



Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas

Ezequiel Ander Egg

¿Qué es el Trabajo Social?

Cuidado de la edición y corrección:

Lic. Romina Valenzuela Domedel

Procesamiento de texto

: Yina Bermúdez

Nikols Paba

Nicolás Korzan

PRESENTACIÓN

Tener la oportunidad de contar con el aporte intelectual y humano del Dr. Ezequiel Ander Egg es un privilegio que tiene nuestra universidad y en particular la carrera de Trabajo Social y sus estudiantes.

Ayudar se había constituido en un principio implícito en nuestro quehacer diario como institución, desde su creación en el año 1999, como Instituto de Formación Docente. Los proyectos comunitarios y pasantías rurales que realizaban nuestros estudiantes nos conectó con la realidad más cruda, las necesidades, los problemas, el sufrimiento, las limitaciones para acceder a la salud, la educación, las tristezas de los más pobres.

Entonces sentimos que debíamos formar para el servicio de una manera profesional. Al principio creamos, por primera vez en el país, la carrera de Técnico Superior en Asistencia Social, término superado luego por el de Trabajo Social. Cuando nos convertimos en Universidad la carrera también se elevó al grado de Licenciatura.

En este proceso hemos tenido la colaboración académica y humana de muchos docentes paraguayos y argentinos, lo cual no terminaremos de agradecer. Entre ellos la del Dr. Ezequiel Ander- Egg quien ha viajado desde Buenos Aires para encontrarse con nuestros docentes y estudiantes en varias ocasiones, comprobando el aprecio y estima de los mismos, que en sus procesos de formación y desempeño profesional recurren frecuentemente a su amplia bibliografía.

Buscamos la formación de Trabajadores Sociales preparados para los desafíos y crisis sociales del Siglo XXI. Este libro que lleva por nombre: ¿Qué es el Trabajo Social? brindará luz y claridad a los jóvenes, que eligen la carrera muchas veces movidos por inquietudes y deseos de mayor equidad y justicia.

Es un gusto poner este libro a disposición de los estudiantes que se inician en la carrera de Trabajo Social de nuestra universidad, del país y más allá de las fronteras, a quienes el autor exhorta en su epílogo: “Que tu esperanza sea tan grande, como para esperar y luchar, por lo que sabes, no verás”.

Da. Nadia Czeraniuk de Schaefer, Rectora

Universidad Autónoma de Encarnación (UNAE)

Encarnación, Paraguay



Ezequiel Ander-Egg en la presentación de su “Diccionario de Educación” en la Libroferia Encarnación, septiembre de 2012.



Ezequiel Ander-Egg en la presentación de “La Saeta Universitaria”, Revista Académica de la Universidad Autónoma de Encarnación. Libroferia Encarnación, septiembre de 2012.



Encuentros con estudiantes universitarios de grado y posgrado en la UNAE. Setiembre de 2012



A LOS DESTINATARIOS DE ESTE LIBRO

CUESTIONES PRELIMINARES

CAPÍTULOS

1. Cómo ayudar se transformó en una profesión
2. El problema de la identidad profesional

PRIMERA PARTE: MIRANDO AL TRABAJO SOCIAL

3. Qué hacen los trabajadores sociales
4. Funciones y tareas de los trabajadores sociales
5. Cómo hacen los trabajadores sociales
Métodos clásicos del trabajo social
6. Cómo hacen los trabajadores sociales
La estructura básica de procedimiento de los métodos de intervención social

SEGUNDA PARTE: REFLEXIONANDO SOBRE EL TRABAJO SOCIAL

7. Acerca de la naturaleza del trabajo social
8. Lo que subyace en la teoría y práctica del trabajo social
9. Para llegar a ser trabajador social

A MODO DE EPÍLOGO

El trabajo social como profesión testimonio de lo humano

A LOS DESTINATARIOS DE ESTE LIBRO

Querida amiga o amigo:

He escrito deliberadamente este libro, como si estuviese explicando y al mismo tiempo conversando con una persona que quiere saber qué es el trabajo social. Además, para una mejor comunicación y comprensión he querido ilustrarlo; la visualización del libro es absolutamente necesaria en nuestra civilización de la imagen. Por consiguiente, la preocupación pedagógica - en el sentido de ser didáctico - domina todo este trabajo. No dejo de reconocer que esto conlleva al riesgo de un cierto esquematismo; es inevitable en un trabajo de esta índole en el que hay que buscar el meollo de las cuestiones y no ahondar en especulaciones que, para el lector que ahora se inicia, a menudo son un “rollo” más o menos insoportable.

Nada habría más contrario a mi pensamiento que la formulación manualista. Para evitar todos estos riesgos y limitaciones propias de un libro de iniciación, he querido presentar todo el texto como una reflexión en torno a una búsqueda –mi búsqueda– de respuesta a la cuestión planteada: ¿qué es el trabajo social? El libro no tiene otra pretensión que ayudar al conocimiento y reflexión sobre el tema. No está demás hacer esta advertencia como profiláctica del manualismo. Y reitero lo ya dicho:

este libro no es una respuesta a la cuestión

qué es el trabajo social;

es la reflexión de una búsqueda de respuesta.

He procurado, además, en determinadas partes, un lenguaje coloquial, como conversando con el lector, aunque en la conversación se pueda ser reiterativo. Y lo advierto una vez más: no escribo para profesionales, sino para aquellos que se inician.

En fin, lo que pretendo es lo que los destinatarios de este libro entiendan de qué se trata “eso” que llaman trabajo social. He procurado ser claro y sencillo, intentando a la vez cumplir con todas las exigencias que implica pensar con rigor científico.

Escúchame leyendo

Hechas la advertencias precedentes y dejando de lado todo academicismo, entro en contacto contigo. Lamentablemente este es un mensaje unidireccional, ya que tú no puedes interrogarme o pedirme explicaciones... o simplemente mostrar tus discrepancias sobre lo que te digo. Todo libro tiene esta limitación; sin embargo, puedes escribirme para tener al menos un intercambio epistolar.*

Vuelco mis reflexiones por escrito, mientras tú me escuchas leyendo. El propósito, es intentar explicarme qué es el trabajo social... lo peor que podría hacer para ayudarte en la búsqueda de respuesta a esta pregunta, sería comenzar proporcionándote una o varias definiciones. No servirá casi para nada. Y hasta podría hacerte daño, ya que de entrada comenzarías a repetir como un papagayo. Lo importante es comenzar a pensar, aprender a pensar. Con ello, por otra parte, puedes asumir una posición crítica ante mí, con lo cual establecemos relaciones saludables... depender de un gurú, es mantenerse en el infantilismo.

Insisto en que no voy a proporcionarte ninguna definición en el punto de partida, sino a la llegada, al final de un camino de reflexión. A tu edad las preguntas tienen más importancia que las respuestas. Si no interrogas a la realidad, si no te haces preguntas acerca de esta profesión que quieres estudiar y practicar, pasarás junto a las cosas y siempre tendrás respuestas no reflexivas.

** para comunicarte conmigo, puedes utilizar cualquiera de las dos direcciones siguientes.*

Instituto de Ciencias sociales aplicadas
Casilla de correo, 195
1642 SAN ISIDRO
Argentina
Telf.: (1) 7932655

Arquitecto Valdevira, 34-6.-izq.
02003 ALBACETE
España
Telf.: (967) 231946

Toma una actitud crítica frente a todo lo que te digo en este libro

No quiero hablarle como el que está en posesión de la verdad, sino como el que busca contigo. En esta tarea de enseñar, me guío por aquello que decía el filósofo español Ortega y Gasset: “siempre que enseñes, enseña a su vez a dudar lo que enseñas”. Es por ello que quiero insistir algo más acerca de tu actitud crítica ante mí que te estoy proponiendo algunas ideas o puntos de reflexión y que trato de ayudarte a comprender qué es el trabajo social.

No pretendo que lo que digo sea la respuesta correcta; ninguna de mis opiniones deben ser tomadas como respuestas definitivas. Nadie es poseedor de la verdad, lo más que podemos ser es buscadores de la verdad. Yo te daré datos, informaciones, clasificaciones y criterios, pero todo lo que te ofrezco son más bien sugerencias que opiniones que deban ser tomadas como respuestas definitivas.

Mi principal objetivo no estriba en convertirme en mi discípulo, en el sentido de que sigas mis ideas, sino en aportarte elementos que te abran horizontes, que te ayuden en la búsqueda. Consecuentemente, todo has de tomarlo a título de inventario... a medida que vayas creciendo como persona, estudiante primero, profesional después, procura siempre comprobar por ti mismo y hacer tus propias elaboraciones pero sin tomarlas como definitivas. Esto te será de gran utilidad, siempre que no te creas que la historia comienza contigo y te transformes en un ridículo pavo real que cree tener “su” respuesta verdadera para todo.

Ezequiel Ander-Egg

CUESTIONES PRELIMINARES

- 1. Cómo ayudar se transformó en una profesión**
- 2. El problema de la identidad profesional**

Capítulo 1. Cómo ayudar se transformó en una profesión

La cuestión que nos proponemos tratar en este capítulo inicial es presentar algunos hechos que constituyen, a lo largo de la historia, precedente de lo que luego llegará a la constituir una profesión.

Obviamente, estaremos muy lejos de poder responder a las mismas, ni siquiera lo hemos logrado medianamente a través de más de 500 páginas en el libro Historia del trabajo social, del cual este capítulo es menos que una síntesis de la primera parte; apenas hemos indicado algunos hitos fundamentales.

La ayuda a los necesitados es de muy vieja data y su evolución no puede desarrollarse en un capítulo. Por otro lado, ello no es necesario para los propósitos de este libro. Hemos escogido algunos hitos fundamentales pero los que se relacionan con el nacimiento del trabajo social sólo se dan desde finales del siglo XIX. Las cuestiones sustanciales que pretendemos tratar en este capítulo, es ofrecer una idea aproximada de cómo y porqué se configura una profesión cuya tarea específica es ayudar a personas, grupos y comunidades que tienen problemas; que la situación en la que se vive y/o problemas individuales requieren de una ayuda externa.

Algo tan antiguo como la humanidad

Como bien se sabe, la ayuda a los necesitados es tan antigua como la humanidad, o al menos desde el momento que se tienen noticias de la presencia del hombre en la tierra. En las sociedades primitivas la ayuda a los necesitados y desvalidos era asumida por la familia, la tribu o el clan, como un aspecto del apoyo mutuo que se prestaban entre sí. No cabe duda de que los vínculos que unían a la familia, linaje, tribu o clan constituían la principal motivación para ayuda mutua y su ámbito de realización.

Después los hombres se movieron por impulsos humanitarios y religiosos que los llevaban a socorrer a quienes no pertenecían a su círculo inmediato. Mucho más adelante en la historia de la humanidad, con la aparición de las grandes religiones (judaísmo, islam y cristianismo), se establecen normas morales y religiosas, en las que se encuentran las primeras y más rudimentarias formas de ayuda y de asistencia a los necesitados y carenciados.

Pero no solo en las grandes religiones se fueron configurando lo que hoy podríamos denominar como las “proto-formas de la ayuda social”, existen otros precedentes, como el Código de Hammurabi (unos 2 100 años antes de Cristo), en que se establecen algunas normas sobre la ayuda al necesitado y sobre la ética de las relaciones sociales. En la antigua China, un rasgo común de las especulaciones religiosas y filosóficas ha sido, desde épocas muy remotas, la búsqueda de la armonía total con el universo. El confucionismo y el taoísmo son la más acabada expresión de esa búsqueda. Y ello tenía incidencias en las relaciones con los otros. Para Confucio la piedad hacia los pobres es más necesaria que el agua y el fuego, y en la limosna esta la fuente de la sabiduría. Las enseñanzas de Confucio y de su discípulo Mencio difundieron en China el ideal de la beneficencia.

El budismo – que no es una religión, ni una filosofía, ni una ciencia, sino una técnica para librarse de la ignorancia, el sufrimiento y conseguir la felicidad de la mente - no da mucho pie, en su versión original y primera expresada en las ocho vías que indica Buda, para la ayuda a los necesitados. Sobrepassando la inspiración inicial, el budismo del mahayama (el gran vehículo), propagado en China, Japón y el Tibet, contiene elementos que constituyen la base o motivación de acciones de preocupación por los otros.

En Grecia, bajo la hegemonía de Atenas, la ayuda al desvalido (enfermos, inválidos, viudas, huérfanos) fue una práctica establecida por el mismo Estado, ya sea bajo la forma de pensiones (equivalentes a lo que se necesitaba para el sustento), o como forma de distribución de pan, harina, trigo, aceite y carne que habían sido ofrecidos para los sacrificios. Los fondos para este tipo de ayudas eran obtenidos en parte por el pago de entradas a los estadios, asambleas, teatros, etc.

Un antecedente interesante de ayuda a los necesitados, es el sistema alimenticio instituido en Roma a fines del siglo I, por el Emperador Marco Nerva. Con este sistema alimenticio se pretendió ayudar a los estratos más pobres de la población y asegurar la buena nutrición de los niños. Posteriormente en Roma se establecieron otras instituciones de beneficencia y existieron lo que denominaríamos los responsables o agentes de la beneficencia, los que se llamó *questores alimentorum*, posiblemente estos administradores fueron los más lejanos antecedentes de los actuales trabajadores sociales.

No cabe duda que el cristianismo produce una profunda y radical revolución en las relaciones entre los hombres: prójimo es cualquier persona necesitada de ayuda, el amor al prójimo es lo que da la medida del amor a Dios y el grado de vida cristiana. Este amor no solo debe abarcar a la familia, a los amigos y a la gente del propio país, sino que debe alcanzar a todos los hombres incluso a los extranjeros y a los enfermos... Estas ideas y todo lo que configura el pensamiento cristiano, dieron un nuevo marco y un nuevo impulso a las diferentes formas de ayuda a los pobres.

En el cristianismo primitivo se crearon “servicios de asistencia” llamados diaconías, que tenían la misión de organizar y canalizar las limosnas y ayudas privadas. Hacían el registro de necesitados, organizaban colectas, recogían donativos y ofrendas y luego las distribuían entre los pobres y enfermos.

Durante siglos, en la Europa cristiana, la doctrina del mérito religioso de la limosna, influyó como incentivo para la ayuda al necesitado y alentó las fundaciones de los hospicios. No sirvió para resolver problemas humanos y sociales, pero alivió muchos

sufrimientos y atenuó muchas hambres.

También el Islam, como una de las grandes religiones, ha prescrito deberes de ayuda al prójimo. Las obras de ayuda al necesitado han sido siempre una de las glorias del Islam. Uno de los deberes que ordena es el pago del *zakat*. Es un impuesto recaudado de acuerdo a las propiedades que posee la persona y que luego se distribuye entre diferentes categorías de necesitados. Además de esta limosna obligatoria, existe el *Sadaqat* que es un pago voluntario que se considera altamente meritorio como testimonio de la verdad de la religión islámica.

Las formas de ayuda social en el medioevo europeo

Si bien durante este amplísimo periodo habría que analizar la forma en que se fue produciendo un cambio en el tratamiento de la pobreza dentro del mundo cristiano y de lo que significó en Europa la presencia de la cultura arábigo-musulmana (la más resplandeciente durante el medioevo, no solo en lo filosófico, científico y artístico, sino también en lo que hace a las relaciones sociales), aquí nos vamos a ceñir a las principales formas de ayuda a los necesitados que, de algún modo, se fueron institucionalizando.

Podrían distinguirse tres formas principales de ayuda y asistencia a los necesitados:

- La **ayuda pública** prestada fundamentalmente a través de las órdenes religiosas o, si se quiere, a través de los hospitales que aparecen casi simultáneamente con los primeros monasterios. A partir del siglo XV, la acción de las órdenes religiosas fue decisiva, y culmina, de alguna manera, en la obra de San Vicente de Paul en el siglo XVII que, a partir de las obras de Caridad, da nuevas formas e impulso a las tareas de asistencia y ayuda. También dentro de esta categoría, hemos de considerar la **ayuda y la protección social de los reyes y señores**. Desde la temprana Edad Media, tomó cuerpo la idea de que la obligación del rey y los señores, es proteger a los vasallos, siervos y súbditos, atender a sus necesidades y cuidar el bien de todos. El emperador Carlomagno, a quien el historiador René Sand llamó el “emperador social”, se proclamó el alto protector y legislador de la caridad pública. En el año 806 estableció los

que hoy llamaríamos un plan de beneficencia eclesiástico-civil. En él se establecía que parte de las dádivas de piedad de los súbditos debían estar destinadas a los pobres. Años después dispuso que la décima parte de las limosnas ingresadas en las iglesias y monasterios, debía estar destinada a los pobres. Prescribió a los condes “cuidar de los pobres” a sus propias expensas, y a sus nobles los hace “*advocati*” (defensores) de los desgraciados. Por otra parte, quiere que cada persona de su imperio, mantenga y socorra no solamente a los miembros de su familia, sino además a toda persona que habita con él o en su tierra. Combina, pues, la intervención pública con la ayuda mutua.

- La **ayuda mutua** prestada en las Corporaciones entre los miembros de la misma. Dentro de las Cofradías de los gremios se organizaron nuevas formas de asistencia social. El miembro de una Corporación de gremios, cualquiera sea su categoría (maestro, compañero o aprendiz), estaba protegido por la misma Corporación. Esta protección se extendía a su familia en caso de muerte.
- La **limosna** que era una acción de carácter individual, que las personas realizaban como “deber religioso y medio de salvación”, constituía la forma de ayuda más generalizada. La forma de otorgar limosnas, podía revestir dos modalidades diferentes: la entrega de ayuda (limosna) a un necesitado o a su familia y la ayuda a instituciones (asilos, hospitales, etc.) que prestaban un servicio a personas internadas en ellas.

El tratado del “socorro de los pobres” de Luis Vives, como primera sistematización del modo de actuar para la ayuda a los necesitados

Hablar del humanista español Juan Luis Vives (1492-1540), como el precursor de la asistencia social organizada y del trabajo social en cuanto forma de actuación, se ha transformado en un lugar común en toda referencia a la historia o a los antecedentes de esta profesión. Y es con justicia que se hace mención a este ilustre valenciano, tanto por lo que realizó en la ciudad de Brujas, como por su libro *De subventiones pauperum* (Socorro de los pobres).

Vives estudió en Valencia y en París, pero pasó casi toda la vida en Brujas (Bélgica), salvo unos años que vivió en Inglaterra, en donde precisamente escribió el libro al que estamos haciendo referencia. Publicado en 1526, bien puede ser considerado como el primer libro de asistencia social o de trabajo social.

Vives es la figura más importante del humanismo en España y una de las primeras de Europa. Admirador y discípulo de Erasmo, ecléctico en filosofía, preconizó la utilización de la experiencia y la razón para abordar y resolver los problemas. Una de las preocupaciones fundamentales de su vida, fue la del “bien obrar” que, según él, debía estar fundado en motivaciones religiosas y en el conocimiento racional. Vives no solo fue un precursor de la pedagogía y de la psicología, como se le reconoce desde estos campos profesionales, también lo fue del trabajo social. Preocupado por los pobres y desheredados, pensó y propuso formas de intervención social pública y formas de tratamiento técnico de las situaciones de carencia y pobreza; por eso decimos que fue precursor de la asistencia social organizada y de las técnicas de trabajo social.

En el libro I mezcla argumentos con fundamentos humanos y divinos para dar razón de por qué hay que prestar socorro a los pobres, salvo en el capítulo X en el que los argumentos son exclusivamente teológicos. El libro II del tratado Vives, es lo que denominaríamos hoy la parte metodológica, aunque no se trate de una metodología en sentido estricto (esta cuestión no estaba planteada aun en el Renacimiento), se abordan los problemas del **qué** hacer y **cómo** hacer. Comienza señalando la conveniencia de que el gobernador de la ciudad tenga cuidado de los pobres; ya no se trata de las obligaciones de cada uno en particular, sino de lo que debe hacer la ciudad como colectividad y responsabilidad de las autoridades en lo que concierne a la atención de los pobres. Si la atención de los pobres se descuida, la República corre peligro: los estrechados en necesidad roban, tienen envidia de los ricos, se indignan y se irritan al ver que algunos tienen para “mantener bufones, perros, coimas, mulas, caballos, elefantes y que ellos no tengan cosa que dar a sus pequeños hijos, que padecen hambres”. Estas situaciones provocan guerras y desórdenes.

Otro daño que ocasiona el descuido de los pobres, es la

propagación de enfermedades, lo que a su vez conduce a que una parte de la ciudad sea inútil: además, cuando hay pobreza y necesidad, unos ejercen el latrocinio, otros hurtan a escondidas, las jóvenes caen en la prostitución y las viejas se consagran al celestineo y las hechicerías, los niños se hacen vagabundos y pordioseros.

Ya en el capítulo siguiente, Vives comienza a explicar cuál debe ser el *modus operandi* para atender a los necesitados. ¿Cómo se puede atender a tanta multitud? Si hubiera caridad, ella bastaría, dice Vives, pero es necesario recurrir a remedios humanos. Después de indicar dónde están los pobres (en los hospitales, en las calles y en las casas), Vives indica cómo hay que llegar a ellos. Explica luego cómo tratar a los pobres, a los mendigos y cómo hay que procurar que todos trabajen. Habla del problema de los niños sin padres, del cuidado que hay que prestarles y consagra un capítulo a lo que hoy denominaríamos los problemas de financiación de los servicios sociales al que titula “Del dinero que basta para estos gastos”; lo hace descendiendo a problemas muy concretos y prácticas en el contexto de la sociedad y del tiempo que le tocó vivir.

Para decirlo en breve: en este libro, Vives supo combinar la responsabilidad pública, la actividad de la iglesia, la ayuda mutua primaria y la acción individual. Todo ello complementado con propuestas concretas de **cómo hacer** (los aspectos técnicos/operativos) y **con qué hacer** (los aspectos materiales y financieros)...

Por eso con justicia se puede afirmar que el libro de Vives ha sido la primera sistematización de las formas de ayuda a los necesitados, o si se quiere, el primer libro sobre la acción social con una expresa intencionalidad de atender el problema de la pobreza.

La acción benéfico-asistencial y la filantropía, como formas precursoras de la asistencia social

Las transformaciones económicas del mercantilismo que van a ir configurando a la economía capitalista, la revolución científico-tecnológica, la revolución burguesa, el Estado liberal, los nuevos problemas sociales, la aparición del proletariado y del movimiento sindicalista y el cuestionamiento al nuevo estado de cosas provenientes del anarquismo y del socialismo naciente, configuran

una nueva situación, en la que surgen nuevas instituciones de ayuda y las primeras legislaciones de tipo social para atender a los problemas de la pobreza.

En la Edad Moderna, con la progresiva secularización de la sociedad y el auge del individualismo, rotos los marcos de la ayuda mutua dentro de los gremios, la organización de las obras de ayuda deja de ser privativa de la Iglesia. Ya en el siglo IX se había producido una cierta secularización de las obras de ayuda, pero es en el siglo XIX cuando las intervenciones públicas adquieren una mayor importancia y significación. Durante este período se va dando una evolución en la que la beneficencia y la filantropía van reemplazando a la caridad; sin embargo, la acción social por motivaciones religiosas de inspiración cristiana sigue jugando un papel muy importante. Nuevas congregaciones religiosas que atienden a los problemas que se derivan de la nueva situación social irrumpen en la Iglesia católica, tales como la obra de José B. Cottolengo y los salesianos de Juan Bosco. Dentro del protestantismo cabe recordar de manera especial al pastor Tomas Chalmers, quien introdujo la necesidad de hacer estudios previos antes de actuar y organizó el trabajo de asistencia a los pobres, mediante la ayuda vecinal y la acción personal. También fue significativa la acción de William Booth, fundador del Ejército de Salvación (1878), cuya acción se prolonga hasta nuestros días. Igualmente ha llegado hasta fines del siglo XX la obra creada por Federico Ozanam para la ayuda a los pobres: las conferencias de San Vicente de Paul.

Pero es Elberfeld (1853) en donde por primera vez —tal como lo había propuesto Vives hacía más de dos siglos— se lleva a cabo un programa de ayuda a los necesitados asumido por el gobierno de la ciudad. Esto que hoy llamaríamos una acción social a nivel municipal, tenía las siguientes características:

- era sostenido por medio de impuestos y donativos
- se realizaba un estudio permanente de la situación de los pobres, mediante formas de estudio que hoy denominamos “técnicas de observación participante”
- había personas responsables de realizar el trabajo social (que no se lo llamaba así, por supuesto): se trataba de voluntarios que vivían en el distrito con los pobres, se informaban acerca de sus condiciones de vida y al mismo

tiempo los vigilaban.

A todas estas experiencias que poco a poco van creando las condiciones para que aparezca una nueva profesión como la del trabajo social, hay que añadir los estudios y la acción de los esposos Webb, Toynbee y Dawson en Inglaterra, cuyas investigaciones y actuaciones impulsaron a nuevas formas de acción social y a las legislaciones de tipo social (aunque en el caso de Inglaterra la Ley de Pobres se remonta al año 1601). Pero es en la Reforma de la Ley de Pobres de 1834, cuando se dieron algunos pasos y evoluciones importantes en la organización de la beneficencia, partiendo de nuevas ideas relacionadas con la naturaleza de la pobreza y del propio papel del Estado en lo que concierne a su labor benéfico-asistencial. La legislación fabril inglesa (1802-1845) y la creación de los primeros seguros sociales en la Alemania de Bismarck, así como las propuestas de Louis Blanc en Francia, el revisionismo socialista o la doctrina social de la Iglesia, fueron otros de los elementos detonantes o coadyuvantes del futuro Estado de bienestar.

Hechos y circunstancias que conducen a la necesidad de una nueva profesión: el surgimiento de la política social y la creación de las sociedades de organización de la caridad

Otro hecho importante que va a contribuir a la necesidad de una nueva profesión, es el surgimiento de la política social como nueva responsabilidad del Estado. En la década de los ochenta en Alemania se promulga la primera legislación sobre seguros sociales, de enfermedad, de invalidez y vejez, y accidentes de trabajo... Si bien es cierto que en esta época no había nacido todavía el trabajo social profesional, todas estas disposiciones y nuevos ámbitos de intervención del Estado preparan el terreno para el nacimiento de una nueva profesión.

Pero es la creación y desarrollo de las Sociedades de Organización de la Caridad, conocidas por sus siglas en inglés COS (*Charity Organization Society*), lo que podemos considerar como el último hito que lleva a la institucionalización del trabajo social como profesión. En la Inglaterra de los años sesenta, existía un estado de opinión bastante desfavorable a la ayuda gubernamental para atender a los pobres. En plena vigencia de las ideas liberales y las de un darwinismo social al estilo spenceriano que, por razones

de selección, proponía poco menos que dejar morir a los pobres, no se concebía que el Estado asumiese responsabilidades en lo que concierne a la ayuda a los necesitados.

En ese entonces, las críticas a las formas de ayuda al necesitado se centraban en dos cuestiones fundamentales: una, que se estaban creando pordioseros, y otra, que la forma de prestar la ayuda constituye un verdadero despilfarro de dinero, puesto que se hace sin control. Dentro de esta situación y preocupado principalmente por las tareas de asistencia social, en 1868 el pastor Henry Solly recomendó crear un consejo de coordinación de actividades de acción benéfica, tanto en el ámbito de la acción pública como de la acción privada. Teniéndose en cuenta esta recomendación, al año siguiente se creó la “Sociedad para la organización del socorro caritativo y la represión de la mendicidad”. Bien pronto cambió de nombre y se transformó en la COS. Su creación fue uno de los pasos más importantes en la concepción y organización de las prácticas asistenciales. En su concepción y puesta en funcionamiento, jugaron un papel muy importante Octavia Hill, Edward Denison y sir Charles Loch que fue su secretario general durante 39 años. En la COS convergen las experiencias precedentes y las ideas de Vives, Vicente de Paul, Ozaham y, sobre todo, de Thomas Chalmer y el “sistema Elberfeld”.

En cuanto a las orientaciones básicas de la COS, éstas se resumieron en ocho puntos que constituyen otro hito en la profesionalización del trabajo social:

1. Cada caso será objeto de una encuesta escrita.
2. Esta encuesta será presentada a una comisión que decidirá las medidas que deben tomarse.
3. No se darán socorros temporales, sino una ayuda metódica y prolongada hasta que el individuo o la familia vuelvan a sus condiciones normales.
4. El asistido será el agente de su propia readaptación, como también sus parientes, vecinos y amigos.
5. Se solicitará ayuda a instituciones adecuadas en favor del asistido.
6. Los agentes de estas obras recibirán instrucciones generales

escritas y se formarán por medio de lecturas y prácticas.

7. Las instituciones de caridad enviarán la lista de sus asistidos para formar un fichero central con el objeto de evitar abusos y repeticiones de encuestas.
8. Se formará un repertorio de obras de beneficencia que permita organizarlas convenientemente.

Con esta tecnificación y organización de la ayuda social que pretende estar fundamentada científicamente, fue apareciendo un agente que prefigura lo que más tarde sería el trabajador social; se les llamó “*charity workers*” y “*friendly visitors*”. A medida que se expandían las COS, se fue viendo la necesidad de contar con personal capacitado para este tipo de tareas. En ese contexto apareció como algo insoslayable la institucionalización de la asistencia social y la creación de institutos encargados de la formación de personal para realizar estas tareas.


Desde los primeros cursos (año 1873) que se deben a la iniciativa de Octavia Hill, hasta la creación de la primera escuela de trabajo social en Amsterdam (1899), transcurrieron más de veinte años. Ya en 1897, Mary Richmond había propuesto la creación de una “Escuela de filantropía”; ella sostenía como fundamento de esta necesidad que las buenas intenciones y el sentido común no eran suficientes para que la ayuda a los necesitados sea prestada de manera eficaz. Después de la Escuela creada en Amsterdam, en 1903 comenzaron a funcionar las escuelas de trabajo social en Nueva York y Boston, y en 1908 en Chicago y Berlín.

En la historia, como en la sociedad y en la naturaleza, no existe fenómeno o hecho alguno producido por una sola causa. El desarrollo del proceso histórico es tan complejo, que los árboles genealógicos —si fuese posible hacerlos en relación a las profesiones y a las ciencias— nos revelarían su policausalidad. No hay, pues, una cadena evolutiva lineal. Pero en este remate de la sucinta información histórica que proporcionamos para responder a la cuestión inicial, *cómo ayudar se transformó en una profesión*, sería injusto no mencionar de forma expresa a una autora y a un libro que constituyen el punto de referencia fundamental del trabajo social profesional e institucionalizado. Se trata de Mary Richmond

y de su libro *Social Diagnosis*, publicado en 1917, considerado como la primera sistematización del método de intervención en trabajo social. Lo fundamental de este libro es cómo realizar un Diagnóstico Social para tener un con (1922) formuló los principios del *social case Work* (que constituyó el primer método propio de la profesión en la que expresa toda su experiencia del trabajo con la gente y de su labor docente).

Visto todo el proceso, en ese momento histórico podemos decir: **una nueva profesión se ha institucionalizado.** Lo que antes hacía la familia y el entorno inmediato de manera espontánea y que luego fue realizado por personas movidas por sentimientos humanitarios y religiosos, o bien por simple figuración social, terminó por ser una profesión institucionalizada. En los años veinte comienza a aparecer en diferentes países lo que los ingleses llaman “gente pagada para que se preocupe de otra gente” (“*people paid to worry about other people*”). Esto significa que ayudar, ciertas formas de ayuda, se han transformado en una profesión... El trabajo social ha nacido como una forma de ejercicio profesional, que supone una formación específica en determinado ámbito de actualización y constituye un modo de ganarse la vida mediante el desempeño de una profesión.

A partir de entonces y a medida “que la evolución social y económica se ha acelerado y se han extendido y multiplicado los problemas sociales que lleva consigo y se ha acrecentado y se ha ido reconociendo más ampliamente la interdependencia del progreso social, ha aumentado la importancia que concede a los programas y a los servicios sociales en naciones de todas partes del mundo, cualquiera sea su etapa de desarrollo, sus doctrinas sociales y sus sistemas políticos”.¹

Siglo XX	Mary Richmond. Social Diagnosis (1917). Primera representación profesional del Trabajo Social Creación de las primeras escuelas de Trabajo Social	EL TRABAJO SOCIAL COMO PROFESIÓN HA NACIDO En los años veinte se institucionaliza y profesionaliza la ayuda social
Fines Siglo XIX	Surgimiento de la política social Creación y desarrollo de las Sociedades de Organización de la Caridad.	
Siglos XVIII-XIX	La acción benéfico-asistencial y la filantropía en el capitalismo naciente. Ozanam, Sistemas Elberfeld, matrimonio Webb, Toynbee, Dawson. Reforma de las Leyes de Pobres.	Se desarrollan los métodos de:
Siglo XVII	San Vicente de Paul	<ul style="list-style-type: none"> • Caso • Grupo • comunidad
Renacimiento	Leyes de Pobres (Inglaterra). Tratado del "Socorro de los pobres" de Luis Vives, como primera sistematización de la práctica social de ayuda a los necesitados.	
Edad Media	La ayuda pública (hospitales), acción de las órdenes religiosas. La limosna.	
Siglo IX	La protección social de reyes y señores. Carlomagno, el "Emperador Social". Cristianismo e islamismo. Emperador Marco Nerva, los <i>questores alimentorum</i> . La ayuda social en Grecia durante el dominio de Atenas. Judaísmo. La sabiduría oriental: confucionismo, taoísmo, budismo. Impulsos humanitarios y religiosos, Código de Hammurabi. Ayuda de la familia, la tribu o el clan.	Se establecen los campos de actuación. Se crean Escuelas para formar trabajadores sociales. En 1925 se inicia la institucionalización del trabajo social en América Latina. Existe un código de actuación profesional.

CITAS

¹ Naciones Unidas, Formación para el Servicio Social, IV Estudio Internacional, Nueva York, 1965.

Capítulo 2. El problema de la identidad profesional

En este capítulo no nos vamos a preguntar ¿qué es el trabajo social?, ni vamos a analizar tampoco ¿qué hacen los trabajadores sociales? La pregunta que aquí nos hacemos —y a la que tratamos de responder— es de naturaleza diferente: ¿qué es el trabajador social en cuanto profesional?... No pretendemos dar una respuesta acabada sobre el tema, sino abordar y plantear, lo mejor posible, cuatro cuestiones conexas. Son diferentes pero inseparables: la identidad profesional y el consecuente diseño de su perfil; el rol del trabajador social y su especificidad en cuanto profesional.

Los otros dos problemas que consideramos oportunos analizar, es acerca de lo que puede y debe hacerse para definir más claramente el perfil. Otra cuestión que hay que atender, es el desfase entre las expectativas profesionales y lo que acontece en la realidad profesional.

- 1. Planteamiento del problema de la identidad profesional.*
- 2. Qué puede hacerse para intentar definir más claramente al perfil profesional del trabajo social.*
- 3. Expectativas profesionales y realidad profesional.*

Si a una persona le preguntan “qué hace”, y responde “soy ingeniero, soy carpintero, soy médico, soy abogado, soy agricultor...”, todo el mundo sabe qué hace quien responde sobre las ocupaciones antes mencionadas. Pero, si alguien responde “soy trabajador social”, es muy probable (y en casi todos lados ocurre) que quien hizo la pregunta quede perplejo, y quien tiene que contestar no posea una respuesta que los otros entiendan con facilidad.



No cabe duda de que el trabajo social se trata de una profesión que debe explicarse a sí misma y explicar su especificidad, quizás más que otras profesiones, en lo que concierne a su identidad, su rol y sus funciones.

1. Planteamiento del problema de la identidad profesional

Cuatro cuestiones conexas (perfil e identidad profesional, rol y especificidad del trabajo social) y un problema central (qué es el trabajo social como profesión) son los ejes o parámetros en torno a los cuales vamos a desarrollar este capítulo. Viejos problemas que en realidad son, si se quiere, la historia de una indefinida identidad que acompañó a la profesión desde su nacimiento y, aún en nuestros días, sigue preguntándose qué somos como profesión, cuál es nuestra especificidad.

En 1995, un profesional de este campo —Xavier Pelegrí— planteaba lo siguiente: “Los trabajadores sociales, contrariamente a muchos profesionales, todavía tenemos que presentar ‘lo que hacemos’, en la mayoría de las ocasiones en que nos enfrentamos a un público profano. Somos aún —hay que reconocerlo— miembros de un colectivo desconocido por la mayor parte de la sociedad que no ha tenido necesidad de contactar con nosotros. En general, éste es un *handicap* de todos los titulados, estudiantes y profesionales que hemos optado por una profesión que incluye en su nombre el calificativo de social.”¹ Se trata, pues, como explicaba hace unos años Lourdes Gaitán, de una profesión que “debe ser capaz de explicarse a sí misma y explicar ante los demás en qué consiste su especialidad”².

Si durante tanto tiempo se está debatiendo el mismo problema que, por otra parte, aparece y re-aparece en determinadas circunstancias, cualquier observador relativamente perspicaz podría preguntarse: ¿por qué esta profesión tiene dificultades para explicarse a sí misma y explicarlo a los demás? Como una primera respuesta, podría pensarse que esto se debe a la *complejidad* existente en la definición y resolución del problema o bien a la *confusión* e insuficiencia en la formulación del mismo... Personalmente, me inclino por esto último. Conviene recordar aquello de que en un problema bien planteado está un 50% resuelto y que un problema mal formulado es prácticamente imposible de resolver.

Uno de los clichés o tópicos más antiguos en lo que concierne a la problemática de la identidad profesional de los trabajadores sociales, es precisamente la afirmación de que se carece de una identidad propia. Quizás un debate sobre este tema podría comenzarse con esta afirmación: “Nuestra identidad es nuestra no identidad...” El problema es de muy vieja data: aparece y reaparece según las circunstancias.

Decíamos en otro capítulo que en trabajo social quedó institucionalizado (en cuanto se sistematizó una determinada práctica social) con el trabajo pionero de Mary Richmond en los años veinte. Sin embargo, un cuarto de siglo después todavía se discutía en los mismos EE.UU. (país donde había logrado mayor desarrollo) la naturaleza profesional del trabajador social. Prueba de ello es el libro de Joseph Anderson, *Social Work as a Profession*, en el que de manera expresa fundamenta y defiende el carácter

profesional de ese campo de actuación³. Vale la pena recordar los argumentos utilizados por el articulista, Benjamin Youngdahl, para defender que el trabajo social es una profesión. Proporciona cinco argumentos principales, que pueden resumirse en lo siguiente:

- **Competencia especial**, adquirida por medio de una preparación específica que desarrolla destrezas y habilidades técnicas.
- **Técnicas propias** capaces de ser transmitidas por medio de una formación especializada que permite aplicar conocimientos y destrezas adquiridas por el aprendizaje académico.
- **Personas que llevan a la práctica esos conocimientos y técnicas**, constituyendo un cuerpo profesional, organizado en asociaciones profesionales para defender sus intereses y promover una mayor calidad de dicha práctica profesional.
- **Preocupación por el mejoramiento de la competencia profesional** a través de las propias asociaciones profesionales, por la observancia de un código de ética y porque dichas asociaciones facilitan a sus miembros una especialización cada vez mayor.
- **Sentido de responsabilidad personal** del profesional frente a los otros miembros de su profesión.⁴

En los años sucesivos, se publicaron en el *Social Work Year Book* otros artículos y por otros autores acerca del mismo tema. Lo traigo a colación, no como un dato informativo más, sino porque en esta publicación se han ido expresando los problemas y cuestiones más significativas para el trabajo social norteamericano. Pero no piense el lector que con la sola publicación de esos artículos, la cuestión de la profesionalidad del trabajo social quedó resuelta. En 1969 el conocido metodólogo William Goode publica un libro, *The Semi-Professions and Their Organization*, en el que, como el título lo indica, el trabajo social es considerado como una semi-profesión, tesis que es retomada años después (1974) por Nina Toren: *Social Work: The Case of a Semi-profession*.

No es extraño que en 1972, en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile se haya planteado que “existe una

cierta mala conciencia de no poseer un quehacer propio y exclusivo, claramente delimitado, como ‘propiedad privada’ a diferencia de otras profesiones liberales que manejan y monopolizan una técnica en virtud de la cual se legitiman. El trabajador social parece carecer de un instrumento tal de validación”.⁵

En este país —entre los de habla hispana— es donde se hicieron los intentos más serios para abordar este tema. La presencia e influencia personal de Ernest Greenwood influyó fuertemente en el estudio de los conocimientos y habilidades que son necesarios para satisfacer los requisitos para ser una profesión. Greenwood ya en 1957 había publicado un artículo sobre los atributos de una profesión en el que mostraba que el trabajo social reunía esos requisitos:

- dominio de una serie de conocimientos y habilidades técnicas
- autoridad profesional y su correspondiente reconocimiento por parte de la comunidad
- un código de ética que regula el ejercicio de la profesión
- un reconocimiento oficial del campo de su saber que puede ser transmitido y certificado.⁶

En los años noventa, dentro del ámbito latinoamericano, expresado en la obra de Susana García Salord, surge un planteamiento más global. Esta trabajadora social argentina residente en México, a partir de algunos estudios realizados en el último país sobre la especificidad del trabajo social, y desde la preocupación por elaborar el currículum de dos Escuelas de Trabajo Social, desarrolló una formulación general sobre el problema de la identidad del trabajo social, y que ella llama la especificidad del trabajo social. El libro de García Salord —*Especificidad y rol del trabajo social*— que trata profusamente este tema, en uno de los intentos más elaborados por plantearlo con fundamentos científicos y contiene, entre otras cosas, una formulación acerca de las dimensiones que permiten expresar el perfil de una profesión, en ese caso el trabajo social. Se trata de seis cuestiones relacionadas que se “desarrollan simultáneamente y en procesos relativamente autónomos”. Helas aquí según las formula la autora y nosotros resumimos en sus partes sustantivas, al mismo tiempo que agregamos nuestras reflexiones sobre cada una de estas dimensiones:

El saber especializado que “reelabora y sintetiza la experiencia

profesional y su referencia a un cuerpo teórico y metodológico fundamentado en concepciones doctrinarias, políticas y científicas”. Quisiera hacer dos comentarios a esta primera “dimensión de la especificidad profesional” (para usar el lenguaje de la autora). Esta idea de un saber especializado o la existencia de un cuerpo codificado de conocimientos, está presente en todas las caracterizaciones que se hacen de las profesiones. Sin embargo, García Salord agrega un aspecto no siempre explícito en otras formulaciones, o simplemente ignorado: el saber profesional no es neutro, está fundamentado en elementos subyacentes, sean éstos doctrinarios, políticos o científicos. Y esto me parece importante que sea señalado. La segunda acotación es una precisión que desde mi perspectiva es importante, pero que no quita validez a todo lo que dice la autora: en lugar de hablar de saber especializado, preferiría hablar de “cuerpo específico de conocimiento” o “cuerpo codificado de conocimientos”.

El ejercicio profesional: como es obvio, no hay profesión si no existe un área de intervención, “donde la profesión se inscribe como práctica partícipe de la dinámica social” y que, de algún modo, supone una ocupación no accesible a profanos. Este último está lejos de concretarse en el trabajo social, no porque no lo quieran los profesionales de este campo, sino porque hay dos circunstancias que limitan la posibilidad de que el trabajo social sea “una ocupación no accesible a profanos”: por una parte, existe una semi-profesionalización, desde los auxiliares de trabajo social hasta los trabajadores sociales de escuelas medias (no profesionales) y toda una serie de nuevas carreras vinculadas a la acción social que, en sentido estricto, son semi-profesiones. Por otro lado, existe también un proceso de desprofesionalización, habida cuenta de que hay muchas acciones de este cuerpo profesional que la realizan personas de otras profesiones (sin preparación específica en trabajo social) y otras que no tienen ninguna formación profesional. No critico esta situación, constato el hecho.

El currículum de los centros de formación (escuelas o facultades) expresa el tipo de profesionalización que se da en un determinado ámbito de actuación. Aunque no comparto plenamente la concepción de currículum de las instituciones docentes responsables de la formación profesional y el problema de la identidad profesional.

Una cuarta dimensión que configura la especificidad profesional

es el mercado de trabajo, *“espacio heterogéneo y complejo donde la especificidad aparece como oferta y demanda de determinadas capacidades, habilidades y conocimientos”*.

La identidad profesional como “conjunto de rasgos distintivos que caracterizan a quienes ejercen una profesión determinada” y que supone, además, la existencia de mecanismos de regulación del ejercicio profesional.

Por último, hay que mencionar el status profesional, en “cuanto reconocimiento social, fundamentalmente externo al campo”, en una de las dimensiones que “colabora a delinear los aspectos de realidad profesional, atribuidos por la sociedad e incorporados por el gremio en su interacción social”. Y, más adelante, la autora añade otra consideración que es todo un desafío para los trabajadores sociales, en cuanto a las exigencias de actuación personal se refiere: “El status se confiere en relación con lo que la profesión es y con lo que los profesionales hacen o dejan de hacer”.⁷

Inspirado en esta última frase de la autora, añadiría lo siguiente: la tarea principal para avanzar en la tarea de elaborar el perfil del trabajador social, su identidad profesional o su especificidad (tres conceptos no intercambiables, pero que hacen al mismo problema), no es elaborar documentos, folletos, etc., explicando lo que es la profesión (esto también hay que hacerlo). Lo verdaderamente importante es “mostrar”, a través de lo que podríamos llamar una definición ostensiva (definir una cosa mostrando cómo se hace), qué es la profesión a través de lo que los profesionales hacen. Del mismo modo que un profesor enseña por lo que dice y por lo que es, una profesión se define por lo que hacen los profesionales de ese campo; aunque en apariencia pareciera una profesión.

Lo cierto es que el tema aparece, desaparece y reaparece según las circunstancias dentro del cuerpo profesional y en los centros de formación para el trabajo social. Aparece más frecuentemente a nivel personal, cuando el profesional de trabajo social no sabe cómo insertar su tarea y su propio quehacer profesional con otros profesionales, cuando se trata de áreas o sectores de actuación compartidos. Que lo digan -para no poner sino un ejemplo- los trabajadores sociales españoles designados en los Centros de Atención Primaria en Salud.

Ahora bien, un profesional sin identidad profesional no solo encuentra dificultades para situar claramente su campo de actuación cuando trabaja con otros profesionales, también encuentra dificultades para responder adecuadamente a la demanda que hacen o pueden hacer los usuarios de sus servicios.

Este problema de la identidad profesional está estrechamente vinculado a las cuestiones que estuvimos considerando en otras partes del libro, en relación con las funciones y *roles* profesionales. Algunos de ellos pertenecen también a otros campos profesionales, de ahí que siempre este presente la pregunta: ¿Cuál es la parcela de actuación propia de esta profesión? No es fácil responder a esta cuestión. La diversidad de tareas y la multiplicidad de intervenciones, dificulta establecer y delimitar claramente la parcela de actuación propia.

Este viejo problema, a pesar de los esfuerzos que han hecho por dar especificidad al trabajo social profesional, hoy se encuentra con nuevos e inéditos desafíos. El trabajo social está “rodeado” — cercado a veces— por nuevas profesiones y especializaciones que ocupan sus mismas áreas y sectores de intervención, como ocurre con la psicología social comunitaria, la animación sociocultural, la pedagogía social, la educación social, etc., y la irrupción de nuevos profesionales de la acción social especializados en sectores muy puntuales, el educador de la calle o con tareas muy difusas: el promotor social... la existencia de esta situación tiene un corolario obvio: la identidad, especificidad, perfil y *rol* del trabajador social profesional son más difíciles de diseñar, habida cuenta de que se halla influenciado por factores ajenos al desarrollo académico y práctico de la profesión.

De este modo, los profesionales del trabajo social están en interrelación con otras profesiones, a veces siendo parte de una red de acciones e intervenciones sociales sobre una misma situación-problema (que puede ser un mismo sector o área de actuación). Dicho con otras palabras: hay zonas superpuestas con otras profesiones. El trabajo social está ahí, pero no está solo como antes. “Cuando surgimos, se puede decir que existía un bloque de actividades reconocidas, en donde la ubicación del trabajo social cubría las necesidades impuestas. Ahora esto no ocurre y tendremos espacios de intervención, en la medida en que elaboremos propuestas para intervenir.”⁸

Los nuevos alcances de la política social dentro del contexto neoliberal, las técnicas gerenciales incorporadas al campo de la acción social y la crisis de algunos paradigmas sociales que habían servido como teorías de referencia profesional, significan nuevos desafíos a la identidad de los trabajadores sociales: ¿Cuál es el *rol*, cuál es la especificidad del trabajo social en ese variado entramado de servicios, proyectos de acción social y nuevas profesiones?...

Conviene tener en cuenta que esta irrupción de ocupaciones afines en el campo de la intervención social tiene una doble repercusión en el ámbito profesional del trabajo social. Por un lado, porque otras profesiones ocupan parte del campo que parecía propio de los trabajadores sociales y, por otro lado, tiene incidencia en lo referente al trabajo dentro de un equipo inter-profesional en donde el trabajador social es un miembro más para realizar una tarea en una determinada área o sector de intervención social, como parte integrante de un campo ocupacional de profesiones afines.

2. Qué puede hacerse para intentar definir más claramente el perfil profesional del trabajo social

Tenemos, pues, un problema central: preguntarnos - y dar respuesta - acerca del carácter del trabajo social profesional, cuestión cuya respuesta la hemos considerado en cuatro aspectos o dimensiones muy similares, pero que debemos diferenciar: perfil e identidad profesional, rol y especificidad del trabajo social.

La respuesta a este interrogante supone respuestas a otras cuestiones previas; la más importante es tener en claro la naturaleza del trabajo social: ciencia, praxis científica, disciplina científica o tecnología social... creo que la respuesta a esta cuestión está clara a luz de la epistemología actual. No conozco un solo autor/a de cierto nivel científico que no acepte que el trabajo social es una tecnología social (que se diferencia de las técnicas sociales) y que se expresa en una praxis social (que se diferencia de las prácticas sociales), todo lo cual está explicado en otro capítulo de este libro.

Se ha planteado de manera lo más rigurosa posible la naturaleza de trabajo social. Para estructurar adecuadamente la formulación del problema del carácter profesional del trabajo social, hay que

explicitar en qué consiste una profesión: ¿qué es lo que hace que un quehacer o actividad humana sea una profesión?... Ya hemos hecho algunas referencias aludiendo a lo que Youngdahl y Greenwood entienden por una profesión. Por nuestra parte, queremos señalar las que nos parecen las cinco notas o características esenciales de toda profesión que, confrontadas con la realidad de las prácticas concretas de los trabajadores sociales, nos permiten afirmar que el trabajo social reúne todos los requisitos para ser una profesión. He aquí esas características:

- Una formación específica para actuar en un determinado ámbito y que supone una competencia especial.
- Que la validez de esa formación sea sancionada por una autoridad competente con facultades legales para dar un carácter de legitimación.
- Seguimiento de determinados procedimientos y modos de actuación a los que deben ajustarse quienes pertenecen a ese cuerpo profesional.
- Aceptación y cumplimiento de un código de ética (deontología o ética profesional), al que se deben ajustar quienes pertenecen y ejercen una determinada profesión.
- Por último, cabe señalar que el ejercicio profesional es el modo de ganarse la vida de quienes tienen esa profesión. Y cuando, además, se vive como una vocación, es una forma de realización personal.

Sin embargo, no existe hoy un conjunto claro y codificado de *roles* que deben desempeñar actividades que se han de realizar y que son exclusivas de los trabajadores sociales. Hay necesidades básicas que satisfacer, problemas sociales que resolver, servicios sociales que se han de prestar, pero... el trabajo social no está solo en esa tarea. De lo que se trata –y en eso estriba la importancia del tema tratado en este capítulo– es de garantizar una práctica profesional que tenga relativamente definidos su campo de actuación y sus relaciones con otras profesiones afines. Esta garantía de la propia práctica profesional, como nos advierte José Paulo Netto, no se ha de realizar “a través del corporativismo o de particularismos excluyentes, sino a través de una visión multidisciplinaria que se ha de legitimar por la eficacia de la propia actuación profesional. Nunca será el trabajo social una teoría o una ciencia, porque ése no es su

estatuto. Debemos revigORIZAR su naturaleza profesional acentuando su particularidad. Sus parámetros de actuación se encuentran en las ciencias sociales cuyo desarrollo aporta nuevos problemas, nuevos materiales y, eventualmente, nuevas soluciones.”⁹

Otra cuestión conexas, pero que no hace a los aspectos sustantivos de la identidad profesional, es saber si hay que formar trabajadores sociales generalistas (como se ha venido haciendo entre nosotros) o hay que comenzar a formar especialistas en determinados campos o sectores de intervención.

a. Qué pueden o deben hacer las escuelas de trabajo social para mejor definir el tipo de profesional que quieren formar.

He aquí una cuestión prioritaria, pero que ha obviado o tratado con ligereza. Me consta cómo se han elaborado los planes de estudio en algunas Escuelas Universitarias de Trabajo Social de España en los últimos años. Se supone que la Universidad es —o debería ser— el ámbito de la racionalidad. Sin embargo, en este punto, no se han tenido en cuenta los más elementales criterios de racionalidad a la hora de elaborar los planes de estudio. Esta irresponsabilidad científica y profesional ha contribuido a mantener la gran indefinición acerca de las funciones, *roles* e identidad profesional. En el caso de España el problema se agrava, porque los directores de escuelas no son trabajadores sociales y algunos de ellos no tienen la mínima humildad, honestidad y responsabilidad profesional de informarse acerca de lo que es el trabajo social. Y cuando discuten los planes de estudios, prevalecen los pequeños intereses corporativos: más asignaturas de derecho, medicina, pedagogía, psicología o sociología, según sea el campo profesional del director o de los que tienen el poder de decidir.

En las Escuelas de Trabajo Social se ofrece, de hecho, una determinada identidad profesional, pero la mayoría de ellas lo hace sin haberse planteado cual es el tipo de profesional que quieren formar. De acuerdo con la respuesta que se dé a este nivel habría que definir los contenidos de la formación expresados en un currículum. No hay que confundir el currículum con el plan de estudios, que es apenas un listado de asignaturas. El currículum de una Escuela de Trabajo Social comprende el conjunto de conocimientos que

deben adquirir y de experiencias que deben pasar o realizar los alumnos, para considerarse formados a los efectos de obtener un título profesional.

Para elaborar un currículum hay que apoyarse en cinco fundamentaciones diferentes, pero que confluyen –o deben confluir– integradas con ese propósito: histórica, filosófica, educativa, psicopedagógica y socio-profesional.¹⁰ A este último tipo de fundamento quisiera referirme de manera más detenida, ya que aquí esta una de las causas por las cuáles nunca se termina de atacar adecuadamente el problema de la identidad profesional.

Las currículas suelen elaborarse sin ninguna preocupación previa por establecer cuál es la demanda social –ni se hacen estudios de éstas– de la profesión y cuál es el perfil profesional del trabajador social. Como no existe esta preocupación previa, en ello está el pecado original de la gestación de los nuevos profesionales: se elaboran planes de estudio (que, como se dijo, no es elaborar un currículum), sin que se conozca a ciencia cierta qué tipo de profesional se está formando. Suele existir un cierto conocimiento de la demanda laboral, pero ello es insuficiente; esta limitación o carencia de referencias hace que el contenido de los planes de estudios sea una respuesta aproximada, intuitiva e impresionista, acerca de lo que se debe proporcionar como formación a los trabajadores sociales.

Para esta fundamentación socio-profesional, queremos señalar tres cuestiones principales:

- definición de la profesión, a partir de la cual se elabora el currículum;
- determinación del campo profesional: campos, ámbitos y sectores de intervención;
- estudio de la demanda social: qué es lo que demanda la sociedad en lo concerniente a trabajo social y prestación de servicios sociales. Una cosa es lo que los trabajadores sociales hacen y otra más amplia lo que la sociedad puede demandar a este tipo de profesionales. Con la evolución y los cambios sociales aparecen nuevos campos potenciales, pero a veces no se sabe detectar esa demanda y todo se reduce a

que sigan haciendo lo que estaban haciendo. Como consecuencia de ello, también se sigue formando a trabajadores sociales dentro del marco exclusivo de la demanda profesional.

b. ¿Cómo y desde dónde definir las funciones y *roles* que dan la identidad profesional al trabajo social?

Profundizando acerca de los caminos de búsqueda de la propia identidad profesional del trabajo social, quisiera recordar las cuestiones más elementales que están en la base de esta problemática: ¿qué tipo de profesional es el trabajador social?, ¿cómo definir la profesión?, ¿cómo discriminarla y diferenciarla de otras profesiones colaterales o parecidas?, ¿cuáles son las competencias y campos propios de la profesión?, ¿cuál es la demanda social y laboral de la profesión?, ¿qué necesidades y problemas sociales debe atender la profesión?... Estas son algunas de las cuestiones que deben ser estudiadas de manera sistemática, para ir más allá de las intuiciones y de las definiciones tautológicas que parecen decir que “lo propio del trabajo social es lo que hacen los trabajadores sociales”.

Solo después de aclarar estos aspectos, es posible determinar cuáles son los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que son necesarias para el desarrollo de esa actividad profesional que se llama trabajo social... Entonces, ya habrá una esperanza fundada de poder resolver el problema de la identidad profesional, de sus *roles* y funciones.

¿Desde dónde definir las funciones y *roles* profesionales? No sin sorpresa, he encontrado algunos trabajadores sociales que esperan una definición de funciones “desde arriba”, es decir, desde el más alto nivel político/administrativo que los responsables de los programas de acción social. Se requiere que desde esos niveles se especifiquen no solo las funciones, sino también los ámbitos de actuación, las actividades y tareas propias. Se trata de expectativas de profesionales, no del cuerpo profesional.

Desde otro nivel y perspectiva, hay quienes intentan transitar el camino inverso, “desde la base”. A partir de realizaciones concretas, ir configurando el quehacer propio de la profesión para estas circunstancias. Sería un intento de reprofesionalizar el trabajo

social más allá de los perfiles profesionales que pueden derivarse —o establecerse de manera expresa— es por resoluciones ministeriales que encasillan burocráticamente a los trabajadores sociales. Se busca configurar un perfil alternativo, desde la acción misma con la gente.

Sin excluir, sino integrado lo que se pueda ir formulando “desde abajo”, desde lo que está haciendo y lo que luego debe formalizarse “desde arriba”, entiendo que es a los colegios profesionales a quienes les concierne, de manera principal, ir elaborando una propuesta, estudiada y fundada, no de simple presión corporativa.

c. **Formación polivalente o especializada**

Planteado este problema entre dos opciones extremas, los responsables de formación y/o los colegios profesionales, podrían proponerse:

- Seguir con la **polivalencia**, es decir, con el **trabajador social generalista**; cada profesional, según las circunstancias, asumiría una diversidad de intervenciones, según sea el área o sector que le toque actuar.
- Intentar una delimitación y mayor especificidad del *rol* de cada profesional; durante la formación, o bien en el postgrado, se elegirá una especialidad. Esta opción daría lugar al **trabajador social especializado**.

La cuestión no es fácil; plantearla en términos de alternativas extremas no es correcto. Ni para España, ni para América latina, aun tratándose de situaciones diferentes, me parece que no están dadas las circunstancias para una formación especializada a nivel de grado. No se trata de una defensa teórica de la figura del trabajador social generalista, sino de posibilidades prácticas. Sin embargo, cada vez resulta más necesaria la especialización a nivel de postgrado o de maestría, como en la práctica ya se viene haciendo. La especialización en trabajo social familiar que han adquirido muchos trabajadores sociales es buena prueba de ello. En el caso de Costa Rica, Colombia, Perú, y en menor medida en

otros países, en los últimos años, se han ido organizando maestrías en gerencias de servicios sociales, aunque no exclusivamente destinadas a trabajadores sociales. Es decir, no se han planteado sólo como especialización profesional, aunque también sirvan a estos propósitos.

3. Expectativas profesionales y realidad profesional

En todos los ámbitos profesionales, el estudiante de cualquier carrera tiene una serie de expectativas. Luego se encuentra con la realidad de su quehacer profesional y este encuentro suele transformarse en un derrumbe de ilusiones y de expectativas frustradas. ¿Cómo vive el choque con la realidad en el periodo de iniciación profesional? ¿Qué ocurre a lo largo de su vida profesional?...

Con frecuencia, algunos trabajadores sociales más lúcidos y comprometidos que inician su vida profesional con grandes ilusiones y elevadas expectativas, a poco de andar se encuentran como acorralados entre dos fuegos: por una parte, está lo que quieren hacer (sus grandes expectativas e ilusiones); por otro lado, esta lo “que realmente hacen”, lo que permite la pedestre cotidianidad profesional, con toda su carga de rutina. Esto los lleva a estar tironeados entre lo que ellos han visto como “deseable” y lo que la realidad cotidiana les permite como “posible”. Algunos desearían realizar tareas de organización y capacitación de los sectores populares y llenan casi todo su tiempo atendiendo casos. Piensan que deberían participar en la formulación de la política social y están llenando fichas para “saber si los pobres son...pobres”. Quisieran trabajar en los cambios estructurales, pero no tienen otra posibilidad que realizar tareas a escala micro social, en cuestiones puntuales, reducidas, a veces, a simples tareas de gestión. Optan por los marginados pero hacen tareas de relleno aquietando las demandas de los necesitados. Quieren colaborar en la realización de cambios profundos y en la práctica corrigen disfuncionalidades poniendo “parches asistenciales”.

A partir de ese choque se produce un proceso de desencanto/desilusión que intentaré describir en sus grandes líneas... Los trabajadores sociales que tienen una cierta sensibilidad y compromiso, los que hacen de su trabajo una “profesión” y una “vocación”, inician sus

tareas con grandes ilusiones y esperanzas acerca de lo que podrán hacer y de lo que quieren hacer. Conforme a ello despliegan un gran desgaste de energías en su trabajo, ponen empeño e ilusión. Pero... a poco de andar (unos antes y otros después) quedan como desarmados y desconcertados al concentrar que la práctica real de la profesión no responde a los esquemas o modelos con que se los ha formado y, consecuentemente, con las expectativas (a veces exageradas) que tienen de su propio quehacer profesional.

Este “desencantamiento”, o algo parecido, acontece con los docentes, personal sanitario y otros profesionales que realizan tareas estrechamente ligadas a problemas, necesidades y aspiraciones humanas y tienen una labor de contacto directo con la gente. En otras profesiones, hace casi veinte años que se vienen realizando investigaciones acerca de este problema. En el trabajo social los estudios son más recientes, aunque en Inglaterra el *National Institute for Social Work* (dedicado a la formación e investigación en trabajo social), hace más de una década que viene dando cursos en los que estos problemas se tratan de manera expresa.

¿Por qué se produce este choque o desencuentro entre el “deber ser” del perfil profesional propuesto y el “ser” de la realidad profesional? Hay muchas causas, pero queremos señalar una que tiene que ver con el modelo que los estudiantes internalizan durante su formación. De ordinario, les presentan una suerte de identidad de tipo **superyoico** (ideal, normativo, de lo que debe ser), prescindiendo de lo que realmente puede ser y que luego, como es lógico, no coincide con su práctica profesional real.

A este “desencuentro” entre el deber ser y el ser de la profesión, se añaden otras causas: la escasa consideración que tiene la profesión, el poco apoyo real y efectivo que suelen encontrar los profesionales, la pretensión de algunos políticos de utilizar los programas de trabajo social para sus fines electoralistas, la carga psicológica que produce el trabajo directo con problemas humanos y otros muchos factores que produce esta mezcla de agotamiento, desencanto, pérdida de interés por lo que hacen, etcétera.

Lo que desde 1970 venimos llamando el “desgarramiento existencial” de los trabajadores sociales (problema que sólo se da entre los profesionales más inquietos y comprometidos) ahora, con un alcance más amplio, es lo que se denomina el *burn out*

(agotamiento emocional, despersonalización), problema común a muchas profesiones. Ya sea que planteemos el problema en términos de desgarramiento existencial o de agotamiento emocional, este fenómeno se va dando a lo largo de un proceso que más o menos suele tener las siguientes fases:

- **Entusiasmo inicial.** Se suele comenzar con muchas ilusiones, dispuestos a consagrarse por entero a esa tarea. Se tienen grandes expectativas movidos por la esperanza de hacer cosas útiles: resolver problemas individuales, grupales y colectivos, promover y movilizar a la gente, etc. Hay un gran despliegue de energía en su trabajo; se pone empeño e ilusión, pero... al cabo de un tiempo se produce:
- **El choque con la realidad** y el comienzo de la **crónica de un desencanto anunciado.** Comienzan a desilusionarse, se produce un estado de descorazonamiento psíquico y emocional; pierden el entusiasmo por la tarea que realizan y bajan los niveles de motivación por el trabajo. De ahí en más cristaliza un proceso de instalación en la rutina, de desilusión y hasta de frustración.
- Unos se **abandonan** y se **instalan** en el manso río de la mediocridad. Aceptan lo más rutinario, burocrático y menos comprometido de su trabajo. Son los que se instalan y terminan siendo, en el mejor de los casos, “distribuidores de recursos”. Quedan impermeabilizados e insensibles a los problemas de la gente. Los destinatarios de sus servicios se diluyen como personas, para terminar siendo un número, un expediente, o un cliente/usuario.
- Otros se **frustran** y se vuelven incapaces de tomarse el trabajo con ilusión; algunos ni siquiera lo toman en serio. Pronto encuentran los mecanismos de justificación de ese modo de ser que, en el fondo, no es otra cosa que una forma de racionalizar la dimisión de lo que fueron sus ideales, o, simplemente, la dimisión de lo que son sus responsabilidades profesionales.

Sean instalados, desilusionados o frustrados, en mayor o menor medida quedan sin motivaciones de tipo profesional (a no ser las de estatus o sueldo), de tipo personal (la solidaridad, la opción por

trabajar con los sectores más desamparados y otras de parecida índole, pierden fuerza motivadora) y también por sus opciones políticas (trabajar por la transformación de la sociedad).

Podríamos seguir con una enumeración muy larga de lo que se llaman aquí los “desgarramientos existenciales” y los “desencantos/desilusiones” de los trabajadores sociales. No es extraño que algunos de ellos —insisto una vez más, los más lúcidos y comprometidos— se encuentren como divididos dentro de sí, entre lo que era un ideal que consideraban realizable y lo que es la realidad de lo que hacen. Y para colmar la copa, frecuentemente mal pagados, incomprendidos en su tarea y sin reconocimiento social.

Quienes sienten ese malestar no son precisamente los mediocres y los instalados; son los que aspiran a más, tanto en lo personal como en lo profesional. Son los que quieren realizar un compromiso profesional militante... Los que siguen alimentando la esperanza. O, simplemente, los que quieren ser profesionales en serio.

Tú también pasarás por estas situaciones: unas veces te sentirás entre dos fuegos, otras tironeado, en ocasiones tendrás un gran descorazonamiento... No se trata sólo de saberlo; lo importante es no caer en la apatía vital o en la resignación de los que creen que no se puede hacer más.

Para el trabajador social adocenado y de rebaño, el problema no tiene solución: el tomar lo dado como lo único posible, conduce forzosamente a la instalación. Cuando un trabajador social se persuade de que no es posible realizar los ideales de solidaridad, de trabajar efectivamente con los marginados, de promover la participación de la gente, en fin, de que no es posible cambiar nada sustancial, es frecuente que asuma una actitud de resignado pesimista. Nada de esto es extraño, ya que la resignación y el pesimismo no son aves raras en la fauna humana.

Éstas son situaciones corrientes. **¿Qué hacer?** Ante todo, hay que actuar con realismo e idealismo, mezclar ambas cosas. Saber lo que se puede hacer (aunque pequeño) y hacerlo, y no perder el

horizonte utópico que nos lleva a inventar cosas diferentes y andar por caminos no transitados. Ello no se logra hundidos en las cenizas del desencanto que, en la práctica profesional, significa instalarse en la rutina y la mediocridad. Es posible reunir muchas razones y experiencias personales para el desencanto y la desilusión. Y a no dudarlo que en cada uno de nosotros pueden ser inmensas... abrumadoras para algunos. Pero ¿qué logramos con esto? En verdad nos puede ayudar a ser más “realistas”, pero con frecuencia el realismo es someterse a “lo que es”, como lo único que puede ser. En el fondo es también un modo de racionalizar y de disfrazar nuestras claudicaciones y nuestro pragmatismo oportunista. Actitudes, estados de ánimo y comportamientos que constituyen el caldo de cultivo de las decepciones inhibitoras y de las frustraciones destructivas. Y, lo que es más grave, la frustración de proyectos de vida.

*Amiga, amigo: aun cuando vivas estas situaciones y te sientas contradictoria —todos los humanos somos seres de contradicción—; aun cuando fracases inicialmente tu propósito de realizar lo que crees que debe ser tu rol como trabajador social... Más todavía: aun cuando nada logres en sucesivos intentos, es preciso **insistir y persistir con una actitud vital positiva.***

Pero hay algo más que se puede hacer para evitar este “choque”, “ruptura” y “descorazonamiento”. Ante todo hay que formar profesionales capaces de tener en cuenta los tres grandes condicionamientos que tiene su quehacer profesional:

- el contexto de la sociedad global en la que van a ejercer la profesión (cómo es, cómo ha sido y cómo podrá ser en el futuro inmediato);
- las condiciones contextuales inmediatas, tales como las instituciones, agencias u organizaciones desde las cuales desarrollan sus actividades los trabajadores sociales;
- los actores sociales que operan profesionalmente en el mismo campo de actuación o en otros muy cercanos con ámbitos o áreas superpuestas; colegas mediocres no ayudan a que un

determinado campo profesional sea tomado en serio.

Pero más importante que lo anterior es que las Escuelas proporcionen una formación que no produzca una contradicción entre lo que enseñan que es la profesión y lo que en realidad es; entre la imagen idealizada que le proponen y la realidad de la práctica profesional. Esto no quita que las escuelas deban ofrecer nuevas perspectivas, nuevos modelos y, por supuesto, motivaciones para mejorar el ejercicio de la profesión. Las Escuelas de Trabajo Social tienen que plantearse el problema de las estrategias que deberían llevarse a cabo durante la formación, para evitar el descorazonamiento por la “ruptura” que suele existir entre el “deber ser profesional” y la realidad del “quehacer profesional”.

Sin agotar el conjunto de medidas encaminadas a resolver este problema, quisiera mencionar una en particular que, como intervención técnica, podría ayudar a resolverlo o atenuarlo. Se trata de que estudiantes y profesionales del trabajo social tengan una supervisión adecuada, tanto durante la formación (tarea que no pueden realizar profesionales que acaban de graduarse sin experiencia de trabajo, como ocurre en España) y la supervisión en servicio (que prácticamente no existe). Hay que evitar que el profesional, “se queme” (como se dice en algunos países de América latina); para ello, nada mejor que acompañarlos y “arrojarlos” en su tarea.

CITAS

¹ Xavier Pelegrí, “El trabajo social como profesión”, en *Rev. de treball social*, núm. 137, Barcelona, marzo de 1995.

² Lourdes Gaitán, *Nuevo plan de estudios y actuación de las Escuelas de Trabajo Social*, VII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, Barcelona, 1992.

³ Joseph Anderson, “Social Work as a Profession”, en *Social Work Year Book*, 1945.

⁴ Benjamin Youngdahl, “Social Work as a Profession”, en *Social Work Year Book*, 1945.

⁵ Editorial “Trabajo social y ciencia”, *Revista de Trabajo Social*, núm. 6, junio de 1972, Universidad Católica de Chile.

⁶ Ernest Greenwood, “Attributes of a Profession”, en *Social Work*, vol. 2, núm.3, 1957.

⁷ Susana García Salord, *Especificidad y rol del trabajo social*, Buenos Aires, Humanitas, 1991.

⁸ Cristina Rovira Y Teresa Dornell, “El imaginario social del colectivo profesional”, en *Rev. Trabajo social*, pontificia Universidad Católica de Chile, núm.64, 1994.

⁹ José Pablo Netto, “O serviço Social hoje”, en rev. *Intervençao Social*, año III, núm.7, Lisboa, 1993.

¹⁰ Estas cuestiones las hemos desarrollado ampliamente en el libro *La planificación educativa*, Buenos Aires, Magisterio del Río de la Plata, 1996.

Primera parte
Mirando al Trabajo Social

Capítulo 3. Qué hacen los trabajadores sociales

Como primera aproximación, en una especie de umbral o portada a la introducción general que pretende ser este libro, mirando ese quehacer profesional que se llama trabajo social, nos hacemos una pregunta: ¿qué hacen los trabajadores sociales? La respuesta a esta cuestión la buscamos en las agencias de prestación de servicios en donde realizan sus actividades y tareas y en los campos, áreas y sectores de intervención.

Para ello estructuramos este capítulo en torno a dos grandes temas:

- 1. Dónde prestan sus servicios los trabajadores sociales.*
- 2. Cuáles son los campos o áreas de actuación y los sectores de intervención.*

1. Dónde prestan sus servicios los trabajadores sociales

La primera cuestión sobre la que vamos a tratar de informarnos es acerca de los organismos o agentes prestadores de servicios sociales. Se trata de los “lugares” institucionales en donde realizan sus actividades los profesionales del trabajo social.

En algunos países existe una expresión que engloba todo esto: “agencia de trabajo social” o “agenda de servicios sociales”. Con ella se designa la oficina pública o privada donde el personal de trabajo social ofrece ayuda a personas, grupos, organizaciones y comunidades, con el fin de orientar una gestión, asesorar una acción, prestar una ayuda material, informar, investigar, planificar, etcétera.

Si observamos el conjunto de organismos o agencias de prestación de servicios sociales, constatamos que la inmensa mayoría de los profesionales trabaja en instituciones públicas. Sin embargo, en los últimos años se ha ido acrecentando notablemente la incorporación de trabajadores sociales en las organizaciones no gubernamentales que prestan este tipo de servicios. Esta tendencia se acentúa a causa de dos tendencias que se dan en los últimos años de signo totalmente diferente: con el desarrollo de los nuevos movimientos sociales (en general de signo progresista) y con el traspaso al sector privado de determinados servicios y prestaciones sociales, tal como lo propugna (y lo realizan) determinadas tendencias neoconservadoras.

Lo que hace más de veinte años escribió Virginia Paraíso sobre este tema, todavía es válido en América latina en muchas de sus afirmaciones. “Existen diversas formas de organización y administración, modificadas en mayor o menor grado por el carácter de los problemas, las diferencias culturales y religiosas, la disponibilidad de recursos económicos y las características del sistema educativo. Estas formas resultan fácilmente comprensibles si se consideran las relaciones entre autoridades nacionales y locales, entre los sectores públicos y voluntarios, entre los programas de servicio social* y, finalmente, entre el servicio social* y otros tipos de acción social”.

* Cuando citamos autores latinoamericanos, la expresión “servicio social” puede considerarse equivalente a la de “trabajo social”.

Y más adelante, destacando la característica más general, señala que se “aprovechan las estructuras administrativas de carácter social ya existentes, en cuyo marco se ubica el servicio social. Hay innumerables combinaciones. Ese marco puede ser un ministerio de salud y asistencia social, de trabajo y seguridad social, de educación, de bienestar social, del interior y asistencia social, de justicia o servicio social, o algún otro. Dentro de esas estructuras, el servicio social puede estar organizado como una dirección, un departamento o una sección, o estar constituido por actividades específicas dispersas en distintas unidades especializadas y funcionales de la administración [...]”.¹

En los países en donde existe un sistema de servicios sociales, o se tiende a la organización de los mismos, el ámbito administrativo e institución “desde dónde” se realizan las actividades, está más normalizado, a través de las leyes de servicios sociales, aunque estas leyes sólo rijan para el sector público.

Para ilustrar el tema, incluimos, en la página siguiente, el esquema general de agentes de prestación de servicios formalizados, elaborado por María José Aguilar. Quedarían por incluir las modalidades informales, como son la familia, los grupos de amistad, etcétera.

AGENTES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SECTOR PÚBLICO	SECTOR VOLUNTARIO		SECTOR PRIVADO	
Organizaciones Públicas (gubernamentales)	Corporaciones e Instituciones de Derecho Público*	Organizaciones privadas y sociales sin fines de lucro (org. voluntarias)	Economía Social**	Organizaciones privadas con fines de lucro.
Dependientes de: <ul style="list-style-type: none"> • Administración Central del Estado • Comunidades Autónomas • Provincias • Municipios 	<ul style="list-style-type: none"> • Corporaciones de Derecho Público: ONCE • Instituciones Privadas de Inversión Pública: Cruz Roja Española 	<p>- Asociaciones de Personas: <i>Autoayuda:</i> asoc. Vecinales asoc. consumo-res asoc. Padres asoc. de ayuda a grupos especiales (disminuidos, mujeres...) asoc. de ayuda a minorías sociales (indígenas, gitanos, inmigrantes...) <i>Heteroayuda:</i> organizaciones filantrópicas y benéficas asoc. religiosas o eclesíásticas (Cáritas) organizaciones no gubernamentales de desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adscripción de Recursos: Fundaciones • Obras sociales, dependientes de: Cajas de Ahorro Empresas Sindicatos Partidos políticos Instituciones religiosas y eclesíásticas, hospitales, asilos... 	Cooperativas Sociedades Anónimas Laborales Mutualidades	<i>Empresas, prestadoras de servicios sociales</i> <i>Entidades financieras, que ofrecen seguros de renta y otras prestaciones económicas.</i>

© María José Aguilar, 1991.

* Se trata de entidades que poseen carácter mixto: son públicas y también voluntarias.

** Se trata de entidades que poseen carácter mixto: son voluntarias pero también privadas.

2. Cuáles son sus campos o áreas de actuación y sus sectores de intervención

Se trata de tres conceptos diferentes que no debemos confundir, aunque en la práctica profesional haya un entrecruzamiento de campos y sectores dentro de las áreas de actuación.

- El concepto de **áreas** es el más general y englobante. Hace referencia a los seis subsistemas que configuran el sistema de bienestar social. En un área se pueden incluir diferentes campos de actuación.
- Con la expresión **campos de actuación** se alude a los ámbitos de intervención social propios de esta profesión.
- Mientras que el concepto de **sectores de intervención**, hace referencia al conjunto de colectivos humanos que tienen algunas características en común y con los cuales o para los cuales se realizan determinadas actividades o se ofrecen ciertas prestaciones o servicios.

La distinción ampliamente admitida en España, entre los servicios sociales en sentido amplio (que son áreas de actuación) y los servicios sociales en sentido restringido (que se refieren a sectores de intervención), sirve para hacer esta clasificación dentro del sistema de Servicios Sociales establecido, pero no incluye determinados campos de actuación (como el trabajo social en empresa) que están fuera del sistema de servicios sociales.

Las áreas de actuación, que coinciden con los subsistemas (o sistemas), que configuran la política social o el bienestar social, son las siguientes:

- salud
- educación
- vivienda y urbanismo
- empleo
- seguros de renta y otras prestaciones económicas
- servicios sociales personales.

Y en lo referente a los sectores que en la terminología europea serían los servicios sociales en sentido restringido, se suelen señalar

los siguientes:

- bienestar social de la familia
- bienestar social de la infancia y de la adolescencia
- servicios para el bienestar social de la tercera edad
- promoción de la mujer
- servicios para la juventud y la prevención de la delincuencia juvenil
- reinserción de disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales
- inserción social de marginados y/o grupos con necesidades especiales: ex presos, enfermos mentales, alcohólicos, drogadictos, transeúntes, colectivos en situación de alto riesgo, etc.
- actuaciones en situaciones de emergencia social.

A continuación estudiaremos brevemente –y con un objetivo meramente informativo/orientativo– cuáles son las tareas profesionales específicas del trabajador social en algunas áreas o sectores de intervención, para terminar con algunas consideraciones sobre los servicios de atención primaria que no son, como dice Casado, ni “un área o sector, ni un conjunto de áreas o sectores, sino el nivel organizativo o fundamental”.²

Esta presentación tiene una serie de limitaciones, tanto por los criterios de sistematización utilizados, como en los contenidos concretos. Hemos tenido que escoger (lo que ha significado incluir algunas cosas y excluir otras). Al referirnos a las áreas o campos, tuvimos en cuenta principalmente nuestra experiencia latinoamericana, y en relación a los sectores nos apoyamos básicamente en la experiencia española. Y tanto al referirnos a unas u otros, por la índole de este libro, nos limitaremos a una presentación sintética de las áreas y sectores de intervención.

a. Las áreas y campos de actuación

Salud

Éste ha sido uno de los campos de mayor y más antigua implantación del trabajo social. En América latina es el área que ocupa el mayor número de trabajadores sociales. La incorporación de los trabajadores sociales a este campo de actuación se ha venido haciendo desde hace varias décadas, desde el momento en que la salud se consideró

no sólo como un problema físico-biológico, sino como resultante de una relación dialéctica del individuo con su medio ambiente. Aceptado que la atención de los problemas de salud va más allá de la actuación de médicos y enfermeras, se pensó incorporar otro tipo de profesional capaz de atender lo que podría denominarse como “la dimensión social de los problemas de la salud”. Esta incorporación se hizo, pero ofreciendo a los trabajadores sociales un papel secundario y accesorio de meros auxiliares. Se los llamó visitadores sociales y se les asignó las funciones de “brazos extendidos” y “ojos prolongados” de los médicos hasta los domicilios de los pacientes. Los trabajadores y asistentes sociales se consideraban “ayudantes” capaces de controlar el buen cumplimiento del tratamiento prescrito, de dar “normas de higiene”, de saber algunas destrezas de “medicina menor” (dar inyecciones, hacer lavajes de estómago, etc.), de saber enseñar y preparar biberones, a cuidar y fajar bebés, etc. De “visitar”, en una palabra, a los pacientes en su domicilio.³

Actualmente, el trabajo social en salud se basa en la premisa de las relaciones entre la salud y los factores sociales. Es a partir de esta idea de la dimensión social de la salud, que se han ido derivando las funciones de los trabajadores sociales en este campo de actuación. Señalamos las más importantes y significativas:

- atender las problemáticas sociales detectadas en los centros sanitarios que afectan a la salud de los usuarios del mismo y que es posible atenuar, atender o prevenir con la acción realizada desde los mismos centros.
- promover y fortalecer la organización de grupos de pacientes o expacientes (diabéticos, alcohólicos, cardiopatas, etc.), grupos de madres, talleres de rehabilitación, etcétera.
- participar en equipos de educación sanitaria y salud pública, dentro de programas de atención primaria, donde se desarrolla una función básicamente preventiva con la participación de la comunidad.
- participar en equipos de trabajo del área socio-sanitaria promoviendo la formación de consejos locales de salud y programas de medicina y salud comunitaria.
- rehabilitación de disminuidos temporales y crónicos en todo lo que concierne a problemas de reinserción social.

- reinserción de enfermos después de un tratamiento u hospitalización que ha producido una ruptura con la normalidad de su vida cotidiana.
- atender al problema de la “angustia de hospitalización” que produce el internamiento a determinadas personas.

Cualesquiera sean las actividades o tareas específicas dentro de este campo, el trabajo social en salud pretende proporcionar a los individuos un cierto grado de autonomía en los problemas de salud. Se parte del supuesto de que no hay recuperación de la salud, si la persona no hace algo para recuperarse y si el entorno no ayuda a ello. A nivel individual, familiar, grupal y comunitario, todos tenemos que ser co-terapeutas y, en esa motivación para serlo, el trabajo social tiene una tarea que cumplir.

Educación

Generalmente los trabajadores sociales ocupados en esta área—que suele denominarse como “trabajo social escolar”— se integran en equipos interprofesionales de carácter psico-pedagógico. Normalmente desempeñan funciones-puente entre el niño, la familia, la escuela y la comunidad dentro de actividades que interrelacionan con el medio y como apoyo a la situación de niños-problema.

Las actuaciones que desarrollan, de ordinario en equipos de apoyo a la escuela, consisten básicamente en establecer y fortalecer las relaciones entre la escuela y los padres, integrar en la escuela a los niños con problemas de adaptación a la vida escolar, ofrecer a los docentes información sobre el entorno social en el que desarrollan su vida y que condicionan la tarea educativa y, como una propuesta altamente deseable, la inserción de los centros educativos en el entorno, como centros de animación sociocultural o centros de acción comunitaria.

En este campo, las principales tareas que suelen realizarse son las siguientes:

- trabajo con familias de niños en situaciones problemáticas

- tareas de orientación de los padres en relación a sus hijos y a su formación en la escuela; potenciar su participación en las asociaciones de padres
- estudio y tratamiento del absentismo y deserción escolar
- promover y asesorar asociaciones de padres o cooperadoras escolares, no sólo para que aporten al mantenimiento de la escuela y para que estén informados acerca de sus hijos, sino también para crear ámbitos de reflexión de padres y maestros (en algunos casos conviene que sea sólo de padres) para tratar los problemas de educación de los hijos
- facilitar información sobre recursos educativos y sociales a los que pueda acceder: becas, servicios de apoyo y refuerzo, y servicios similares
- administrar y gestionar los departamentos de bienestar estudiantil a nivel universitario y la prestación de servicios sociales en residencias estudiantiles.

Participan, asimismo, con otros profesionales en actuaciones como:

- gabinetes de orientación psico-pedagógica, en los que uno de los principales aportes suele consistir en el estudio socio-familiar de los alumnos que presentan algunos problemas
- desarrollo de programas formativos para padres de alumnos con vista a que comprendan y asuman sus responsabilidades en la educación de sus hijos
- educación compensatoria a través de programas de desarrollo individual que se elaboran con la participación de padres y docentes
- actividades extra-escolares o de extensión

Y en tareas que desbordan lo que aparece como el campo más específico de la profesión, algunos trabajadores sociales desarrollan sus actividades en el campo de la educación de adultos y la alfabetización. Y, en los últimos años, en programas de educación popular.

Vivienda

Dependiendo del tipo de programa de vivienda que se trate (proyectos de autoconstrucción –ayuda mutua o esfuerzo propio–, planes de construcción de viviendas por administración y programas de mejoramiento, reparación y ampliación de viviendas), varían las funciones desempeñadas por el trabajador social. Pero en general han sido dos los tipos de programas de vivienda en donde los trabajadores sociales han tenido mayor participación: los de ayuda mutua y los de esfuerzo propio. En los primeros, organizando a los grupos para que se ayuden mutuamente la tarea de construcción de viviendas; en los otros, la tarea es más individual y la acción del trabajador social está mucho más limitada. En el caso de España, también se incorporaron trabajadores sociales en los programas de rehabilitación de barrios.

En los programas de ayuda mutua, el trabajador social interviene a lo largo de todo el proceso, desde el estudio de selección de familias participantes, organización de los grupos para la construcción de las viviendas y, en algunos casos, la organización de los participantes en cooperativas, hasta la educación familiar para ocupar las futuras viviendas. En ciertos casos, la labor del trabajador social se extiende más allá de la construcción de viviendas, en tareas de animación comunitaria, de mantenimiento del conjunto habitacional (conservación de las áreas comunes, del mobiliario urbano y de las viviendas) y el mantenimiento de instalaciones (eléctricas, hidráulicas, gas, etc.).

Sin embargo, en los planes de construcción de viviendas por administración, su labor queda limitada a la realización de estudios socio-económicos de las familias interesadas o solicitantes y a la selección de las mismas con arreglo a criterios de capacidad financiera o por situaciones sociales desfavorables. En algunas circunstancias interviene en la preparación de las familias asentadas, y realiza algún tipo de seguimiento familiar de los asentados.

En los programas de mejoramiento de las viviendas, las tareas son muy similares a las anteriores y en algunos casos se realizan labores educativas semejantes a los proyectos de ayuda mutua. La rehabilitación de barrios incluye todo esto, además de los aspectos urbanísticos y, en algunos casos, de recuperación del patrimonio, así como de reasentamiento humano.

Trabajo social en el mundo laboral (empresa y sindicato)

Utilizamos esta expresión amplia para designar ese campo de actuación y poder incluir en él tanto los servicios sociales en la empresa (bastante desarrollados), como los servicios sociales en los sindicatos (apenas incipientes).

En cuanto a los servicios sociales en la empresa, nos encontramos con un sector de actuación que, según los países, ha tenido desarrollos muy desiguales. Así, por ejemplo, en Brasil y Perú ha sido uno de los campos que más trabajadores sociales ha empleado, mientras que en otros como Bolivia y España, apenas ha tenido incidencia. Pero es en Chile, en donde los trabajadores sociales han logrado un mayor grado de sistematización de las experiencias dentro de este campo profesional⁴. En Perú, además de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales, existe una Asociación Nacional de Trabajadores Sociales de Empresa, en razón de la importancia que ha adquirido este sector de intervención. En Brasil existe el SESI (Servicio Social de la Industria) entidad de derecho privado mantenida por los empresarios brasileños. Fue creado el 1º de julio de 1946; instalado inicialmente en Sao Paulo; hasta 1992 existían 24 estados del país y su campo de acción alcanzaba más de 600 municipios. La actuación del SESI se concentra en los campos de educación, salud, recreación, corporación y asistencia.

Las funciones que normalmente desarrollan en este sector los trabajadores sociales, tienen relación con el bienestar social de los obreros y empleados de la empresa y de su familia. Esto ha ido evolucionando desde ciertas formas paternalistas de las empresas con que se atendía a la demanda de los trabajadores, hasta la situación actual en la que los trabajadores sociales atienden también sus necesidades extra-laborales.

En las funciones propias del trabajo social en la empresa, pueden distinguirse cuatro grandes áreas de actuación:

- función informativa que se ofrece al conjunto del personal
- función asistencial, atendiendo a las demandas individuales y grupales de los trabajadores

- función investigadora en los diferentes problemas personales, familiares y sociales que puede tener el personal
- función de gestión de recursos sociales, organización de actividades de tiempo libre (especialmente en vacaciones), animación de servicios y programas sociales dentro de la empresa, etc.

Esta última función se trata de una serie de prestaciones sociales que se hacen desde la empresa y a cargo de la empresa, tales como:

- comedores sociales o laborales
- orientación familiar
- guarderías laborales
- organización de clubes
- becas de estudios para hijos de obreros y empleados
- actividad de tiempo libre y vacacionales
- escolarización por traslados y gestiones similares
- formación de cooperativas de consumo, etc.

Los servicios sociales en las empresas se han centrado en el bienestar del trabajador y de su familia, atendiendo a sus problemas y necesidades, conforme a las actividades propuestas por la empresa (como las que se indican en el listado precedente), o bien atendiendo a demandas de los mismos trabajadores. Sin embargo, algunos piensan que hay que ampliar el horizonte para que los trabajadores sociales atiendan también otros tipos de problemas: comunicación en la empresa, reciclaje profesional, reclutamiento de personal y selección y contratación de personal, asesoría en cuestiones relacionadas con la seguridad social, jubilaciones, etc. Aunque en todas estas cuestiones puntuales, se da una interacción con otros campos profesionales.

En el caso de Chile, para poner un ejemplo atípico, la capacitación ocupacional ha sido otra dimensión del rol del trabajador social en las empresas, al mismo tiempo que se ha planteado su participación en el ámbito de las relaciones industriales, habida cuenta de que se trata de un área que no pertenece a ninguna profesión en particular. Y de una manera más amplia aún, el trabajador social de empresa se ha planteado la posibilidad de participar en la formulación de la

política social de las empresas.

Hemos de señalar que el trabajo social en la empresa tiene un techo de actuación (como existe en todas las áreas), en este caso viene dado por la misma empresa. La experiencia ha demostrado que los empresarios miden la rentabilidad de la intervención social y de las inversiones en servicios y prestaciones sociales, en términos de rentabilidad económica (obreros y empleados contentos tienen mayor productividad) y en términos de integración de los trabajadores en la empresa (que ésta sea sentida como cosa propia) con lo que se disminuyen las posibilidades de conflictos laborales.

La actuación de los trabajadores sociales en los sindicatos ha sido mucho más limitada. Fundamentalmente el trabajo se ha realizado a través de los programas médicos-sociales, de recreación y esparcimiento, en programas de vivienda promovidos por el propio sindicato y en algunos casos por mutualidades. En países como Argentina, la tarea de los trabajadores sociales en las obras sociales de los sindicatos, sólo parcialmente podría considerarse como una forma de trabajo social sindical, pues responde más a la acción social propia del ámbito de la seguridad social que a lo específicamente sindical. Quisiera recordar, por último, que la legislatura de Brasil, en octubre de 1974, aprobó una ley, declarando la obligatoriedad de contar los sindicatos con un asistente social, con las “atribuciones específicas de promover la cooperación operacional en la empresa y la integración profesional de los obreros”. Basta recordar el gobierno que tenía Brasil en ese entonces, para comprender la tarea que se asignaba a los trabajadores sociales. En el caso Español, durante 1992 se incorporaron trabajadores sociales en los sindicatos, a fin de cumplir tareas de información y tramitación de pensiones no contributivas y rentas mínimas de inserción.

Trabajo social en el ámbito rural ⁵

Éste es un campo de acción que ofrece muchas posibilidades de trabajo, pero en el cual muy pocos desean trabajar, salvo al comienzo de la vida profesional. Los trabajadores sociales tienden a preferir el trabajo en las zonas urbanas, especialmente en las ciudades (hecho que es común en todas las profesiones). En descargo, hay que decir también que existe un escaso desarrollo de los programas de

servicios sociales en el sector rural.

En algunos programas de colonización, los trabajadores sociales han tenido intervención en tareas de selección y organización de las personas a quienes se les ha asignado tierras. Sólo en muy contados casos participan en programas de crédito agrícola supervisado. Sin embargo, en los programas de reforma agraria se ofreció, hasta los años setenta, un amplio campo de actividad para los trabajadores sociales en los aspectos educativos de esos programas, habida cuenta que los objetivos de los mismos no eran solamente dar mayores medios para vivir, sino que también procuraban progresos correlativos para enseñar a vivir mejor (alimentación, vestuario, mejora de la vivienda, higiene, recreación, etc.). También se han prestado servicios de asesoría y asistencia técnica en lo concerniente a organización, lo que en algunos países llaman “capacitación organizacional” de los mismos trabajadores rurales, ya sea para la organización de cooperativas agrícolas, como también para la participación en programas de colonización y reforma agraria. En algunos casos el trabajo social rural consiste en el apoyo y asistencia técnica a las mismas organizaciones campesinas.

Desde que comenzó a hablar y a plantear el problema del desarrollo rural integrado, considerado como un proceso que se realiza a través de la participación consciente y crítica de la población en el análisis y la solución de sus problemas y en la transformación de su situación, el trabajo social aparece como un elemento esencial de toda estrategia de desarrollo rural. Dentro del desarrollo rural integral, las tareas que se le asignan al trabajo social son:

- promover y fomentar la creación de organizaciones campesinas y prestar asistencia técnica a las ya existentes
- promover la realización de actividades comunitarias
- colaborar con otros profesionales a mejorar las condiciones de salud, higiene y hábitos nutricionales
- posibilitar ámbitos de encuentro y recreación, particularmente de los sectores juveniles.

b. Los sectores de intervención

Como ya lo indicamos, se trata de conjuntos o colectivos humanos a los que se les ofrece prestaciones específicas de acuerdo a determinadas características de los mismos, ya se trate de la familia, grupos etéreos (infancia, juventud, tercera edad), grupos en situaciones especiales (discapacitados físicos, psíquicos y sensoriales, etc.). Aquí nos limitaremos a indicar los sectores más importantes y un listado de actividades que se suelen realizar.

Tal como su nombre indica, estos servicios están concebidos para atender problemáticas sociales específicas y particulares de determinados colectivos o grupos de personas para los cuales no son suficientes los servicios de base (que examinamos en el apartado siguiente). Sin embargo, ambos tipos de servicios están íntimamente relacionados, porque en lugar de crear pequeños “guetos” tratan de complementar la asistencia que brindan los servicios polivalentes, evitando de esta manera la marginación en el trato de determinados problemas.

Estos servicios deben utilizarse una vez que se han agotado las posibilidades de los primeros, ya que muchas veces un problema específico puede ser resuelto a través de los servicios sociales de base.

Las funciones de los trabajadores sociales en los sectores de intervención, se traducen en tareas concretas. Aquí señalaremos algunos de los servicios, programas o actividades en que puede estar implicado el trabajador social dentro de los servicios sociales sectoriales. Nos limitamos a indicar los sectores más importantes y un listado de actividades que suelen realizar.

Servicios para el bienestar social de la familia

- ayuda económica (en dinero o especie) a familias necesitadas/carenciadas
- terapia familiar
- educación familiar y administración del hogar
- ayuda a domicilio, para evitar el ingreso de hijos en instituciones en caso de enfermedad o ausencia de alguno de los progenitores

- orientación matrimonial
- escuela de padres
- orientación y planificación familiar
- grupos de encuentro
- servicios de esparcimiento y vacaciones
- organización de grupos de padres
- asistencia a madres solas; atención a familias monoparentales (madres solteras o separadas en paro)
- movilización de recursos para familias desplazadas
- orientación y educación en cuanto consumidores

Servicios para el bienestar social de la tercera edad

- servicios de orientación acerca de problemas personales, pensiones recursos sociales, etc.
- centros de día
- clubes de jubilados
- hogares protegidos
- ayuda a domicilio, para realizar tareas domésticas, sanitarias, apoyo psicológico y otros cuidados
- mini-residencias
- animación sociocultural
- centros de acogida
- actividades de tiempo libre
- preparación para la jubilación
- adaptación de viviendas
- compensación de pensiones
- residencias
- residencias asistidas

Servicios sociales para el bienestar de la familia y la juventud

- salas-cunas, guarderías o escuelas infantiles
- colocación de menores en situaciones de abandono
 - familias sustituidas
 - adopciones, guardas y custodias
 - hogares protegidos
- instituciones para el cuidado de niños huérfanos, abandonados o mal atendidos:
 - mini-residencias, hogares funcionales
 - residencias e internados
- atención a situaciones de malos tratos físicos y/o psíquicos

- tratamientos del absentismo escolar
- preparación para la escolarización
- centros de tiempo libre
- centros abiertos
- actividades vacacionales (colonias, campamentos, albergues, acampadas)
- comedores escolares
- albergues juveniles
- servicios de información y documentación
- becas de estudio; campos de trabajo en vacaciones
- gabinetes psico-pedagógicos, con especial interés en problemas de fracaso o retraso escolar
- centros socio-educativos, para actividades infantiles extra-escolares
- promoción de intercambios
- clubes juveniles
- grupos y movimientos infantiles y juveniles voluntarios.

Promoción de la mujer

- información y sensibilización sobre los problemas que afectan a las mujeres en la sociedad actual
- servicios de información y orientación jurídica y psicológica, dedicados a problemáticas de la mujer
- servicios de planificación familiar
- información sobre psico-profilaxis del parto; preparación para el parto
- orientación sexual; educación y tratamiento de problemas sexológicos
- prevención del cáncer ginecológico
- centros de atención a mujeres maltratadas
- casas-refugio
- promoción de empleo femenino o generación de ingresos
- educación familiar
- formación profesional para la mujer
- programas educativos y de promoción socio-cultural
- grupos de encuentros

Servicios para la atención de grupos en situación de alto riesgo o con necesidades especiales de reinserción

- albergues de transeúntes
- comedores sociales
- educadores de calle
- desintoxicación y rehabilitación de toxicómanos
- granjas agrícolas
- cooperativas
- servicios de urgencias sociales
- promoción del empleo a disminuidos (físicos, psíquicos o sensoriales)
- eliminación de barreras arquitectónicas
- centros ocupacionales
- centros de educación especial
- servicios de orientación vocacional
- centros psico-sociales
- promoción de empleo y formas de trabajo autóctonas, mantenimiento del idioma, etc. (en el caso de minorías étnicas)
- servicios de orientación, diagnóstico y tratamientos sociales.

Existen otros sectores de intervención que, en los últimos años, han ido adquiriendo una creciente importancia, tales como la **atención a disminuidos físicos, psíquicos y sensoriales**, que atienden a la prevención, el tratamiento y la integración sociolaboral de los disminuidos y, a su vez, plantean alternativas residenciales cuando son necesarias. Otro sector de intervención, son las actuaciones en emergencias sociales, pero que suele incluirse dentro del área de defensa o protección civil. Sin agotar el listado de sectores de intervención, quizás el que más ha crecido, aunque sus logros son extremadamente pobres, es el campo de las **drogodependencias**. Poco se ha logrado con los programas de rehabilitación e inserción, menos se ha hecho en el campo de la prevención; lo específico del trabajo social está ampliamente desbordado por lo que son otros ámbitos de decisión.

c. El trabajo social en los servicios sociales polivalentes, de base o comunitarios

Como ya dijimos anteriormente, con estos servicios se pretende dar una respuesta a los problemas sociales que una familia, grupo o comunidad pueda plantear, sin necesidad de crear servicios concebidos para atender problemas concretos que abordan la situación problema como si se tratase de un comportamiento-estanco dentro de la realidad social.

De esta forma, los servicios sectoriales se utilizarán únicamente en aquellos casos para los cuales no haya respuesta dentro de los servicios básicos. O, también, cuando por su costo demasiado elevado no se puedan prestar desde la propia comunidad o municipio

Los servicios sociales básicos más desarrollados son los siguientes:

- **Atención individual y familiar** en las situaciones en las cuales una persona o una familia necesitan apoyo individualizado para afrontar su situación y resolver los conflictos planteados. Este servicio debe atender a toda clase de problemas, y se es preciso, derivar el caso a los servicios específicos.
- **Coordinación entre las instituciones, recursos y servicios** existentes en la comunidad o sector geográfico de que se trate, sea cual sea su dependencia, a fin de evitar duplicidades en el trabajo y realizar una labor más eficaz. Generalmente se desarrolla únicamente por medio de determinados Ayuntamientos o Municipios.
- **Organización y animación comunitaria:** este servicio tiene por objeto potenciar la vida de la comunidad facilitando la participación en tareas comunes, impulsando el asociacionismo y la constitución de organizaciones sociales, creando una conciencia de solidaridad. Pero, de manera particular, se trata de la movilización de recursos humanos e institucionales.

Así pues, se podrán llevar a cabo las siguientes acciones:

- estudio de la problemática social de la zona geográfica
- difusión de la información para que todos tengan conocimiento de sus problemas
- descubrir los grupos informales que puedan tener una influencia en el sector de población

- incorporar las entidades de la zona en la programación y decisión sobre los servicios
- estimular el asociacionismo y fomentar los grupos de ayuda mutua
- elaborar e impulsar, conjuntamente con los grupos y entidades, campañas de mentalización y sensibilización sobre los problemas existentes.
- **Información y orientación social**, asesoría técnica, etc., en relación con sus derechos y recursos para la resolución de sus necesidades o bien para orientarlos hacia otros servicios. Además, en este servicio habrá que detectar los problemas de la población con elevado riesgo social.
- **Servicio de ayuda a domicilio**. Este servicio ha sido concebido para atender a personas que se encuentran en situación de necesidad, ya sea por su edad avanzada, por sufrir alguna discapacidad o por cualquier emergencia que afecta gravemente el desenvolvimiento de su vida cotidiana, y no cuenta ni con medios económicos, ni con apoyo familiar para enfrentarse a esa situación.

La ayuda a domicilio consiste en una serie de atenciones y servicios básicos de carácter personal, doméstico, social y sanitario, que se dispensan en el domicilio del beneficiario para proporcionarle determinado apoyo. Mediante la ayuda a domicilio se suministra a los usuarios unas prestaciones básicas que les permiten aumentar su capacidad de desenvolvimiento personal y superar algunas limitaciones y dificultades. Estos servicios son prestados por personal remunerado, complementado (en algunos casos) por personas voluntarias. Con ello se pretende:

- prevenir situaciones personales y sociales críticas tales como:
 - grave deterioro físico
 - soledad y aislamiento
 - riesgo de accidentes domésticos
- mejorar la calidad de vida de personas con dificultades de autonomía
- potenciar alternativas al ingreso de personas a centros, residencias, etc.; se trata de mantener al usuario en su casa y así evitar ingresos en instituciones

- asegurar la continuidad de la vida familiar en situaciones de emergencia o de crisis; evitar el internamiento de los niños, etcétera.

Las prestaciones que se ofrecen son:

- de apoyo psico-social (compañía a domicilio, gestiones personales, utilización del tiempo libre y orientación a familias que prestan una atención deficiente a sus hijos)
- tareas domésticas
- atenciones personales (aseo, movilización, cambios posturales, acostar y levantar de la cama, etc.)
- atención sanitaria (enfermería domiciliaria, etc.)

En cualquiera de sus modalidades y formas de la ayuda a domicilio, corresponde al trabajador social la tarea de supervisar y evaluar los resultados del servicio y coordinar los servicios entre sí, al igual que tomar las medidas pertinentes para que el reciclaje y capacitación del personal auxiliar que presta estos servicios.

CITAS

¹ Virginia Paraíso, *El Servicio Social en América Latina*, Montevideo, Alfa, 1969.

² Demetrio Casado, *Introducción a los servicios sociales*, Madrid, Acebo, 1989.

³ Juan Barreix, *ABC del trabajo social latinoamericano*, Buenos Aires, Ecro, 1971.

⁴ En diferentes números de la *Revista de Trabajo Social* de la Universidad Católica de Chile, se contienen trabajos que, al mismo tiempo que sistematizan experiencias realizadas en este campo, hacen propuestas orientadas sobre esta área de actuación profesional que, hasta los setenta había tenido un menor desarrollo metodológico.

⁵ Para estudiar este tema en relación a la realidad española, recomendamos la lectura del trabajo de Andrés Aganzo, *Mundo Rural y animación comunitaria*, publicado en la colección de cuadernos de formación de Cáritas y los diferentes trabajos publicados en el núm. 19, de la *Revista de servicios sociales y política social*, que recoge los principales apuntes de las IV jornadas Sobre Servicios Sociales en el Medio Rural.

Capítulo 4. Funciones y tareas de los trabajadores sociales

Vamos a analizar en este capítulo las funciones y tareas de los trabajadores sociales. Algunos, en relación a este tema, hablan de funciones y roles; otros analizan estos conceptos de manera indistinta. Nosotros preferimos hablar de funciones y tareas.

¿Qué es lo específico de la profesión de trabajo social? Y previo a ella: ¿hay tareas que le son propias y exclusivas de esta profesión? Y podríamos ir más lejos, como lo hizo el Instituto Nacional de Trabajo Social de Inglaterra, cuando en el estudio realizado para la Secretaría de Estado de Servicios Sociales —Social Workers their role and task— comienzan con esta pregunta: ¿Necesitamos de trabajadores sociales?

Nosotros abordamos la redacción de este capítulo con algunas incertidumbres acerca de las tareas específicas de los trabajadores sociales. Nuestro propósito es el de hacer un recuento del amplio abanico de tareas que realizan. Al final de este análisis, y vista la diversidad de acciones que llevan a cabo, nos preguntamos si esta variedad no conduce a que, en la práctica, se les exija saber hacer un poco de todo en el campo de la intervención social. Terminamos con un anexo sobre competencias y actividades.

Como su título lo resume y lo dice, este capítulo contiene dos temas principales:

- 1. Funciones del trabajo social.*
- 2. Tareas de los trabajadores sociales*

Anexo: competencias y actividades del trabajador social.

1. Funciones del trabajo social

Entendidas las funciones, como la acción y el ejercicio propio de este campo profesional, éstas podrían clasificarse en dos categorías principales:

- Funciones compartidas.
- Funciones específicas.

Unas y otras son ejercidas como vimos en el capítulo anterior, tanto en el sector público, como en el voluntario (asociaciones, fundaciones, obras sociales) o en el privado. Así como en los sectores intermedios: voluntario con fines públicos, o voluntario con fines privados. Veámoslo.

a. Funciones compartidas

Tal como su denominación indica, se trata de funciones que realiza con otras profesiones, en el sentido de que no son específicas o exclusivas del trabajo social. Son de dos tipos:

- implementador de políticas sociales
- educador social informal y animador-promotor.

Cuando se hace referencia a la función de **implementador de políticas sociales**, su acción comprende la realización de actividades en la prestación de servicios sociales específicos que benefician a los ciudadanos, habida cuenta de los derechos sociales reconocidos por la Constitución y las leyes. Se trata de los medios e instrumentos que dispone la sociedad y que, a través de los organismos públicos y entidades privadas, se canalizan para la atención de las necesidades individuales, grupales y comunitarias.

Esto se hace mediante la distribución y prestación de bienes y servicios con fines de asistencia, socorro, prevención, rehabilitación y/o promoción, pero que es necesario concretar, realizar e implementar en la “primera línea de fuego”, en contacto y trabajo directo con la gente. Y aquí está lo específico del trabajo social, sin que ello obste para que algún trabajador social en concreto pueda

participar en la formulación de la política social.

En cuanto a la función de **educador social** y de **animador-promotor** que se le atribuye al trabajador social, no es una función propia o específica de esta profesión, ni de ninguna otra. Se trata de una cualificación necesaria para la práctica de esta profesión y de otras también. A este respecto cabe advertir que la función de educador-animador-promotor, en cierta medida está presente en casi todas las funciones de implementación de políticas sociales.

Lo sustancial de esta función consiste en impulsar y generar acciones que potencien el desarrollo de individuos, grupos y comunidades, tendiendo a facilitar las condiciones para la participación activa de la gente en la solución de sus propios problemas. Ya sea que se llame “promotor”, “animador”, “facilitador”, o cualquier otra denominación, de lo que se trata es de desatar un proceso de dinamización para el autodesarrollo, bien sea individual, grupal o comunitario.

b. Funciones específicas

Teniendo fundamentalmente en cuenta **lo que se hace**, y no tanto lo que se ha dicho o escrito acerca de lo que **se debería hacer** (aunque sin perder esto último de vista), las funciones específicas del trabajador social podrían resumirse en las siguientes:

- Consultor-asesor-orientador-consejero social
- Proveedor de servicios sociales
- Informador-agente de remisión de recursos y servicios
- Gestor-intermediario entre usuarios e instituciones, entre recursos y necesidades
- Investigador y diagnosticador de problemas sociales
- Identificador de situaciones-problemas y recursos
- Planificador/programador de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales para mejorar la calidad de vida
- Administrador de programas y servicios sociales
- Movilizador de recursos humanos, institucionales, técnicos, materiales y financieros
- Ejecutor de programas y proyectos sociales y actividades de atención, ayuda y apoyo

- Evaluador de necesidades, servicios y programas y de su propia intervención social
- Reformador de instituciones-activista social
- Educador social informal
- Animador-facilitador-movilizador-concientizador.

Para el desarrollo/realización de estas funciones, los trabajadores sociales llevan a cabo un conjunto de tareas o acciones específicas, que son las que presentamos en el parágrafo siguiente.

2. Tareas del trabajador social

La precisión con que se determinan las tareas específicas de un determinado campo profesional, depende de muchos factores, entre otros, del grado de institucionalización a que haya llegado la profesión. Aquí procuramos presentar las tareas que realiza el trabajador social. Estas tareas son lo que suele denominarse también roles profesionales.

Con el término rol se designa sociológicamente el comportamiento que, en una sociedad dada, debe esperarse de un individuo, habida cuenta de su posición o *status* en esa sociedad. En sentido más restringido, se habla de “roles profesionales”, haciendo referencia a aquellos comportamientos y uniformidades de conducta que desempeñan –y que otros esperan desempeñen– aquellos que ejercen una determinada profesión.

Ahora bien, ¿cuáles son las tareas que realizan los trabajadores sociales? La respuesta a esta cuestión puede hacerse a dos niveles diferentes: como propuesta teórica o como resultado de la observación empírica. El listado que ofrecemos sobre las tareas profesionales surge de la observación y registro de lo que se hace y no de una presentación de posibilidades abstractas. Esto último se ha hecho, para poner un ejemplo de lo que no debe hacerse, con la propuesta que (en América latina) hizo el CELATS, en el sentido de que los trabajadores sociales debían formular las políticas sociales en sus respectivos países. Tal propuesta se hacía cuando los trabajadores sociales ni siquiera tenían un espacio profesional bien definido en ámbitos que le son específicos. Esto fue un catálogo de ensoñaciones que no tenía en cuenta el contexto real, propio

de quienes tienen una visión metafísica de la sociedad (aunque se declaren marxistas). De poco vale lo que sólo existe en forma de pura especulación seudocientífica.

Aquí vamos a presentar una serie de roles o tareas, a partir de una sistematización de lo observado. Advertimos que el orden en que son presentadas no significa importancia relativa de unas respecto de las otras, ni que los trabajadores realicen todos esos roles... He aquí el abanico de roles posibles y que han sido –y son– desempeñados por los trabajadores sociales.

Consultor-asesor-orientador-consejero

- Asesora a individuos, grupos u organizaciones a buscar alternativas que permitan satisfacer necesidades sociales básicas (alimentación, trabajo, vivienda, salud, educación, vestido, uso del tiempo libre, etc.).
- Orienta a la gente para organizar sus actividades con miras a la consecución de problemas y a la satisfacción de necesidades.
- Ayuda a utilizar más efectivamente los servicios existentes y a poner los individuos y grupos en contacto con ellos.
- Hace posible que los individuos y organizaciones de base conozcan los procedimientos y estrategias que les permitan utilizar los servicios sociales existentes.

Proveedor de servicios

- Ofrece servicios de sostén y ayuda a personas en estado de dependencia, especialmente las que están en situación de emergencia o de marginación social; esta ayuda puede significar:
 - solucionar el problema
 - generar conductas que sirvan para que el sujeto que demanda la ayuda, resuelva el problema por sí mismo.
- Presta servicios sociales específicos que benefician a los ciudadanos.

Informador-agente de remisión

- Informa –y canaliza cuando es necesario– acerca de los recursos institucionales disponibles, ya sean servicios especializados, legislación social, recursos sociales, temas relacionados con problemas sociales y con derechos sociales.
- Informa sobre los servicios que ofrece con el fin de hacerlos accesibles al mayor número posible de personas (usuarios potenciales) y de fomentar la participación de la gente en la formulación de los programas (no hay que olvidar que la participación ciudadana tiene su base en que la gente conozca a fondo aquello en lo que puede participar).
- Facilita información sobre otros servicios, recursos externos o fuentes alternativas de ayuda a los que es posible recurrir.

Gestor-intermediario

Esta tarea de gestor es de orientación, la realiza como intermediario entre los usuarios y las instituciones; mediador entre recursos y necesidades.

- Relaciona al individuo, familia, grupo u organización, con las instituciones que prestan los servicios que necesitan y/o demandan.
- Procura que efectivamente obtengan los servicios o recursos en la institución más apropiada a su necesidad.

Investigador

- Diseña y realiza investigaciones aplicadas, recopilando y analizando datos para diagnosticar necesidades o problemas sociales, en las áreas o sectores propios de los trabajadores sociales. Estos estudios deben realizarse desde una doble perspectiva:
 - teniendo en cuenta los sujetos de las necesidades (ya sea a nivel individual, grupal o comunal);

- a partir de las manifestaciones de determinadas carencias en las diferentes áreas o sectores de la vida social.
- Estudia y analiza la situación de personas o grupos afectados sin necesidad de recurrir a procedimientos de investigación excesivamente formalizados, con el fin de identificar los problemas y necesidades y establecer la naturaleza y magnitud de las mismas, dentro de una situación problema que es objeto de intervención.
- A través de procedimientos como los de la investigación/ acción/participativa, promueve o asesora la realización de investigaciones en las que la gente involucrada estudia sus propios problemas de cara a la solución de los mismos.
- Y analiza los recursos y necesidades de los servicios sociales y de los programas de acción social en general.

Planificador

- Ayuda a los individuos de un grupo, organización o colectividad a formular y desarrollar programas comunales para satisfacer las necesidades, resolver problemas o promover el bienestar social o mejoramiento de la calidad de vida.
- Planifica las actividades de su unidad operativa, proponiendo objetivos y metas alcanzables.
- Programa sus propias actividades.
- Elabora proyectos específicos.
- Formula estrategias de utilización más racional de los recursos y de descentralización de las actividades.

Administrador

- Lleva a cabo las actividades administrativas directamente relacionadas con sus tareas específicas, según sea su nivel de actuación, dentro de la escala jerárquica administrativa.
- Planifica, dirige y controla el sistema de organización de sus actividades, programas o servicios (en función del nivel jerárquico en que actúa dentro de la Institución).

Ejecutor de programas, proyectos y/o actividades

Cuando el trabajador social realiza una actividad, ésta puede ser:

- Parte de un programa o proyecto que comparte con otros profesionales, en la implementación de determinados aspectos de la política social.
- Actividades y tareas programadas en un servicio o proyecto específico y que le son propias, esto es, le son asignadas como profesional del trabajo social: atención de “casos sociales”, apoyo técnico a grupos, trabajo comunitario.
- Una actividad propia y concreta dentro de los servicios que presta.

Evaluador

Controla y valora, en función de la continuidad de un servicio y su mantenimiento o no, tal y como se presenta en un momento dado:

- Las actividades propias.
- Las actividades y funcionamiento de la institución en donde trabaja.
- Los programas en que interviene de manera directa o indirecta.

Esta tarea de evaluación puede asumir diferentes modalidades:

- Evaluación del diseño y conceptualización del programa.
- Evaluación del seguimiento e instrumentación del programa (evaluación del proceso).
- Evaluación de la eficacia y eficiencia del programa (evaluación de resultados y efectos).

Reformador de las instituciones-activista social

Realizando una tarea de promoción de cambios institucionales tendientes a mejorar el funcionamiento de las actividades propias de la profesión.

- Valora las carencias cualitativas y cuantitativas de los servicios sociales, con el fin de mejorarlos y reorganizarlos, y, en algunos casos, para crear los que fuesen precisos.
- Sugiere reformas en la organización y funcionamiento de los servicios sociales para que éstos sean lo más eficaces y útiles posibles a los usuarios.

Identificador de situaciones

- Busca e identifica aquellas situaciones individuales o colectivas que, dentro de su ámbito de actuación, se encuentran en litigio con unas situaciones humanas aceptables.
- Identifica recursos que pueden:
 - ser de ayuda a individuos o grupos en situación-problema o necesidad
 - tener una incidencia positiva en el proceso de solución o transformación de una situación-problema o la satisfacción de una necesidad.

Educador social informal

- Ayuda a la gente para que aumente sus conocimientos, destrezas y habilidades a fin de que puedan resolver sus problemas; se trata de ofrecer ayuda a las personas para que puedan ayudarse a sí mismas. Esto es lo que se ha denominado como “transferencia de tecnologías sociales”.
- Es un catalizador de los procesos de cambio, usando diferentes modalidades de intervención para crear condiciones favorables que contribuyan a generar una participación activa de individuos, grupos o comunidades en el mejoramiento de sus condiciones de vida.
- Procura los medios para que las personas y las instituciones asimilen constructivamente los cambios que se derivan de la evolución de la sociedad.

Animador-facilitador-movilizador-concientizador

Realiza estas tareas:

- Facilitando el acceso a ámbitos de participación social.
- Fomentando el asociacionismo y la creación de grupos y organizaciones.
- Asesorando a la gente para que a través de sus organizaciones cree las actividades y servicios que, administrados por ellos mismos, sirvan para mejorar las condiciones de vida.
- Estimulando la creación de nuevas formas y canales de participación social.
- Realizando junto con la gente una revelación crítica de los factores alienantes y deshumanizantes de la sociedad en que les toca vivir y buscando los caminos de una praxis liberadora.

Movilizador de recursos humanos

- Identifica las potencialidades humanas de individuos, grupos y comunidades y promueve su utilización y desarrollo en actividades de servicio y cooperación social.
- Facilita y promueve la participación de la misma gente en el estudio de sus necesidades, la toma de decisiones para afrontarlas y la organización para ejecutar las acciones comunes que permitan su resolución.
- Trata de generar la toma de conciencia social ante problemas y necesidades mediante el efecto multiplicador y de demostración de la misma gente.

Una observación final en torno a los roles del trabajador social

Todo rol supone una complementariedad. Así, por ejemplo, el rol de padre conlleva forzosamente la definición del rol de hijo; el rol del profesor supone el rol del alumno. Consiguientemente, el rol del trabajador social supone el rol o roles de los usuarios. Pero he aquí que la expectativa de roles del trabajador social es bastante difusa. La mera aparición y desarrollo de una profesión (ya la sola aparición y

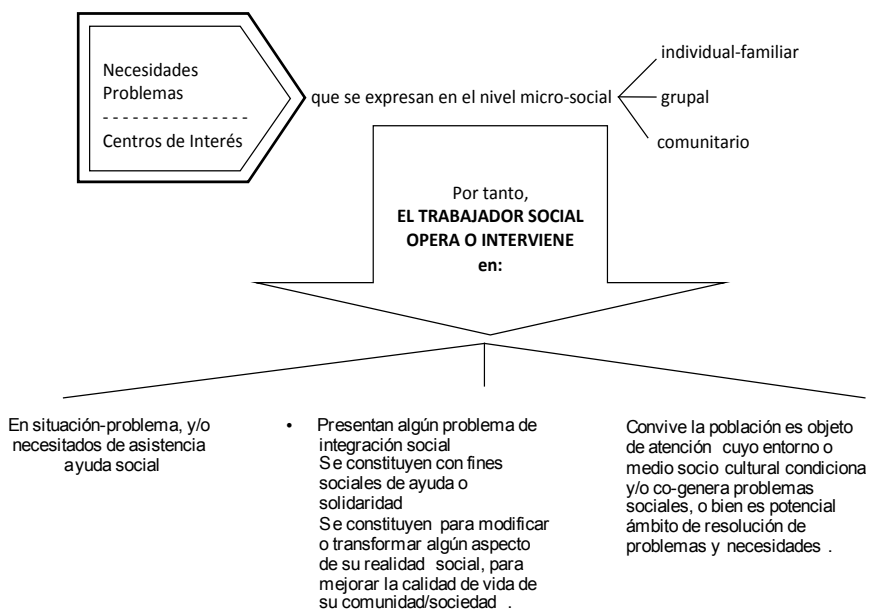
desarrollo de un sistema de servicios sociales, agregamos, aunque se trate de otra cuestión), no produce automáticamente una expectativa de roles. Y esto nos lleva a otros problemas o cuestiones que, si bien no serán motivo de tratamientos específicos en este libro, es oportuno que se tengan presente:

- ¿Cuál es la imagen pública del trabajador social?
- ¿Cuál es la valoración social que se hace de su trabajo? ¿Se trata de una profesión poco valorada, poco comprendida, frecuentemente arrinconada?, o ¿una profesión considerada importante, valorada y significativa dentro del campo de la política social?
- ¿Cómo viven los trabajadores sociales su propia identidad profesional? ¿Cómo sienten la valoración (o no valoración) de su trabajo? ¿Cuál es la imagen que tiene de sí mismos como profesionales?
- ¿Qué porcentaje de trabajadores sociales en ejercicio de su profesión se sienten satisfechos con lo que hacen? ¿Cuáles son sus desilusiones y frustraciones?
- ¿Cuáles son las expectativas sociales del rol del trabajador social?, o si se quiere acotar la pregunta, ¿cuáles son las expectativas de los usuarios o destinatarios de sus programas, prestaciones o actividades?...

La lista de cuestiones podría ser mucho más amplia. Hemos señalado algunos problemas que son más significativos y que tienen que ver con el rol, la identidad y el perfil del trabajador social.

Para cerrar este análisis y destacar la complejidad de estas cuestiones, hemos de llamar la atención sobre otro aspecto que nos pone de relieve la dificultad para definir el rol del trabajador social. Aquí nos encontramos con una especie de contradicción: tiene un rol profesional múltiple y a la vez no definido claramente. Al mismo tiempo, por la índole misma de su trabajo, asume roles parciales de otros campos profesionales o ámbitos de actuación, tales como los de pedagogo, administrador, psicólogo, investigador, planificador, etc., ¡Menudos problemas para establecer cuál es el perfil e identidad profesional!. Véase el siguiente esquema:

OBJETO DE ATENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL



Con OBJETIVOS de:

Prevención



Rehabilitación/reinserción

Y desarrollando

FUNCIONES de:



Consultor- asesor-orientador-consejero social
 Proveedor de servicios sociales
 Informador-agente de remisión de recursos y servicios
 Gestor-intermediario entre usuarios e instituciones, entre recursos y necesidades
 Identificador de situaciones-problema y recursos sociales
 Investigador y diagnosticador de problemas sociales
 Planificador/programador de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales
 Movilizador de recursos humanos, institucionales, técnicos, materiales y financieros
 Administrador de programas y servicios sociales
 Ejecutor de programas y proyectos sociales, y de su propia intervención profesional
 Reformador de instituciones-activistas sociales
 Educador social informal
 Animador-facilitador-movilizador-concienciador

El trabajador social no es superman, ni superwoman

Después de haber presentado en el capítulo 3, las áreas y sectores de intervención del trabajo social, y después de analizar las funciones y tareas de los trabajadores sociales (que realizamos en este capítulo), no podemos menos que quedarnos impactados (choqueados), por la multiplicidad de tareas que se le pueden pedir. Ignacio Casals-Montse Obiols escribe a este respecto: “El asistente social debe saber cómo tratar a un anciano, a un disminuido, enfrentarse a un problema de gitanos, a una familia en el que el padre es alcohólico, el hijo mayor se droga o es predelincuente y el menor ya ha dejado de ir a la escuela, o en otra en la que el marido pega sistemáticamente a su mujer, a una tercera en que la madre se despreocupa de sus pequeños a los que no sabe cómo alimentar correctamente y , menos aún, es consciente que debe llevarlos al colegio”.

“Debe saber de todos esos problemas y además, por supuesto, no limitarse a la atención individualizada, sino intentar llegar a la gente colaborando con otros profesionales del bienestar social a través del trabajo de grupos, a través de la acción comunitaria... Debe saber también como tramitar cualquier acción administrativa, una pensión, una ayuda, una solicitud, como dirigirse aquí y allá en cada caso...

“Pues sí, debe saber todo eso y lo decimos en serio” y concluye el jefe de planificación del Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales: “el asistente social no es superman o superwoman”¹. Estas reflexiones de un profesional que conoce las tareas del trabajador social, siendo ajeno a este campo profesional, es bien interesante para nuestra reflexión acerca de las funciones y tareas profesionales de los trabajadores sociales, en cuanto que se les exige una polivalencia que difícilmente se les pida a otros profesionales.

El trabajador social se bate y debate en diferentes frentes y, en cada uno de ellos, realiza frecuentemente una actividad fragmentaria, de parche, a veces respondiendo a problemas coyunturales. En otras ocasiones asume tan variadas responsabilidades que, de hecho, se les obliga a hacer mal el trabajo por sobrecarga de tareas... **No es superman, ni superwoman, pero... ¿qué es?**

CITAS

- ¹ I. Casals-Montse Obiols, “Radiografía a la atención primaria” en *Los Servicios Sociales. Documentación Social*, núm. 64, Madrid, 1986.

ANEXO

COMPETENCIAS Y ACTIVIDADES DEL TRABAJADOR SOCIAL

En los EE.UU - y en Puerto Rico, dentro de América Latina -, no existen problemas serios en cuanto al perfil profesional o en cuanto a la identidad profesional. El “social worker” es el que tiene competencias para ciertas cosas; estas competencias requieren saber hacer determinadas actividades. En consonancia con esto, todos los planes de estudio de las facultades de Trabajo Social, resultan de lo que se ha definido como competencias y actividades profesionales. Nos ha parecido útil transcribir el esquema de competencias y actividades más generalizado y admitido en Puerto Rico. Si bien nosotros incluiríamos otros elementos en este cuadro, tal como lo presentamos nos parece útil y orientativo en relación al tema de este capítulo.

Competencia

Actividades

-
- | | |
|--|--|
| <p>1. Identificar y ponderar situaciones en las que se necesita iniciar, o terminar, las relaciones entre personas y las instituciones sociales.</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Usarse a sí mismo.2. Aceptar diferencias en los clientes.3. Identificar problemas sociales.4. Poner al cliente a participar.5. Establecer relación profesional.6. Entrevistas7. Observar.8. Escribir historiales.9. Recopilar datos.10. Analizar políticas.11. Comunicarse con los colegas.12. Interpretar y ponderar situaciones.13. Restaurar, proteger |
| <p>2. Desarrollar e implementar un plan para mejorar el bienestar de la gente, basado en la identificación de los problemas y en la exploración de metas realizables y de opciones disponibles</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Utilizar la ética profesional.2. Participación del cliente en el plan de acción.3. Evaluación de los recursos.4. Selección de estrategias de intervención.5. Formulación de proyectos concretos.6. Relacionarse efectivamente.7. Movilizar al sistema cliente.8. Dar sostén y estimular.9. Utilizar la política efectivamente. |
| <p>3. Elevar, enaltecer las fortalezas y las capacidades que desarrollan los individuos hacia la solución de problemas.</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Involucrar al sistema cliente en el plan de acción2. Especificar comportamientos.3. Fijar límites de tiempo.4. Utilizar consultoría5. Desarrollar técnicas de investigación6. Implementación del contrato. |
| <p>4. Contribuir al mejoramiento de la presentación de servicios aumentando la base de conocimiento de la profesión donde sea apropiado y apoyando y definiendo los estándares y la ética de la profesión.</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Pertenecer a asociaciones profesionales.2. Recopilar datos.3. Analizar datos.4. Colaborar con otras profesiones.5. Organizar actividades profesionales6. Preparación de informes. |
| <p>5. Aumentar la capacidad para resolver problemas, para confrontar la situación y para el desarrollo de las personas.</p> | <ol style="list-style-type: none">1. Reconocer las diferencias culturales en el sistema cliente.2. Utilizar las redes de ayuda de diferentes grupos.3. Respetar los valores del sistema cliente.4. Dar sostén.5. Enseñar al sistema cliente6. Motivar al sistema cliente.7. Poner a participar el sistema cliente.8. Ser sensible a las aspiraciones del sistema cliente.9. Desarrollar estrategias para la solución de los problemas.10. Facilitar la interacción. |

6. Unir personas con sistemas que le proveen con recursos, servicios y oportunidades.

7. Promover la operación eficaz de los sistemas que provean a las personas con servicios, recursos y oportunidades.

8. Producir el mayor esfuerzo y ayuda en beneficio de los grupos más vulnerados y discriminados en la sociedad.

9. Participar efectivamente con otros en la creación de nuevas modificaciones o mejoramiento de servicios, recursos, oportunidades de los sistemas que sean más equitativos, justos y que respondan a los consumidores de servicios.

1. Obtener información.
2. Determinar elegibilidad.
3. Proveer información
4. Referir el sistema cliente.
5. Dar sostén.
6. Facilitar el funcionamiento organizacional ayudando al sistema cliente a utilizar los recursos apropiadamente.
7. Ayudar al sistema cliente a comunicarse más efectivamente.
8. Mediador para facilitar interacción.
9. Determinar si los servicios son discriminatorios.
10. Motivar.

1. Obtener retroalimentación.
2. Obtener información.
3. Analizar y conocer la política organizacional.
4. Utilizar los procedimientos organizacionales.
5. Utilizar los canales apropiados de comunicación.
6. Determinar lagunas y ambigüedades en la organización.
7. Relacionarse con colegas.
8. Identificar recursos fuera de la organización que puedan servir a la misma en una mejor prestación de servicios.
9. Mantener la identidad de la profesión mediante la ética profesional.
10. Interpretar roles profesionales.

1. Identificar las emociones y actitudes del sistema ayuda.
2. Respetar a los demás
3. Saber escuchar.
4. Utilizar la ética profesional.
5. Recopilar datos.
6. Analizar y clasificar los datos.
7. Tratar de extender los servicios a grupos que no los reciben.
8. Tareas de gestión.
9. Poder evaluar las propias intervenciones.

1. Utilizar su propio yo.
2. Clarificar actitudes y emociones del sistema cliente hacia los servicios prestados.
3. Procurar que los sistemas clientes vean las implicaciones de sus actitudes y emociones.
4. Involucrar a otros.
5. Respeto a los demás.
6. Colaborar con otros.
7. Ayuda a actividades de grupos de ciudadanos.
8. Comunicación electiva.
9. Proveer información y contestar preguntas.
10. Participación en la política social.
11. Presentación de planes.
12. Resumir.

10. Evaluación propia y continua del desarrollo profesional a través de un análisis de las ejecutorias y destrezas en la práctica.

1. Desarrollar indicadores de conductas.
2. Colaborar con la población cliente.
3. Utilizar la investigación científica.
4. Recopilar datos.
5. Interpretar y usar los datos.
6. Ponderar situaciones.
7. Seleccionar alternativas.
8. Renegociar los contratos.
9. Utilizar la ética profesional.
10. Estar al día en cuanto a conocimientos de la profesión.

Capítulo 5. Cómo hacen los trabajadores sociales

I. Los métodos clásicos del trabajo social

Si bien las diferentes formas de acción social destinadas a la ayuda a los necesitados utilizaron procedimientos de actuación, especialmente a partir de la obra de Vives en el siglo XVI, no ha sido hasta el siglo XX cuando se prestó atención de manera particular a las cuestiones del método.

Desde la publicación de la clásica obra de Mary Richmond, Social Diagnosis, hasta los años cuarenta, los procedimientos utilizados por el trabajo social han ido evolucionando hasta constituir los tres métodos clásicos. En los últimos 50 años se intentaron muchos ajustes, reelaboraciones, profundizaciones, etc. Es así que se habló de método integrado, método único, método básico, etc. Pero caso, grupo y comunidad, permanecieron como los métodos clásicos.

A ellos nos vamos a referir en tres grandes apartados:

1. *El método de caso social individual.*
2. *El trabajo social de grupo.*
3. *El trabajo social comunitario.*

Los métodos profesionales del trabajo social

Cuando se habla de los métodos del trabajo social, no se hace referencia a los métodos en general, ni al método científico en particular, sino al *método profesional*. Con esta expresión se alude a las formas de actuación que tienen “como fin la obtención

de determinados resultados prácticos, la modificación de cosas o situaciones reales. La materia a ser ordenada ya no es solamente el pensamiento humano, puede incluir también las actividades prácticas. El problema metodológico en el ámbito de las profesiones se refiere fundamentalmente al orden que debe seguir, en las operaciones y procedimientos lógicos y prácticos para obtener los resultados de modificación de situaciones reales”.¹

Pero los métodos profesionales no nacen de manera espontánea, ni se elaboran de una buena vez. Son el resultado de un proceso. En el capítulo 1 hemos explicado cómo el ayudar a la gente (durante siglos una acción social espontánea), se fue tecnificando hasta transformarse en una profesión. Y al constituirse como profesión, los procedimientos se formalizaron dando lugar a los métodos de actuación.

Los diferentes métodos del trabajo social también son parte de un proceso. Y dentro de ese proceso se han ido configurando los llamados métodos clásicos: *caso*, *grupo* y *comunidad*. Hasta ya entrado el siglo XX, podemos decir que estábamos en el período pre-profesional del trabajo social. Como es común con otras profesiones existían algunos procedimientos de actuación que, de una manera poco formalizada, se habían ido elaborando a través de experiencias sucesivas. Las situaciones-problemas derivadas del proceso de industrialización, la urbanización y los rápidos cambios sociales, demandan una acción personal e institucional más eficaz.

Como consecuencia de ello, las formas de intervención social se van formalizando, en el sentido de ir siendo más sistemáticas. Por una parte, las prácticas se organizan de acuerdo a criterios metódicos y, por otro lado, se utilizan y aplican los conocimientos de varias ciencias humanas, especialmente de la sociología y la psicología, al mismo tiempo que las pautas, criterios y exigencias del método científico se comienzan a aplicar a los métodos de intervención social.

El surgimiento y constitución de los métodos clásicos del trabajo social

La constitución de una metodología del “*social work*” representó una evidente ampliación y mejoramiento de las formas tradicionales de acción social. En efecto, la idea de “*método de trabajo social*”

implica que se pretende ir mas allá de la simple experiencia de una o varias acciones emprendidas para realizar tareas de asistencia social. Con la propuesta de un trabajo metódico, o si se quiere de un método, se pretende que las acciones que se realicen tengan un principio organizador y una coherencia y coordinación operativa.

En los años veinte se establece el primer método profesional –caso social individual–; a mediados de los años treinta el trabajo social de grupo es admitido formalmente como el segundo de los métodos profesionales; luego queda consagrado el tercero de los métodos clásicos: organización y desarrollo de la comunidad.

Además de estos tres métodos –caso, grupo y comunidad considerados como los métodos clásicos del trabajo social, se habló luego de métodos auxiliares, señalándose como tales: *administración, investigación y supervisión*. Como es evidente éstos son procedimientos que desbordan por mucho al trabajo social, en el sentido que pertenecen a muchos campos profesionales... De ahora en adelante nos dedicaremos a presentar cada uno de los llamados métodos clásicos.

1. El método de caso social individual

Si bien a veces se habla de “*método de caso*”, la expresión correcta y completa es “caso social individual”, o “caso individual”. Con esta expresión se designa la ayuda social que se presta a nivel individual utilizando una serie de procedimientos que configuran dicho método.

Ha sido el primer método que fue sistematizado dentro de la profesión. Su aparición corresponde a la etapa de tecnificación de la beneficencia que se inicia en Europa, principalmente en Inglaterra en donde se comienzan a utilizar, en la asistencia a los pobres y a los socialmente desposeídos, una serie de procedimientos formalizados. Esto se da fundamentalmente en las *Sociedades de Organización de la Caridad (COS)* que luego adquirieron gran desarrollo e importancia en los EEUU, no sólo como forma institucionalizada de ayuda a los necesitados, sino porque las COS constituyen en el ámbito en donde fue posible seguir en el trabajo con la gente.

Cabe señalar que el método de caso se elaboró teniendo en cuenta el modelo clínico-terapéutico de la medicina. Durante muchos años este método influyó decisivamente en la configuración y desarrollo de la metodología del trabajo social.

- estudio
- diagnóstico
- tratamiento

De ahí que se haya denominado “*modelo clínico normativo*” y algunos consideren que fue formulado de esa manera, por los trabajos que Mary Richmond realizó con el médico, doctor Cabat. Con la publicación en 1922 del libro de Mary Richmond *What is social case*, se fundamenta y se sistematiza la metodología del caso social individual, definida por esa autora como “el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio”².

Evolución

Si analizamos la obra de Mary Richmond, y las noticias que tenemos de su práctica, resulta bastante evidente que ella nunca consideró el “*caso individual*” en cuanto tal, es decir, descontextualizado de su entorno. Había en ella una perspectiva sociológica en el abordaje de los problemas.

Sin embargo, la creciente influencia que, a partir de los años veinte, va adquiriendo el psicoanálisis en los EEUU, también se pone de manifiesto en el *case work*. Como consecuencia de ello, a partir de entonces adquirió una orientación predominantemente psicologista. Tratándose de un método para tratar “casos individuales”, no podía descuidar la dimensión psicológica, pero lo que ocurre es que todos los problemas del individuo se plantean en términos de “desórdenes en el funcionamiento intrapsíquico, debido a la fuerte influencia de la teoría psicoanalítica: ansiedad incontrolable, culpabilidad, defensas paralizantes y temas libidinosos y agresivos que dañaban las relaciones interpersonales”³. Esto condujo a que en la práctica profesional se prescindiese, o más frecuentemente, no se valorasen suficientemente los condicionamientos del entorno familiar,

vecinal y social de “caso”. En suma: el método acotó demasiado su perspectiva de análisis, aunque dio un mayor fundamento a la práctica profesional.

De esta forma, el psicoanálisis se transforma en el sustento y base científica, o si se quiere decir en otros términos, en la teoría de referencia del método de caso social individual. Esto aporta nuevas dimensiones y perspectivas a los profesionales de este campo, y el *Case Work* adquiere una fuerte coloración terapéutica: trabaja con los componentes emocionales de la persona que demanda ayuda y apela a todos los recursos de la personalidad de la misma, tanto para analizar la situación del usuario, como para programar su tratamiento.

Desde el punto de vista práctico se otorga una gran importancia, como procedimiento operativo, a la capacidad de “relación” (*relationship*)⁴. Como se explica un poco más adelante al hablar del rol del trabajador social en el método de caso, esto hace a la índole misma el método que, en lo sustancial, se realiza a través de una relación interpersonal entre el trabajador social y la persona que recurre a él.

Para la preparación del diagnóstico y el tratamiento se tiene en cuenta cuál es la situación del individuo con su familia, y cómo ésta ha influido en la formación de la personalidad. Además, los trabajadores sociales que tienen una cierta formación psicoanalítica, están “atentos” en la realización de sus diagnósticos, por incorporar la influencia que puedan tener las constelaciones o procesos psíquicos inconscientes formados por fantasías e impulsos que, si bien actúan sobre la conducta, escapan a la conciencia, pues el individuo no se da cuenta de ello.

Una de las tendencias psicoanalíticas que selló durante unas décadas el “método de caso”, quedó expresada en el libro de Virginia Robinson, *A Changing in social case work* (1930), cuyo título es bien representativo por sí mismo. Superando la perspectiva y enfoque inspiración freudiana ortodoxa, Robinson enfatiza las potencialidades de la persona para salir de su situación y para utilizar los recursos apropiados de cara a resolver sus propios problemas.

Durante este período (1925/40 aproximadamente), muchos trabajadores sociales son ocupados en hospitales, y de manera

especial, en hospitales psiquiátricos y para atender problemas familiares. El *case work* adquiere, pues, una orientación claramente terapéutica.

Es interesante destacar, además, que esta orientación psicologista, produjo también su impacto (no podría ser de otra manera) en lo estrictamente metodológico: se abandonan los procedimientos de encuesta social y se adoptan los que son más propios de la psiquiatría (de manera particular la entrevista). Era el corolario lógico y natural del marco teórico en que se insertaba el trabajo social de casos.

Sin embargo, la depresión del año 1929 y la crisis posterior, hicieron sentir sus efectos también sobre el enfoque del método de caso: comenzaron a llamar la atención los factores económicos y sociales que hasta entonces se consideraban, de hecho, irrelevantes para el tratamiento del caso individual. Los problemas producidos como consecuencia de la inseguridad económica orientaron la acción hacia la familia, más que al individuo aislado.

Los nuevos problemas que plantea la sociedad norteamericana van modificando el enfoque que adquirió el método bajo el impacto del psicoanálisis: comienzan a llamar la atención los factores que, en el tratamiento del caso, están más allá del individuo. Es así que en 1940 aparece el concepto de caso psico-social, acuñado por Gordon Hamilton, en su libro *Theory and practice of social case work*. Más de un decenio después, en una edición revisada del libro, el mismo Hamilton plantea la necesidad de vincular el trabajo social individual con los problemas generales de la política social, puesto que “no es posible resolver con éxito problemas de interrelación si se carece de una sana estructura económica y política”. Sin embargo, en la práctica del método mantiene su preponderancia psicologista.

Terminada la segunda guerra mundial, el caso social individual focaliza su atención sobre una nueva problemática, aunque siempre con la perspectiva y el instrumental psicoanalítico, a saber: la conexión entre el “yo” y las exigencias del mundo externo. Esto queda puesto de manifiesto en el artículo publicado por Swithun Bowers, quien propuso una definición del “*case work*” que tuvo una gran aceptación entre sus colegas norteamericanos. Dice así: “*Arte que utiliza los conocimientos apartados por la ciencia de las relaciones humanas y la práctica de los contactos sociales, con el fin de movilizar los recursos de la persona al objeto de provocar*

una mejor adaptación del cliente a su medio.”⁵

Muy parecida es la definición en la *Encyclopedia of social work*: “*restituir, revitalizar o reconstruir el funcionamiento social de individuos y familiares con problemas en sus relaciones interpersonales o con el medio ambiente.*”

Durante este período de influencia psicoanalítica en el “*case work*” se fueron perfilando dos orientaciones o modelos principales:

- La **diagnóstica** o **modelo clínico-normativo** de inspiración freudiana ortodoxa que aplica los principios del psicoanálisis tanto para realizar el diagnóstico, como en el tratamiento y procedimiento de tipo clínico. Esta perspectiva o enfoque teórico se introduce al “*social work*” fundamentalmente a través de Anna Freud y se expresa –campo estrictamente profesional del servicio social –a través de Helen Perlman y Florence Hollis.
- La **funcional** o **modelo de crisis** basada en la “teoría de la voluntad”, versión psicoanalítica que tiene su origen en el pensamiento de Otto Rank. Este discípulo de Freud, considerando que el tratamiento psicoanalítico era lento y de extensa duración, propuso las llamadas “terapias breves”, que luego se operacionalizaron en el “*social work*” a través de la obra de Virginia Robinson antes mencionada.

Estas dos corrientes son dominantes en el método de caso, hasta que se inicia la influencia del conductismo, que sirve de fundamento a lo que se ha denominado el **modelo socio-conductista**. Este enfoque tiene su marco referencial en la Escuela Psicológica fundada por John Watson y otros fisiopsicólogos norteamericanos. Definida la psicología behaviorista por Watson como “*la ciencia de las acciones recíprocas que se ejercen por estimulación, ajuste y respuesta entre su organismo y su medio*”, su influencia se expresó en el caso social individual, en una nueva forma de tratamiento.

Como marco teórico y como propuesta operativa, el behaviorismo se apoya en los siguientes supuestos:

- Todo lo que realmente puede conocerse de la persona humana es su comportamiento observable; el método introspectivo es

fútil e ilusorio, puesto que las ciencias humanas deben limitar su estudio a la observación del organismo en situación.

- Todo hecho psicológico, especialmente todo comportamiento, se reduce a la pareja estímulo-respuesta (los estímulos pueden ser externos o internos).
- Todo comportamiento puede ser modificado en la forma deseada; las técnicas del “*behavior modification*”, elaboradas por B. E. Skinner aplicadas al servicio social, son el mejor ejemplo de ello.
- Todo comportamiento social es comportamiento aprendido y puede ser modificado por los mismos medios.

Quizás las obras que mejor expresen la traducción del behaviorismo al “*social work*”, son dos libros publicados en 1967. Uno en los EEUU: *Socio-Behavioral Approach and Application to Social Work*, de Edwin J. Thomas; y otro publicado en Inglaterra, de Derek John, *Learning Theory and Social Work*.

Después de los años cincuenta, la creciente aplicación del método a la terapia familiar, con la intervención de los trabajadores sociales de equipos interdisciplinarios, da lugar al llamado **modelo de comunicación-interacción** que, en los años ochenta, está fuertemente influenciado por el enfoque sistémico.

Tanto el enfoque sistémico, como la “**psicoterapia centrada en el cliente**” de Carl Rogers, a fines de la década de los ochenta dan una nueva tonalidad al método de caso. El primero contextualiza la situación del caso individual; el segundo acentúa la importancia de potenciar la acción de la misma persona, para poder superar su situación.

En nuestros países latinoamericanos, el caso social individual ha tenido siempre –salvo raras excepciones– una menor tonalidad psicoanalítica, aunque ha mantenido una cierta coloración psicológica o psicologista.

Quizás la definición del caso social individual propuesta por los asistentes sociales de Francia, refleja más claramente lo que ha sido la práctica de este método, no sólo en Francia, también en España, Portugal e incluso América latina. Dice así: “*una ayuda total que, en todos los casos, tiene en cuenta los factores psicológicos con el*

fin de hacer eficaz todo tipo de ayuda material, financiera, médica o moral.”⁶

En América latina el trabajo con casos, más que un tratamiento de la persona, ha sido –y es todavía– un procedimiento o modo de enseñar a la gente el mejor aprovechamiento de la ayuda material, financiera, médica o moral que se le podía prestar. Este método suele reducirse, como advierte Virginia Paraíso, “*a impartir algunas enseñanzas, a ayudar a la gente en sus trámites administrativos, a efectuar labores de referencia y enlaces y, otros tipos de servicios de ayuda que dejen de ser medios para convertirse en fines*”.⁷

Estructura de procedimiento del método de caso

Para desarrollar este tema, escogemos algunos autores que nos parecen más representativos, y que son, de alguna manera, los clásicos en la etapa de formalización de este método:

Mary Richmond

- a. la encuesta que posibilita el diagnóstico
- b. el diagnóstico que conduce al conocimiento del caso y orienta el tratamiento
- c. el tratamiento, cuyos pasos llevan a la solución del problema individual

Gordon Hamilton

- a. el estudio
- b. diagnóstico y evaluación
- c. tratamiento

Patricia Kane

- a. el estudio de los datos presentados por el cliente cuando formula sus problemas
- b. diagnóstico de los datos (naturaleza del problema y evaluación del problema en términos de lo que significa para el cliente)

- c. planeamiento para solucionar el problema, teniendo en cuenta los recursos del cliente y la comunidad
- d. tratamiento: el cliente y el trabajador social se esfuerzan para resolver el problema.

Esquema operativo del método de caso

Presentado de una manera casi esquemática, pero indicando sus aspectos sustanciales, el método de caso se articula de acuerdo al siguiente esquema operacional:

- Se parte del **supuesto** de que la persona potencialmente puede ser sujeto y objeto de su propio desarrollo, en consecuencia se espera que tome alguna iniciativa para salir de su situación, en ciertas circunstancias esa iniciativa se toma “inducida”, “sensibilizada” o “motivada” por el trabajador social.
- El proceso se **inicia** cuando alguien **solicita ayuda** a una institución, sea esta ayuda un servicio o una prestación con la que el demandante cree poder resolver su problema o necesidad. En algunos casos la institución, a través del trabajador social, toma la iniciativa.
- Al realizarse esta **entrevista de solicitud**, el usuario expone el problema (o lo que él cree que es su problema) y el trabajador social toma la información, elabora una ficha, documento o expediente según el caso. En algunas instituciones existen formularios a este efecto, en otras se toma nota de los antecedentes.
- Desde esta primera fase es importante establecer una **relación/comunicación** adecuada con el usuario, la que comporta dos cuestiones fundamentales: revelar verdadero interés por la persona y garantizar el secreto de lo que se trata.
- Se estimula al sujeto/usuario para analizar su situación y reconocer su problema, pero, sobre todo, para que tome la iniciativa de cara a resolverlo, o a comenzar a hacer algo para resolverlo.
- Esta entrevista-solicitud que suele tener cuanto más una

hora de duración, no sólo ha de servir para que la persona exponga su problema, en algunos casos ya puede comenzar el tratamiento del caso y orientarlo en la resolución del mismo. Como no siempre el problema puede ser solucionado en esta primera entrevista, se acuerdan los próximos pasos a dar, o sea, programar su tratamiento.

- El **tratamiento o seguimiento** del caso puede ser muy variado, de acuerdo al problema y las características del usuario. Puede exigir tanto visitas domiciliarias como que la persona siga concurriendo a la oficina de trabajo social. Lo sustancial del trabajo en esta fase es orientar la búsqueda de los medios disponibles para la solución de problemas.
- Dentro de la tradición de utilización de este método, suele ser siempre el **mismo trabajador social el responsable de todas las actuaciones** de cada caso particular. Sólo por excepción y circunstancias muy especiales se puede cambiar el trabajador social responsable de un caso.
- Ya metido en el tratamiento del caso, se presentan dos problemas organizativos:
 - establecer el cupo (*case-load*) de casos que cada trabajador social puede tratar
 - saber organizar el archivo de trabajo
- Por último, como en todo tratamiento está el **fin del proceso**: se cierra el caso, ya sea porque está resuelto el problema, porque se ha llegado al límite de un período dispuesto por la institución para el tratamiento de determinados problemas, o bien porque se produce un retiro gradual conforme se va resolviendo el problema o satisfaciendo una necesidad.

Papel del trabajador social en el caso social individual

Por la índole misma de este método, el rol del trabajador social, o si se quiere decirlo con más precisión, su presencia personal, juega un papel fundamental dentro del proceso metodológico. Resulta evidente que, por la naturaleza misma del método de caso, las “relaciones interpersonales” tienen una importancia central. Es esencial que el trabajador social, en su relación con las personas que

recurren a él, sepa construir un clima de libertad para la expresión personal y para una mejor exploración, indagación y estudio del caso a tratar.

Estas relaciones interpersonales se pueden definir en términos rogerianos, como una forma de “consideración positiva”, y que en el lenguaje de muchos trabajadores sociales se expresa en términos de calidez humana.

Siendo esto así, la presencia, el modo de ser y el entorno influyen decididamente en el logro de resultados significativos y positivos. En este punto puede ser de ayuda para un buen desempeño el rol profesional, el trabajo de Jack Gibb⁸ sobre las categorías de conductas propias de ambientes de ayuda. Gibbs desarrolló seis pares de categorías de ayuda y defensivas.

Ambientes de ayuda

1. Descripción
2. Orientación del problema
3. Espontaneidad
4. Empatía
5. Igualdad
6. Provisionalidad

Ambientes defensivos

1. Evaluación
2. Control
3. Estrategia
4. Neutralidad
5. Superioridad
6. Certeza

La actitud **descriptiva** se expresa en que el trabajador social, recoge los datos e información sobre el problema, sin dar juicios de valor sobre el comportamiento del usuario. Y cuando decimos no dar juicio de valor, no nos referimos sólo a lo que se dice, sino también al tono de la voz y a la conducta o lenguaje no verbal en general.

En cuanto a la **orientación del problema**, traducido esto al tratamiento del caso, es la antítesis de la manipulación. Se trata de ayudar a diagnosticar el problema a plantearlo en sus justos términos y ayudarle a buscar una solución, respetando el derecho de autodeterminación del usuario. Esto supone una conducta permisiva,

porque acepta que la persona establezca sus propias metas y tome sus propias decisiones, participando en el análisis de su situación y en la búsqueda de soluciones para superar a la misma. Por otra parte, el usuario puede aceptar o no los consejos y la ayuda que le ofrecen.

Una conducta en las relaciones interpersonales es **espontánea** cuando no se utilizan estratagemas para persuadir a actuar de manera tal que el otro haga lo que uno quiere. Las triquiñuelas de manipulación, en cuanto son descubiertas, despiertan reacciones defensivas o de rechazo.

Frente a la neutralidad proclamada por algunos, creemos que el trabajador social ha de tener una conducta **empática** hacia la persona que acude a él. La empatía, como lo explica Rogers, es “un sentir el mundo interior y personal del otro como si fuera propio”. Esta comprensión empática consiste en la capacidad de participar en una realidad ajena comprendiendo las conductas de los demás, sus motivaciones profundas, sus perspectivas vitales. Esto permite, a su vez, penetrar los sentimientos, ideas y perspectivas del otro y, por lo tanto, comprender al otro en lo que éste es y comunica.

En la utilización de este método tiene una gran importancia lo que se ha dado en llamar **la destreza en la relación**, puesto que más que cualquiera de los otros métodos requiere de una mayor individuación de cada persona. Para ello hay que saber crear un ambiente en el que el usuario —en cuanto persona— se sienta en igualdad con el profesional. Si se establece una relación dicotómica jerarquizada entre el trabajador social y el usuario y se hace sentir la “superioridad” o “autoridad” del profesional, difícilmente se permite que el otro crezca.

Por último, y éste es un aspecto sustancial, la persona que acude con “su” problema, debe **participar en el análisis y solución** del mismo, de modo tal que quede ligado a su propio tratamiento. Y en lo que concierne a las orientaciones que proporciona el trabajador social, hay que desterrar toda forma de certeza absoluta en las orientaciones que proporciona; por el contrario, hay que insistir en la idea de búsqueda conjunta.

Dicho todo lo anterior sobre el desempeño profesional, en cuanto a las relaciones interpersonales en el método de caso social

individual, cabe preguntar ahora: ¿cuáles son los roles profesionales desempeñados en la utilización de este método? Teniendo en cuenta lo que se hace, podríamos hacer un largo listado; señalamos algunos: receptor de problemas cumpliendo, a veces, una simple labor de registro administrativo; orientador par que la gente busque resolver sus propios problemas; gestor, como intermediario entre los usuarios y la institución; proveedor de servicios; consejero y, en algunos caso, hasta terapeuta.

Estos roles suelen tener un corte asistencial/rehabilitador, con no pocas tareas de gestor, cuando no simples funciones administrativas y burocráticas.

2. El trabajo social de grupo

Durante más de veinte años el caso social individual fue el único método profesional reconocido. Sin embargo, la práctica del trabajo con grupos es de muy vieja data. Nace antes de que apareciese el “*social work*” como profesión, y se desarrolla luego, desligado de este campo profesional. Ya en los años veinte los trabajadores sociales utilizaban el trabajo con grupos como forma de intervención profesional en programas de juventud, recreación, organización de campamentos de exploradores y en la organización y funcionamiento de los centros vecinales.

Todas estas experiencias van planteando la necesidad de sistematizar las formas y procedimientos de trabajar en y con grupos. El “*group work*” fue considerado inicialmente como un “campo de actuación, luego un “movimiento” y más tarde un “objetivo” o “meta”. Pero a medida que se fue perfilando su enfoque, ámbito y modalidad operativa, fue adquiriendo el carácter de método específico del trabajo social.

Algunos antecedentes: del trabajo con grupos al trabajo social de grupo

Como lo acabamos de indicar, esa modalidad de trabajo no fue considerada —cuando ya se había institucionalizado y profesionalizado el trabajo social—, una forma de intervención

profesional, aunque el “trabajar con grupos” era un procedimiento utilizado como forma de ayuda desde finales del siglo XIX.

Bajo el impulso de ideas humanistas y de preocupaciones éticas, sociales y religiosas, se inician en Inglaterra a mediados del siglo XIX, dos tipos de movimientos que implican un trabajo con grupos, en los que se establece una cierta formalización de reglas de actuación para el logro de determinados objetivos. Por un lado, está el “*settlement movement*” y por otro las Asociaciones Cristianas de Jóvenes.

Quizás el antecedente más importante en este campo fue el antes mencionado “*settlement movement*” asociado a los nombres de Toynbee (el tío del conocido historiador del mismo nombre) y de Samuel Barnett. En los años ochenta del siglo diecinueve, Toynbee que a la sazón era profesor de la Universidad de Oxford, para mejor realizar su tarea de promoción de la gente, ocupaba una habitación alquilada, apenas amoblada, que le permitía vivir inserto en medio del pueblo trabajador y en condiciones similares. Su acción consistía, fundamentalmente, en compartir con ellos la vida en grupo.

El canónigo Samuel Barnett, fuertemente impactado por la acción de Toynbee, organiza en su parroquia de San Judas, en Londres, un centro vecinal (*settlement*) al que denomina Toynbee Hall y que comienza a funcionar en 1884. La actividad fundamental consistía en que los trabajadores, juntamente con estudiantes y profesionales sensibilizados, en relación amistosa (no profesional, ni de maestro a pupilo), organizaban actividades concretas en el campo de la ayuda médica, la educación (especialmente de adultos), la organización y funcionamiento de clubes de niños y jóvenes, etcétera.

Dos principios básicos inspiraban la modalidad operativa del “Toynbee Hall”:

- los problemas se resuelven mejor dentro del grupo
- los grupos organizados compensan a los ciudadanos de la sensación de aislamiento y soledad que ha traído consigo la “revolución industrial”.

En cuanto al espíritu que animaba este trabajo, está resumido en el ideal formulado por Barnett: “el que ayuda y el ayudado (deben estar) en amistosas relaciones” (“*the helper and helped y friendly*”).

relations”).

Además de la experiencia de los *settlements*, se desarrolló otro movimiento que, por su misma práctica, significa tanto la utilización, como la acumulación de una amplísima experiencia del trabajo con grupos. Se trata del movimiento que nació bajo la inspiración e impulso de George Williams, quien movido por las preocupaciones éticas y religiosas fundó las Asociaciones Cristianas de Jóvenes, conocidas en casi todo el mundo por las siglas YMCA e YWCA. El modo de acción corriente en esta organización ha sido –y es– la realización de actividades a través de grupos de jóvenes.

Aparecen luego otros movimientos: Boys Scouts, organización de campamentos, programas de recreación, clubes de niños, etc., los cuales dan lugar al trabajo con grupos, realizado con una cierta formalización de procedimientos.

Otras experiencias como los centros judíos, los cámpings y los campamentos femeninos, condujeron a un tipo de organizaciones que se denominaron “agencias de trabajo de grupo”. Pero no sólo en el campo del trabajo social se desarrolla el trabajo con grupos, sino también en el ámbito de la educación y de la psicología (casi siempre con pronósticos terapéuticos).

Como bien lo señaló en su momento Gisela Konopka, *“las sombras de la Alemania fascista aumentaron la luz que las personas interesadas en el trabajo de grupo habían tratado de arrojar sobre la importancia cualitativa de la vida del mismo [...] La locura que hacía presa en sociedades enteras en esta época pareció conseguir entre los trabajadores de caso una mayor apreciación del grupo y entre los profesionales de éste una mayor consideración de las dinámicas individuales”*.⁹

Esta “metodología” influyó en experiencias similares en otros países, especialmente en los EEUU, en donde adquieren un gran desarrollo los Centros Vecinales (*Settlements Houses*).

Años después, en ese mismo país, Slavson (a partir de 1912) inicia una aplicación más tecnificada del trabajo con grupos, cuando comienza su labor con colectivos de niños en las barriadas pobres. Con posterioridad, el mismo Slavson, juntamente con Joshua, organizan programas con grupos infantiles. Las experiencias de

ambos van sistematizándose y fundamentándose científicamente; en 1931 aparece el libro *Creative camping*, publicado por ambos y en el que recogen sus experiencias.

Sin embargo, mucho antes, a comienzos de los años veinte, Mary Richmond y Edward Lindeman vislumbran las tendencias hacia el trabajo con grupos: la primera habla de un “tratamiento social” que podría llamarse psicología del grupo pequeño, y Lindeman habla de algunas modalidades en el trabajo con grupos.

Como el trabajo en los Settlements Houses adquiere un gran desarrollo, ellos constituyen un importante campo de aplicación del trabajo con grupos dentro de la experiencia norteamericana.

El reconocimiento del trabajo social de grupo como método autónomo del trabajo social

Con todos estos antecedentes, alrededor de 1934 se inicia un movimiento dentro del “*social work*” que tiene por finalidad definir la técnica y objetivos de este tipo de trabajo. Y es en el año 1935 cuando la *National Conference of Social Work* comienza a considerar al trabajo con grupos como una de las ramas del trabajo social y lo pone en igualdad con los otros tres sectores reconocidos dentro de la profesión, que en ese entonces se denominaban “caso social”, “organización de la comunidad”, y “acción social”. En ese mismo año los editores del *Social Years Book*, introducen el “*group work*” como una de las cuatro partes del trabajo social. Todo esto no significa que para ese entonces se haya reconocido como método autónomo y específico de la profesión. Podemos decir que a mediados de la década de los treinta, el trabajo social con grupos es considerado un *modus operandi* de la profesión y como una de las especializaciones básicas, de ahí que se hablara del “trabajador de grupo” (*group worker*).

En 1936 se fundó la “Asociación Nacional para el estudio del trabajo con grupo”, con el fin de “esclarecer y definir tanto la filosofía como la práctica del trabajo con grupos”. Un año después, Gertrude Wilson presenta a la NASW los estudios realizados por una serie de comités conjuntos integrados por “*group workers*” y “*case workers*”.

Lo cierto es que el trabajo social con grupos sólo fue aceptado

como un método propio de la profesión, a partir de 1936, luego de que Grace L. Coyle presentó a la Conferencia Nacional de Trabajo Social, el estudio que fundamentó el nuevo método profesional. Este trabajo fue lo que podríamos denominar el primer libro sobre el método de grupo como específico de la profesión. En este estudio —*On becoming professional*— Coyle entiende por trabajo social el “uso consciente de las relaciones sociales en el desempeño de ciertas funciones de la comunidad” y a partir de estos parámetros de referencia profesional analiza los atributos del “*group work*” en cuanto campo de actuación profesional y concluye —en lo que aquí interesa— que “*el trabajo con grupo como método cae dentro del más amplio campo del trabajo social como método de intervención*”.

A Coyle podríamos considerarla también como la primera profesora de trabajo social de grupo. En efecto, desde 1928 en el Western Reserve University of Cleveland, dictó una serie de cursos que denominó *Group Service Training Course*. Sin embargo, fue Clara Kaiser quien dictó en 1935, de acuerdo con la información de que disponemos, el primer curso expresamente denominado “*Group Service Work*”. Se lo enseñaba como método y como área y campo de actuación.

Si en lo referente al “caso social individual” queda claro que la primera sistematización del método se la debemos a Mary Richmond, pero es difícil decir quién es el “iniciador” o “inventor” del “trabajo social de grupo”, en cuanto método autónomo de este campo profesional.

La evolución del trabajo social de grupo

Siguiendo a Rosa Resnick¹⁰, podemos señalar cinco grandes etapas (hasta los años setenta) de la evolución de este método:

- Decenio de los veinte: después de varias décadas de trabajo con grupos, en estos años se realizan los primeros estudios sobre este modo de intervención social.
- Decenio de los treinta: el trabajo social de grupo es aceptado como método específico y autónomo de la profesión, básicamente como respuesta a los problemas de soledad

derivados del deterioro del tejido social producido por el rápido crecimiento industrial y el proceso de urbanización.

- Decenio de los cuarenta: período de síntesis en el que el trabajo social de grupo adquiere un perfil propio. Se publican cuatro obras clásicas sobre el tema; todas ellas en 1949:

Social Group Work Practice, por Gertrude Wilson y Gladys Ryland

Social Group Work, por Harleight Trecker

Group Work with American Youth, por Grace Coyle

Therapeutic Group Work with Children, por Gisela Konopka

- Decenio de los cincuenta: expansión de la práctica en varias direcciones. Se publica el libro de Gisela Konopka, *Social group work: a helping process*, publicado en español con el título de *Trabajo social de grupo*, una obra que se considera clásica dentro del trabajo social de grupo.
- Década de los sesenta: aparece el trabajo social de grupo como modelo de tratamiento. Uno de los hechos más significativos ha sido la elaboración de un “Marco de referencia para el trabajo social de grupo”, elaborado entre los años 1959 y 1963 por el National Group Work Practice Committee, de la NASW de los EE.UU. En ese documento se resumieron los cinco tipos de propósitos por los que se emplea el trabajo social de grupo: propósitos correctivos, preventivos, fomento del crecimiento social normal, el crecimiento personal y la responsabilidad y participación ciudadana.
- Décadas de los setenta a los noventa: si consideramos la evolución del trabajo social de grupo a partir de los años setenta, en líneas generales podría afirmarse que este método de trabajo social se ha consolidado con una gran variedad de propósitos. Señalamos algunos:
 - recreativo y de tiempo libre
 - rehabilitación, para recuperar capacidades u orientar comportamientos
 - educativa-correctiva, para ayudar a personas con problemas de conductas
 - socialización, en el sentido de adquirir valores y

- modos de ser útiles para la vida en sociedad
- terapéutica-educativa
 - prevención, para anticipar problemas antes de que ocurran
 - promocional, para que la gente a través de una acción conjunta, como es la tarea en grupo, actúe para cambiar su medio y entorno social.

¿Qué es el trabajo social de grupo?

Hemos venido hablando de la evolución del trabajo social con grupos y del trabajo social de grupo como método específico de la profesión. Es oportuno intentar una conceptualización. Como la misma expresión indica, es una forma de acción social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (educativos, correctivos, preventivos, de promoción, etc.), cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo y a través del grupo y el desarrollo del grupo hacia tareas específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios.

Hay, pues, en el trabajo social de grupo, dos ideas fundamentales que ya están contenidas en el artículo que Grace Coyle publicó hace más de medio siglo, en el *Social Work Year Book*, en 1939:

- el crecimiento y desarrollo de los individuos mediante la experiencia de grupo, y
- el empleo del grupo por sus miembros para propósitos sociales que ellos mismos consideran deseables.¹¹

Rol del trabajador social de grupo

Ya sea que el trabajo social esté centrado en el grupo o centrado en la tarea, ¿qué cualificaciones necesita tener el trabajador social para desempeñar adecuadamente su rol?

Tomando como base la clasificación de Ruby Pernell,¹² pero haciendo nuestro propio desarrollo de este tema, consideramos que el trabajador social de grupo debe tener dos tipos de cualidades/capacidades/destrezas:

- **procedimentales**, que entraña un buen manejo de

procedimientos de técnicas grupales, mejor todavía si — además — conoce la dinámica de grupo.

- **interaccionales**, que hace referencia a su implicación personal, a sus cualidades humanas y a la forma de actuar con los otros.

Quisiera advertir que en lo referente a la capacidad de manejo de procedimientos, decimos expresamente técnicas grupales y no dinámica de grupos. Existe una confusión generalizada entre unas y otras técnicas, con incidencias bien significativas en el trabajo social de grupo. Lo que debe conocer bien un trabajador social de grupo son las técnicas grupales, es decir, aquellos instrumentos que aplicados al trabajo en grupo, sirven para desarrollar su eficacia y hacer realidad sus potencialidades. Su objetivo es lograr productividad y gratificación en el grupo. No hay que confundirlas con las técnicas de dinámica de grupos, cuyo objetivo es hacer aflorar en un grupo su propia dinámica interna.

Podría decirse que su rol principal es el de hacer de animador, catalizador o facilitador del grupo, ya sea que se busque el desarrollo personal de los integrantes o se presenta realizar una tarea, y cualesquiera sean los propósitos específicos (educador, rehabilitador, terapeuta, etc.) que busque en cuanto trabajador social. En otras palabras, hay un rol permanente y básico que subyace a todos los otros roles específicos: ser catalizador/animador de la vida del grupo, creando y favoreciendo un clima vivificante dentro del mismo, para que cada miembro —y él como uno más— aporte voluntariamente su esfuerzo cooperativo y común al logro de los objetivos del grupo.

Los principales básicos de la práctica social del trabajo social de grupo

Para tener una visión de conjunto de este método clásico del trabajo social, vamos a completar su presentación resumiendo sus principios básicos de actuación, según la autora más reconocida en este campo —G. Konopka— y que han sido totalmente admitidos por los profesionales y autores que, con posterioridad, han escrito sobre Trabajo Social de Grupo. Recomendamos la lectura directa de

la obra cuyo esquema aquí presentamos, para comprender algunos aspectos sustanciales de los principios básicos de actuación, pero teniendo en cuenta, como dice la misma Konopka, que “no hay dos personas que practiquen el trabajo en grupo de la misma forma. El trabajo social no quiere producir títeres que sigan estrictamente las pautas establecidas. El trabajador social de grupo que más ayuda es aquel que puede usar los principios básicos de un modo creativo y disciplinado”.¹³

Principios básicos de la práctica del trabajo social de grupo

1. Reconocimiento y subsiguiente acción en relación con la peculiar diferencia de cada individuo (*Individualización en el grupo*).
2. Reconocimiento y subsiguiente acción en relación con la amplia variedad de los grupos, en cuanto grupos (*Individualización en los grupos*).
3. Genuina aceptación de cada individuo con su peculiar fuerza y debilidad.
4. Establecimiento de una relación de ayuda deliberada entre el “*group worker*” y los miembros del grupo.
5. Estímulo y posibilitación de relaciones de ayuda y cooperación entre los miembros del grupo.
6. Modificación apropiada del proceso de grupo.
7. Estímulo a cada miembro a participar de acuerdo con el grado de capacidad, contribuyendo a hacerle más eficaz.
8. Capacitación de los miembros para que se impliquen en el proceso de solución de los problemas.
9. Capacitación de los miembros del grupo para que experimenten formas crecientemente satisfactorias de resolver los conflictos.
10. Ofrecimiento de oportunidades para experiencias nuevas y diferenciadas en relaciones y habilidades.
11. Juicioso uso de las limitaciones referidas a la valoración del diagnóstico de cada individuo y a la situación total.
12. Utilización deliberada y diferencial del programa o acción, de conformidad con la evaluación del diagnóstico de los miembros individuales, con el propósito del grupo y con los objetivos sociales apropiados.
13. Evaluación periódica del progreso individual y del grupo.
14. El uso cordial, humano y disciplinado de sí mismo por parte del “*group worker*”.

Gisela Konopka

3. El trabajo social comunitario

Todo lo referente al trabajo social de comunidad, tal como hoy se presenta, es el resultado de la confluencia de los dos desarrollos

metodológicos separados que, por otra parte, pretendieron ser respuesta a problemáticas diferentes:

- el de Organización de la Comunidad, que surge dentro de la profesión y que tiene su principal desarrollo en los EE.UU.
- el de Desarrollo de la Comunidad, que nace y se desarrolla fuera del campo del trabajo social profesional, en un primer momento en países de África y Asia, luego en América Latina y Europa.

Veamos cómo ha sido el desarrollo en cada uno de ellos.

Organización de la comunidad

También la “organización de la comunidad”, como método profesional, nace en los EE.UU. Para comprender su gestación como método de intervención social, si bien se pueden reconocer antecedentes en determinadas actividades de las COS (*Charity Organization Societies*), hay que tener en cuenta la problemática que da lugar a su nacimiento. En las primeras décadas del siglo XX, la sociedad norteamericana es una sociedad con profundos y rápidos cambios sociales. La emigración europea no sólo es un elemento dinamizador, también lleva consigo nuevos problemas: falta de integración cultural, discriminaciones, problemas de minorías nacionales, racismo, problemas de trabajo y todos aquellos que derivan del rápido proceso de urbanización y de industrialización. En los años veinte —en los “felices” años veinte— para atender a estos nuevos problemas surgen en los EE.UU. los “Consejos de planeamiento de la comunidad”, llamados también “Consejos locales para el bienestar de la comunidad”, cuyo objetivo era coordinar las actividades de los diferentes grupos o instituciones que actuaban a nivel local y la cooperación de las agencias sociales (públicas y privadas) que actuaban en ese ámbito. Importa destacar que este método surge a partir de una doble problemática: la cooperación y coordinación de las diferentes agencias de ayuda y como método de trabajo social inter-grupal, como lo plantea Wilbur Newstetler.

Parece ser que Edward Lindeman ha sido uno de los primeros en utilizar —a comienzos de la década de los veinte— la expresión Organización de la Comunidad, para designar aquella “fase de la

organización social que constituye un esfuerzo consciente de parte de la comunidad para controlar sus problemas y lograr mejores servicios de especialistas, organizaciones e instituciones”.

Pocos años después, Walter Pettit, en el trabajo presentado en la “National Conference of Social Work” en 1925, hace referencia a los distintos sentidos con que la gente usa la técnica de organización de la comunidad, pero que en el fondo significa una “forma de ayudar a un grupo de personas a reconocer sus necesidades comunes y a resolver estas necesidades”. Años después (1928) el mismo Pettit publica un libro en el que se recogen y estudian las experiencias en este campo: *Case Studies in Community Organization*.

Durante el decenio de 1920, la problemática de la Organización de la Comunidad es sobre todo una cuestión de trabajo de coordinación inter-grupal como antes se dijo. Pero a partir de la crisis de 1929, las organizaciones gubernamentales, inspiradas en los principios de *new deal*, amplían sus funciones también en el campo de la acción social. Se produce, por una parte, la creación de servicios públicos y, por otra, se introducen técnicas de planificación para solucionar los problemas sociales a nivel comunitario. En ese contexto, la organización de la comunidad adquiere una mayor significación y los trabajadores sociales tienen cada vez mayor importancia en los Consejos Locales.

Durante la década de los treinta, los principales hitos que en el desarrollo del método de organización de la comunidad pueden señalarse, son los siguientes:

Se publica el libro de Jesse F. Steiner que atribuye al método de organización de la comunidad, el objetivo de atender a los “problemas de adaptación y ajuste social” (objetivo que se atribuía, por otra parte, al “*social work*” en general), mientras que en el plano operativo considera que este método es “un modo organizado de trabajar que tiende a resolver conflictos y a crear las posibilidades de un progreso consistente”, ayudando al ajuste social de la comunidad conforme cambian las condiciones existentes. No cabe duda de que esta definición refleja bastante bien la concepción que se tenía antes de los años treinta.

Otro hecho a destacar, que revela la importancia que se le va concediendo a este método dentro de la profesión, es la creación

de la Sección Organización de la comunidad dentro de la NASW (Conferencia Nacional de Trabajo Social), a través de la cual se auspicia la realización de estudios e informes sobre este campo de actividad profesional. Se recoge información sobre concepciones, definiciones, prácticas, etc. Todo ello culmina en el *Lane Report* (1939).

En efecto, el informe que Robert P. Lane presentó a la NASW en 1939 —*The Field of Community Organization*— fue uno de los aportes más decisivos para configurar este método de trabajo social. En él recoge el trabajo de discusión que se había llevado en seis ciudades, al mismo tiempo que señala —a modo de síntesis de los diferentes informes— las características principales de este método, a saber:

- que el término “Organización de la Comunidad” se refiere tanto a un proceso como a un campo de actuación
- que el proceso de organización de una comunidad o de una parte de ella, es realizado tanto en la esfera del “*social work*” como fuera de ella
- en el campo del “*social work*” el proceso de organización de la comunidad es realizado por algunas organizaciones como función primaria y por otras como una función secundaria
- el proceso puede darse a nivel local, federal y nacional, y también entre estos niveles
- las instituciones cuya función principal es la organización de la comunidad, de ordinario no ofrecen servicios directos a los usuarios.¹⁴

A partir de los años cincuenta, se produce la “maduración” del método de organización de la comunidad y en la década de los sesenta, por la confluencia de un gran desarrollo de programas sociales que se produce en los EE.UU., siendo el más importante el Programa de Acción Comunitaria, como parte del Plan de “War on Poverty”.

En el plano de los aportes teórico-metodológicos, se produce un nuevo nivel de elaboración del método de organización de la comunidad. Dos aportes principales queremos destacar:

- la definición del método que hace la NASW
- el libro de Murray Ross

La *National Association of Social Work*, sintetizó los objetivos específicos del método de organización de la comunidad, en tres grandes cuestiones, a saber:

1. Proporcionar a la comunidad, o a sectores de la misma, la oportunidad de movilizar sus recursos para resolver o prevenir problemas sociales:
 - a. ofreciendo a los ciudadanos medios para movilizarse, expresarse y para hacer frente a sus responsabilidades por el bienestar social
 - b. proporcionando medios a las agencias sociales para cumplir eficazmente con sus responsabilidades respecto de la comunidad
 - c. ofrecer medios a la profesión del trabajo social para cumplir con sus responsabilidades comunitarias
2. Proporcionar medios de interacción entre diferentes sectores de la sociedad:
 - a. entre diversos ciudadanos y grupos a quienes les concierne el bienestar de la comunidad
 - b. entre especialistas dentro de la profesión y entre profesionales y el liderazgo de la comunidad
 - c. entre especialistas e instituciones (sistema escolar, cuerpo médico, abogados, etc.)
 - d. entre la comunidad política y la comunidad del bienestar social
3. Proporcionar a la comunidad un servicio de planificación del bienestar mediante:
 - a. el desarrollo de planes de bienestar social
 - b. la realización de dichos planes
 - c. influjo en las políticas de bienestar social y otras políticas públicas relacionadas directa o indirectamente con el bienestar de la gente

- d. ayudar a la movilización de una financiación adecuada, gubernamental y voluntaria.¹⁵

Dentro de una línea de desarrollo metodológico de la organización de la comunidad, este documento resume una de las formulaciones más elaboradas y que expresaría el estado actual de evolución de este método.

Otro aporte significativo de los años sesenta es la obra de Murray G. Ross —*Community Organization. Theory, Principles and Practice*— en la que establece algunos puntos básicos que serán referentes de este método por más de una década. He aquí algunas de estas ideas básicas de Murray:

- Las comunidades pueden desarrollar su capacidad para resolver sus propios problemas.
- La gente quiere cambiar y puede cambiar.
- La gente debe participar en los cambios que se realizan en sus comunidades.
- El autodesarrollo de una comunidad tiene un significado que no tienen los cambios impuestos.
- Para un buen trabajo comunitario hay que hacer una “aproximación global”; las “aproximaciones fragmentarias” son poco eficaces.
- La democracia requiere participación y acción de cooperación en los asuntos de la comunidad; la gente tiene que aprender destrezas para hacer esto posible.
- Las comunidades y los individuos necesitan de ayuda externa para afrontar la solución de sus problemas y necesidades.¹⁶

A modo de una consideración final acerca de este método, diremos que si bien desde comienzos de los años treinta se hablaba de organización de la comunidad, hasta fines de esa década no se tiene el primer debate sobre este procedimiento y hasta 1962 no fue definido como método propio del trabajo social.

Desarrollo de la comunidad

He aquí otra línea de desarrollo práctico, metodológico y conceptual

que desemboca y confluye como elemento subyacente del trabajo social contemporáneo.

Con la aparición de programas y acciones denominadas “desarrollo de la comunidad”, no se ha hecho otra cosa que darle un ropaje –la vestimenta técnico-científica– a acciones muy antiguas de mutua colaboración que los hombres han realizado a lo largo de la historia. La práctica y el ideal del desarrollo de la propia comunidad mediante la ayuda mutua y la acción conjunta es, en algunos aspectos, casi tan vieja como la misma humanidad. A lo largo de la historia han existido continuos intentos que, por vías y formas diferentes, han procurado lograr el bien común por el esfuerzo comunitario.

La expresión “desarrollo de la comunidad” fue puesta en circulación por la Oficina de Colonias Británica, para designar el programa de acción social que desarrollaban en sus colonias. Según el Colonial Office, se trataba de un movimiento de promoción que debía iniciarse en las colonias para preparar su emancipación (esto lo decía la Oficina de Colonias, pero el lector comprenderá fácilmente que tal afirmación no puede tomarse en serio, salvo para comprender los propósitos y el carácter manipulador/domesticador con que se utilizó el desarrollo de la comunidad). Las acciones programadas tenían, fundamentalmente, objetivos educacionales: alfabetización, capacitación laboral, etc., destinados a preparar la fuerza de trabajo que requerían las industrias instaladas en las colonias. Como telón de fondo, estos programas eran acciones encaminadas a introyectar en los colonizados los valores del sistema imperial para que la gente funcione de acuerdo a esas pautas y valores.

A partir de los años cincuenta, el desarrollo de la comunidad como técnica de acción social empleada para mejorar las condiciones de vida de los campesinos, se inicia en los países de Asia y África. Para ese entonces, siete países ponen en marcha programas de desarrollo comunal y en dos de ellos (India y Pakistán) se establecen programas a escala nacional.

Hacia 1952 esta labor está canalizada principalmente a través de los denominados “centros comunales”, y también a través de la realización de proyectos específicos de:

- **mejoras materiales** (construcción de viviendas, carreteras, obras de riego, etc.)

- **organización de servicios** (educativos, recreativos, sanitarios)
- **acción comunal** (organización de grupos, análisis colectivos de necesidades locales, creación de comisiones, obtención de asistencia técnica, formación de personal)

Como expresión del modo en que en ese momento se concebía el desarrollo de la comunidad, tenemos un informe de Naciones Unidas bien significativo, aún en su mismo título: *El progreso social mediante el desarrollo de la comunidad*. Este documento “versa sobre la política —que se encuentra todavía en etapa de formulación y de experimentación— consistente en promover el desarrollo sano y equilibrado mediante la acción local”. El desarrollo de la comunidad es definido como “un proceso destinado a crear condiciones de progreso económico y social para toda la comunidad, con la participación activa de ésta, y la mayor confianza posible de su iniciativa”.

A mediados de la década de los cincuenta, los organismos especializados de Naciones Unidas promueven programas de desarrollo comunal:

- UNESCO: educación de adultos, educación fundamental
- OIT: promoción de cooperativas y de pequeñas industrias locales
- FAO: extensión agrícola y labores de economía doméstica y demostración del hogar
- OMS: proyectos demostrativos del saneamiento rural.

Estos datos hablan por sí mismos: bajo la denominación de desarrollo de la comunidad, se promueven y realizan una gran variedad de proyectos específicos.

Para 1956 un grupo de expertos en Naciones Unidas sistematiza los diferentes experiencias y produce un documento básico: *Desarrollo de la comunidad y servicios conexos*, consagrado totalmente a explicar el significado y aplicación de esta técnica social. Algunos han considerado este documento como la “carta magna del desarrollo de la comunidad”. En el documento se propuso una definición que por muchos años ha sido clásica y que dice así: “La expresión desarrollo de la comunidad se ha incorporado al uso internacional para designar aquellos procesos en cuya virtud los esfuerzos de una población se suman a los de su gobierno para mejorar las

condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades, integrar éstas a la vida del país y permitirles contribuir plenamente al progreso nacional.”¹⁷

Ésta ha sido la primera definición oficial del desarrollo de la comunidad propuesta por Naciones Unidas, repetida en otros documentos internacionales y ampliamente difundida y utilizada entre los especialistas de este campo.

En este documento se mencionan los servicios conexos, que son los proyectos específicos a través de los cuales se realizan los programas de desarrollo comunal:

- servicios de agricultura
- servicios de nutrición
- servicios de educación
- educación fundamental
- servicios de orientación y formación profesional
- promoción de cooperativas
- artesanías y pequeñas industrias
- servicios sociales
- vivienda, construcción y planificación
- sanidad.

Hasta 1957 el desarrollo de la comunidad sólo se aplicó a las comunidades rurales. Sin embargo, el rápido proceso de urbanización que se produce en algunos países subdesarrollados, impulsa a aplicar los programas de este tipo a las zonas urbanas.

En América Latina los programas de desarrollo comunal no se aplican hasta finales de la década de los cincuenta y, desde las primeras experiencias, revelan la confluencia tanto del enfoque de la organización de la comunidad como del desarrollo comunal. Lo primero se da como consecuencia de la presencia de expertos norteamericanos en la realización de los primeros programas que traen el enfoque del “*Community Organization*” y lo segundo, se deriva de la índole de los problemas que se confrontan.

Desde 1949 la División de Trabajo y Asuntos Sociales de la Unión Panamericana, promueve tres seminarios regionales de asuntos sociales que, de algún modo, constituyen el “lanzamiento” del desarrollo de la comunidad en América Latina, aunque la expresión no tuviese un uso muy generalizado. En esos seminarios se tratan

cuatro grandes cuestiones: cooperativismo, servicio social, vivienda y planificación, y educación obrera.

Los libros de la trabajadora social norteamericana Caroline Ware y su presencia personal es lo más significativo en el desarrollo de este método en América latina. La Unión Panamericana publicó las dos obras principales de esta autora: *Estudio de la comunidad* (1952, edición revisada de la que ya se había publicado en Puerto Rico) y *Organización de la comunidad para el bienestar social* (1954).

Quizás sea oportuno recordar aquí la definición propuesta por Caroline Ware sobre Organización de la Comunidad, que considera como “un proceso para suscitar grupos funcionales de ciudadanos capaces de ser agentes activos y responsables de su propio progreso, usando para ello como medios: la investigación en común de los problemas locales, el planeamiento y la ejecución por sí mismos de las soluciones que antes convinieron y la coordinación voluntaria con los demás grupos y con las autoridades oficiales, de modo que se obtenga el bienestar total de la comunidad”.¹⁸

En los años sesenta aparecen las primeras versiones latinoamericanas¹⁹ del desarrollo de la comunidad. El mexicano Ricardo Pozas Arciniegas elabora una metodología para el estudio de las comunidades; el costarricense Carlos María Jiménez desarrolla fundamentalmente los aspectos administrativos de estos programas y Rubén Darío Utría, colombiano, focaliza la acción comunitaria como un aspecto del desarrollo comunal. Por mi parte, intenté en esos años un enfoque global, en el que integraba una perspectiva desarrollista con ciertos aspectos metodológicos de la escuela francesa de Economía y Humanismo. En versiones posteriores he reelaborado esas propuestas. Con Herman Kruse, de nacionalidad uruguayo, se da la primera versión realizada por un trabajador social latinoamericano. Luego, Carola Ravel, economista venezolana, sistematiza parte de las primeras experiencias gubernamentales de ese país, mientras que Carlos Acedo Mendoza lo hace desde una organización no gubernamental.

Algunas consideraciones sobre el trabajo social comunitario en España²⁰

El trabajo social comunitario en España, en su origen y en su posterior desarrollo, se entronca más con el desarrollo de la comunidad que

con la organización de la comunidad, aunque luego en la práctica sea una mezcla de ambos y, en muchos casos, se realice en lo que apenas es un aspecto del desarrollo de la comunidad: la animación comunitaria. Decimos que se relaciona más con el enfoque del desarrollo de la comunidad, por dos razones principales; que hacen a la inspiración teórica y metodológica y a las prácticas concretas.

Decimos por los aportes e inspiración teórica que ha tenido. Hacemos esta afirmación teniendo en cuenta tres circunstancias: la influencia del trabajador social y politólogo italiano, Marco Marchioni, en el inicio del trabajo social comunitario en España. Marchioni trajo a España una experiencia italiana que suponía un trabajo social comunitario capaz de generar procesos de participación de la gente, ligado consecuentemente a la democratización de la vida social y política. Su presencia se hizo sentir a través de sus cursos, asesorías y en el proyecto de desarrollo comunitario de Vélez-Málaga. En 1969 se publica su libro *Comunidad y desarrollo*, quizás el primero de este tipo editado en España.

La segunda circunstancia que queremos destacar, aunque un poco posterior a la presencia inicial de Marchioni, son los aportes metodológicos de Montserrat Colomer, tanto por lo que inspirara el trabajo social comunitario de Cáritas, como por su libro *Método básico de trabajo social* (el primer libro sobre metodología de intervención social publicado por una española). Su propuesta metodológica es una búsqueda por “mover la participación de la población”, como ella misma dice, y que entronca con las ideas centrales del desarrollo de la comunidad.

Y el tercer aporte teórico al que queremos hacer referencia, son los aportes provenientes de las publicaciones y expertos de Naciones Unidas, entre éstos menciono de manera particular el sueco Eyvin Hytten, que están en la línea del desarrollo de la comunidad, tal como lo propone ese organismo internacional para los países subdesarrollados y que, suponemos, ha tratado de adaptar a la realidad española... Si excluimos los aportes de Montserrat Colomer, puede afirmarse que, también en España, el trabajo social comunitario ha sido un producto de importación.

En el nivel de las realizaciones concretas, al experiencia de Cáritas, aprovechando que la Iglesia Católica servía de “paraguas” para experiencias que, realizadas por otros se considerarían subversivas,

son precursoras del trabajo social comunitario en España. Llevadas a cabo en las principales ciudades españolas, estaban inspiradas, como dice Rosa Romeu, en “la creencia en el potencial que tiene el individuo, y por tanto la propia comunidad, para conseguir que ésta sea capaz de impulsar y desarrollar un hombre nuevo, agente y protagonista de su realidad”.²¹ Si bien esta fundamentación se refiere a la experiencia en el barrio de Besós en Barcelona, es válida también para buena parte de las experiencias que se realizaban en ese entonces en España.

Evolución del trabajo social comunitario en España

En cuanto a la historia del desarrollo de la comunidad en España, por la información de que dispongo, el trabajo de María Jesús Manovel²² es el más completo realizado sobre este tema. Tiene, además, la virtud de reflejar, en cierta medida, lo que era el “espíritu del tiempo” en diferentes momentos del trabajo social en España, llamado en aquel entonces asistencia social. Para un estudianta que se inicia en la carrera de trabajo social, el trabajo de Manovel puede ayudarle a situarse profesionalmente en una perspectiva histórica y saber —lo que hoy nadie habla— que la ilusión, la esperanza y la utopía, tuvieron su momento en el trabajo social español.

En este artículo-documento, se distinguen tres grandes momentos del desarrollo de la comunidad en España: hasta 1965, de 1965 a 1970 y a partir de 1970.

El desarrollo de la comunidad en España hasta 1965

Durante este período, según la autora, tres agentes externos son decisivos para introducir en España la “nueva idea” del desarrollo de la comunidad:

- las Naciones Unidas a través de sus publicaciones, expertos y difusión de experiencias;
- los trabajadores sociales que colaboran a nivel profesional en programas de desarrollo social;
- la inquietud que expresan determinados sectores por

profundizar en este tema y que hace que lleguen a España algunos técnicos en desarrollo de la comunidad.

Llega a España la idea del desarrollo comunitario, es asumida en algunos sectores, pero sus objetivos y métodos quedan a nivel de especulación teórica en torno a los grandes principios, tales como: crear condiciones para el desarrollo económico y social a través de la participación activa de la población y, en la medida de lo posible, bajo su iniciativa; las actividades deben responder a cuestiones consideradas esenciales por la comunidad; es preciso buscar, animar y fomentar a líderes locales; promover la participación de la mujer; los proyectos deben procurar ayudas del gobierno y los organismos dedicados a las actividades de desarrollo de la comunidad, deben conocer los recursos (gubernamentales o no) que es posible disponer para hacer más efectivo el trabajo.

El desarrollo de la comunidad en España de 1965 a 1970

Se producen cambios a nivel teórico y práctico de importancia. Durante ese período se realizan los primeros estudios de relativa significación, sobre la realidad social española, desde los estudios sobre la pobreza de Demetrio Casado, hasta los informes de FOESSA. En los debates sobre el desarrollo de la comunidad, se ponen de manifiesto dos maneras de entender el desarrollo de la comunidad: un planteamiento reformista/evolutivo y otro radical/revolucionario. La metodología de uno y otro enfoque difieren, pero ambos admiten que no hay un método aséptico, sino que en él está implícita la ideología de quien lo aplica.

En los aspectos prácticos y más operativos, se plantea hasta qué punto es eficaz un programa de desarrollo de la comunidad no integrado en un proceso de desarrollo nacional. Hay que recordar que en España, durante ese período, se elaboran los primeros planes de desarrollo. Otra idea que toma cuerpo es la de buscar formas de enriquecer la vida asociativa, idea que tendrá mucha importancia en la década de 1980 en los programas de animación socio-cultural. La difusión de la idea del trabajo social comunitario, conduce a que se pase de “la idea de una promoción social aplicada y dirigida a personas aisladas a una acción global que busca la raíz de los problemas para la solución radical de los mismos”... Creo que en el

trabajo social en España, en 1992, convendría volver a reflexionar y plantear estas perspectivas de la acción social, tal como en 1972 –hace veinte años– escribía María Jesús.

Como síntesis de la época, la autora afirma que el desarrollo de la comunidad ha sido más una idea, un propósito y apenas unas tímidas realizaciones.

Desarrollo de la comunidad en España a partir de 1975

A comienzos de esta década ya existen experiencias de desarrollo de la comunidad en España. Los objetivos y métodos ya no son “materia importada”, nos dice la autora. Los criterios que han sido la plataforma común del desarrollo de la comunidad a comienzos de esta década, ponen de manifiesto también algunas ideas que “bullen” en el trabajo social español y que tienen que ver con el contexto de cambio y esperanza que se vive en ese momento... El que se haya buscado un nuevo término capaz de indicar lo que se realizaba, “animación comunitaria” o “desarrollo comunal” es una cuestión accesorio. Lo que nos parece revelador, máxime si lo analizamos desde lo que se piensa y hace a comienzos de la década de los noventa, es considera lo que Manovel llama los cuatro puntos del método de trabajo que determinan sus objetivos y que están en el punto de partida y de llegada: toma de conciencia crítica, opción liberadora, acciones consecuentes con esa opción, revisión y evaluación... Al menos las tres primeras cuestiones, hoy están excluidas del lenguaje del trabajo social español. ¿Qué queda de todo ello?...

Ciñéndonos a las propuestas que son estrictamente metodológicas, hay cinco grandes cuestiones que plantea Manovel y que hoy tienen vigencia: abordar los problemas desde una perspectiva global; saber utilizar una “estrategia del conflicto”; encuadrar el trabajo comunitario en la idea de un sistema democrático y socializado, en el que “más ser” no se identifique con el “más tener”; partir de un enfoque global de la acción que tienda a un cambio radical; afrontar y transformar la realidad desarrollando el “valor” del compromiso.

Éstas son algunas de las grandes propuestas, bastante coincidentes con lo que plantea el trabajo social en América Latina, como

consecuencia del proceso de reconceptualización... Quizás, también en España –en un contexto de euforia– se hicieron propuestas que iban más allá de lo posible. Pero en este momento ser realista era pedir lo imposible. Un horizonte utópico de cambios radicales penetraba, inspiraba y movía todas las propuestas del trabajo social.

Manovel en su “breve historia” del trabajo social comunitario en España, nos revela que no todo quedaba en propuestas y nos señala una serie de realizaciones concretas que se alcanzaban mediante el desarrollo de la comunidad: formación de grupos, potenciar la aparición de líderes sociales, acciones a nivel de barrio y de comarca, desarrollo cultural desde una óptica de cambio radical, experiencias cooperativas de desarrollo socio-económico, promoción de grupos sectoriales (en especial de jóvenes y de mujeres), intercambio y confrontación de experiencias y creación de servicios.

En la última década del siglo XX, el trabajo social comunitario aparece en España, al menos para algunos, como uno de los grandes desafíos para corregir la proliferación y segmentación de acciones sociales. ¿Será posible intentarlo en un contexto en el que las utopías se han derrumbado y la ilusión más movilizadora es tener un puesto de trabajo asegurado y de por vida?

Ya se trate de la experiencia en los países del llamado Tercer Mundo, como en los países europeos, es tan grande la variedad de programas y actividades que se han realizado bajo la denominación de desarrollo de la comunidad que, como se dice en un documento de la CEPAL, “no existe unidad en cuanto a la concepción, el contenido, el alcance y las finalidades concretas”.²³ En efecto, no hay un perfil claro de lo que implica la práctica del desarrollo comunitario, salvo de que se trata de un método de movilización de recursos humanos. Esta movilización y participación de la gente se concreta luego en proyectos específicos muy variados... Esta idea de “participación”, ha expresado –y sigue expresando– la quinta esencia del trabajo social comunitario.

Los cambios producidos en el enfoque del desarrollo de la comunidad

Desde comienzos de los años sesenta, y de una manera cada

vez más acentuada, se fue planteando el rol del desarrollo de la comunidad como una forma de contribuir al desarrollo nacional. El documento de las Naciones Unidas, *Desarrollo de la comunidad y desarrollo nacional* (1963), plantea de manera expresa el papel del desarrollo de la comunidad en el desarrollo global y las formas en que puede contribuir al desarrollo nacional. Al año siguiente, en la reunión de expertos realizada en Santiago de Chile, convocada por la CEPAL comienza a visualizarse el desarrollo comunitario como un instrumento clave para lograr la participación popular en los planes de desarrollo. Se habla también del papel del desarrollo de la comunidad en la aceleración del desarrollo económico y social.

Por su parte, el Consejo Interamericano Económico y Social (CIES) en su reunión del año 1962, en una de sus resoluciones recomienda a los Estados miembros promover el desarrollo de la comunidad, para lograr la participación activa y consciente de la población en la ejecución de los programas incluidos en la planificación del desarrollo económico y social de cada uno de los países. Al año siguiente, en otras resoluciones, se continúa en esta línea de propósitos: que “el desarrollo de la comunidad esté en íntima relación con los planes de desarrollo” [...] “que los programas funcionen en estrecha vinculación con los organismos nacionales de planificación”.

A fines del siglo XX, la acción comunitaria se articula con el desarrollo local y adquiere importancia en el ámbito de las organizaciones no gubernamentales

En los años noventa ya no se habla del papel del desarrollo de la comunidad en planificación y ejecución del desarrollo nacional (y en esto expreso mi autocritica y rectificación de algunas de mis propuestas anteriores). Las pretensiones son mucho más modestas, y al mismo tiempo más realistas: no se trata de plantear las contribuciones del desarrollo de la comunidad al desarrollo nacional, sino en qué forma, cómo y con qué proyectos específicos se puede articular esta metodología en la acción local. El desarrollo de la comunidad se visualiza hoy como una forma de sensibilizar y motivar a la gente para que participe en la solución de sus propios problemas (especialmente los que está a su alcance resolver).

El desarrollo nacional y la planificación del desarrollo global, son ámbitos de actuación demasiado amplios y lejanos para que el

“ciudadano de a pie” (que es la mayoría de la población), pueda participar efectivamente. La gente tiene la sensación de que dentro de las grandes organizaciones no puede hacer nada y, en consecuencia, si se le propone algo a este nivel, se cruza de brazos, pues sabe que no puede tener ningún protagonismo. En cambio es posible participar, de manera efectiva, en el ámbito local, en las organizaciones de base, en los movimientos sociales, en las unidades de producción o micro-organizaciones económicas, es decir, en los ámbitos en donde pueden darse interrelaciones a escala humana. Se trata de aplicar el principio metódico/pedagógico de la cercanía vital conforme al cual las acciones deben realizarse en el lugar más cercano a donde está la gente o, lo que es lo mismo, en espacios a escala humana en donde el individuo puede participar en la definición de la situación-problema mediante una investigación participativa, y luego intervenir activamente en la programación de actividades, en la aplicación de las decisiones adoptadas y en la evaluación de los resultados.

El componente que siempre ha existido en casi todas las propuestas de desarrollo comunitario, ha sido el de la superación de todas las formas de autoritarismo y paternalismo, de manipulación y mediatización. Hoy esta preocupación por el desarrollo de los procesos de participación, culmina en la tendencia a la organización autogestionaria, no de la sociedad global (que escapa a lo que puede hacerse desde estos programas), sino a nivel local y a nivel de organizaciones.

Otra reformulación significativa es la que se ha dado, respecto de lo que son las relaciones de los programas de desarrollo de la comunidad con la acción gubernamental. De una manera especial a partir de 1956, en el documento más importante elaborado por Naciones Unidas sobre desarrollo de la comunidad, y al que ya hemos hecho referencia, se propone una definición que por muchos años ha sido clásica y que habla de integrar o sumar los esfuerzos de la población a los de su gobierno.

El cambio que se ha producido es en relación a la idea de que “los esfuerzos de una población se suman a los de su gobierno”. Hoy, la acción comunitaria se desarrolla también, y de manera muy significativa, a través de organizaciones no gubernamentales que actúan en el ámbito de la sociedad civil. En otras palabras, no siempre el desarrollo de la comunidad (en cuanto programa

que se realiza) es un hacer que se suma a los del gobierno. Existen programas impulsados por la administración pública, pero hay otros muchos que se realizan en el ámbito de la sociedad civil, no necesariamente concertados con el sector público. Más aún en determinadas circunstancias, se trata de actividades que se realizan “a pesar del gobierno”, y aun “en contra de los propósitos que tiene el gobierno”. También puede darse el caso de que se articulen las acciones que surgen de la sociedad civil con las responsabilidades del Estado o, al revés, el sector público promueve acciones que concierne con asociaciones y grupos que actúan en el ámbito de la sociedad civil... Lo sustancial que aquí queremos destacar es que no se trata sólo de acciones articuladas con los gobiernos, como se deduce de la definición y concepción clásica a la que hicimos referencia: los programas de acción comunitaria han ido ganando espacio en el ámbito de la sociedad civil, con el fin de transformar desde abajo la misma sociedad política y desarrollar nuevos modos de vivir.

Características esenciales del desarrollo de la comunidad

Es cierto que la expresión desarrollo de la comunidad, “en el corto tiempo... en el que ha sido usado con cierta amplitud, ha tenido diversos significados en diferentes países y para los diferentes estudiosos que han tratado de identificar sus elementos esenciales. A veces, la moda en el uso de los términos parece haber cambiado sin modificación evidente de contenido, desconcertando a no pocos interesados en el tema”.²⁴ Sin embargo, a pesar de esta diversidad de significados, creemos que es posible caracterizar el desarrollo de la comunidad con algunas notas esenciales.

Antes, una advertencia: decíamos que en nuestra concepción consideramos al desarrollo de la comunidad básicamente como método y como programa, aunque estimamos que es válido considerarlo también como proceso y como movimiento. Aquí vamos a distinguir sus notas esenciales diferenciando aquello que hace a su metodología de actuación y lo que concierne a su forma de organizar y estructurar los programas.

En cuanto a método

Considerado como método de actuación sobre la realidad, el desarrollo de la comunidad es una forma de intervención social. No

es una ciencia, ni una filosofía: está en el plano de la práctica social. Consecuentemente, el desarrollo de la comunidad es una tecnología social. Se trata de un conjunto de reglas prácticas y procedimientos específicos que, mediante la aplicación del conocimiento científico y el método científico a objetivos prácticos, se traduce en una serie de acciones y actividades. A través de ellas se pretende mantener, modificar o transformar algún aspecto de la realidad social buscando resultados específicos que se presentan en objetivos y metas pre-establecidas.

En cuanto a su significación última viene dada por la cosmovisión o ideología subyacente, en la medida que ésta proporciona una comprensión y significación de la realidad que se traduce, además, en el horizonte utópico que concierne al modelo que indica la forma en que debe ser organizada y funcionar la sociedad.

Se diferencia de otras tecnologías sociales por el objetivo que persigue, su modalidad operativa y el nivel en que funciona.

- En cuanto a sus **objetivos** lo caracterizamos como una tecnología social de promoción y movilización de recursos humanos e institucionales mediante la participación activa y democrática de la población, en el estudio, programación, ejecución y evaluación de programas que se desarrollan a nivel de comunidades de base, destinados a mejorar el nivel y la calidad de la vida.
- En lo que hace a sus **modalidades operativas**, el desarrollo de la comunidad no es tanto una **acción sobre** la comunidad, cuanto una **acción de** la comunidad. Se trata de esfuerzos y de acciones de base organizadas con la iniciativa y dirección de la misma gente involucrada en el programa, aunque para su “despegue” hayan necesitado de una acción exterior.
- Respecto del **nivel** en que funciona, se trata de una metodología de trabajo desde la base. Actúa fundamentalmente a nivel psico-social mediante un proceso de sensibilización y motivación que desenvuelve virtualidades latentes y desarrolla potencialidades en individuos, grupos y comunidades, para mejorar sus condiciones de existencia.

Como todas las tecnologías sociales, en su aspecto operativo está

configurada por la integración y fusión de cuatro componentes:

- el estudio de la realidad: problemas, necesidades, conflictos, centros de interés, recursos, etcétera.
- la programación de proyectos y actividades a realizar
- la realización de lo programado que, a su vez, ha estado apoyado en un diagnóstico de situación
- la evaluación de lo que se está realizando, o de lo realizado, según los casos.

Integrando todas estas fases está la participación de la misma gente involucrada en el programa, tanto cuanto ello sea posible en cada una de las circunstancias.

Las actividades sustantivas en sí mismas tienen relativamente menos importancia que la forma de llevarlas a cabo. En otras palabras: **la actitud con que se llevan a cabo los proyectos y la forma de emprender el trabajo, es más importante que el contenido material de los proyectos.** Frente a una gran variedad de sectores de intervención, de proyectos y actividades específicas que se puedan llevar a cabo dentro de un programa de desarrollo de la comunidad, este criterio de identificación permite establecer cuándo una actividad (servicio o proyecto) es desarrollo de la comunidad. Un mismo proyecto —ya se trate de construcción de viviendas, crédito agrícola supervisado, la promoción de huertas familiares o escolares, construcción de caminos, educación de adultos, creación de unidades de producción, o lo que fuere— puede ser o no un programa de desarrollo de la comunidad. Para decirlo en breve: **no es lo que se hace sino cómo se hace, lo que constituye la sustancia del desarrollo de la comunidad.** Todo depende de la forma y actitud de llevar a cabo las actividades. Nos explicamos: hay desarrollo de la comunidad (en cuanto metodología de actuación), cuando se promueven y movilizan recursos humanos, mediante un proceso educativo/concientizador que desenvuelve potencialidades latentes en los individuos, grupos y comunidades para tender al logro de su autodesarrollo.

La idea y la práctica de la participación de la gente (que se perfila desde las primeras definiciones y los primeros programas), terminan siendo el concepto central de la teoría y práctica del desarrollo de la comunidad.

En cuanto programa constituido por proyectos y actividades específicas

Si bien se puede hacer desarrollo de la comunidad, o aplicar el enfoque del desarrollo comunitario a la realización de proyectos o actividades puntuales, las características del enfoque actual tiene pretensiones de ser más integral y globalizador. Dicho de una manera más científica: hoy comienza a desarrollarse una preocupación por la aplicación del **enfoque sistémico** al desarrollo de la comunidad. Es cierto que a poco de iniciadas las primeras experiencias de desarrollo comunitario, se habló del “desarrollo integral de la comunidad”. En algunos casos se entendió como una forma de superar las acciones inconexas, por una forma de “desarrollo total y equilibrado que requiera una acción concertada y la elaboración de planes múltiples”.²⁵ En otros se hace referencia a la necesidad de que los “conocimientos y las técnicas que disponen todos los servicios nacionales pertinentes, sean utilizados en forma coordinada y no en una forma aislada y fragmentaria”.²⁶ También se ha entendido el desarrollo integral de la comunidad como la forma de integrar la acción comunitaria con los planes nacionales.²⁷

Todo esto está muy lejos de constituir un enfoque sistémico. Sólo en los últimos años se ha planteado la aplicación del enfoque sistémico al desarrollo de la comunidad, particularmente a lo que hace al diseño en la elaboración de programas y estrategias de acción. El enfoque sistémico (que aquí lo entendemos como aplicación de la teoría general de sistemas), se ha ido aplicando a diferentes campos, entre otros, a las tecnologías sociales, como forma de superar los enfoques analíticos-mecánicos que habían tenido vigencia hasta época reciente. De lo que se trata es de formular cada proyecto, y el conjunto de actividades, de tal manera que cada uno sirva de apoyo a los otros, integrando y complementando diferentes líneas o frentes de acción.

Este enfoque, que implica tanto una manera holística de abordar la realidad, una forma de pensar y una metodología de diseño, apenas está en ciernes, pero es un aspecto sustancial de lo que hoy quiere ser el desarrollo de la comunidad, si es que puede llegar a ser, en un futuro cercano, algo más o menos significativo.

Ahora bien, esta combinación de **metodología** y **programas** de desarrollo de la comunidad, desata un **proceso** que algunos

consideran como un efecto “catalizador” y otros denominan efecto de “sinergia”. Se trata de una estimulación que resulta de la acción conjunta de diferentes personas que procuran el logro de un determinado objetivo, en cuanto a satisfacción de necesidades o resolución de problemas se refiere. Una sinergia es una forma de potenciación de un trabajo social realizado conjuntamente — precisamente por ser una acción de tipo comunitario— que permite alcanzar un resultado superior (en cantidad y calidad), al resultado que se podría obtener sumando el aporte de cada uno de los sujetos considerados aisladamente.

CITAS

¹José Dantas, «La teoría metodológica del servicio social», en *Documento de Teresópolis*, Buenos Aires, Hvmánitas, 1970.

² Mary Richmond, *What is social case Work*, Nueva York, Rusell Sage Foundation, 1922.

³ Ricardo Hill, *Caso individual*, Buenos Aires, Hvmánitas, 1986.

⁴ Al principio, dentro de la profesión se utilizaba el término “amistad”, luego fue reemplazado por otros vocablos: “contacto”, “simpatía”, “empatía”, “*rapport*”, “transferencia”, “encuentro”, siendo quizás el más utilizado el de “relación”.

⁵ Sithun Bowers, “The Nature and Definition of Social Case Work”, en *Journal of Social Case Work*, Nueva York, diciembre de 1949.

⁶ ANAS, *Informaciones Sociales*, París, noviembre de 1957.

⁷ Virginia Paraíso, *El servicio social en América Latina*, Montevideo, Alfa, 1969.

⁸ Jack Gibb, *Manual de dinámica de grupos*, Buenos Aires, Hvmánitas, 1963.

⁹ Gisela Konopka, *Trabajo social de grupo*, Madrid, Euramérica, 1963.

¹⁰ Rosa Resnick, “Prólogo” a R Vinter, *Principios para la práctica del servicio social de grupo*, Buenos Aires, Hvmánitas, 1969.

¹¹ Grace Coyle, “Social Group Work”, en *Social Work Year Book*, Nueva York, Sage Russell Foundation, 1939.

¹² Ruby Pernell, “Identifying and Teaching the Skill Components of Social Group Work”, Graduate School of Social Work (mimeo), Pittsburgh, 1962.

¹³ Gisela Konopka, *op. cit.*

¹⁴ Robert Lane, *The Field of Community Organization*, NASW, Nueva York, Columbia University Press, 1939.

¹⁵ NASW, *Defining Community Organization Practice*, Nueva York, 1962.

¹⁶ Murray Ross, *Community Organization: Theory and Principles*, Nueva York, Harper and Brothers, 1967.

¹⁷ Naciones Unidas, *Desarrollo de la comunidad y servicios conexos*, Nueva York, 1956.

¹⁸ Caroline Ware, *Organización de la comunidad*, Washington, Unión Panamericana, 1954.

¹⁹ Carlos Campos Jiménez, “Organización y desarrollo de la comunidad para el bienestar social”, Guatemala, 1956 (mimeo); Rubén Darío Utría, *La acción comunal como programa de gobierno*, Bogotá, Universidad de América, 1960; Ezequiel Ander-Egg, *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*, Buenos Aires, Hvmánitas, 1964; Ricardo Pozas Arciniegas, *El desarrollo de la comunidad*, México, Universidad Autónoma de México, 1964; Herman Kruse, “Desarrollo de la comunidad”, Montevideo, 1967 (mimeo); Carlos Acedo Mendoza, *El desarrollo de la comunidad en Venezuela*, Caracas, IVAC, 1967; Carola Ravel y Maritza Izaguirre, *Nuevo enfoque en desarrollo de la comunidad*, Buenos Aires, Hvmánitas, 1968.

²⁰ Para profundizar el tema que desarrollamos en este apartado, recomendamos la lectura de los números 89 y 90 de la *Revista de Treball Social*, Barcelona, 1983.

²¹ Rosa Romeu, “Una experiència d’animació comunitària”, en *Revista de Treball Social*, núm. 89, marzo 1983.

²² María J. Manovel, “Objetivo y método del desarrollo comunitario en España”, en *Documentación Social*, núm. 6, Madrid, 1972.

²³ CEPAL, “La participación popular y los principios del desarrollo de la comunidad en la aceleración del desarrollo económico y social”, en *Bol. Económico de América Latina*, vol. IX, núm. 2, noviembre de 1964.

²⁴ Véase nota 19.

²⁵ *El progreso social mediante el desarrollo de la comunidad*, Nueva York, Naciones Unidas, 1955.

²⁶ *Desarrollo de la comunidad y servicios conexos*, Nueva York, Naciones Unidas, 1960.

²⁷ Consejo Interamericano Económico y Social, 1962.

Capítulo 6. Cómo hacen los trabajadores sociales

II. La estructura básica de los métodos de intervención social

La cuestión que nos proponemos tratar en este capítulo, es el esquema metodológico que está en la base de las diferentes formas de intervención social. Ya hemos visto en el capítulo anterior los métodos clásicos del trabajo social, ahora nos ceñimos a estudiar los métodos de intervención social, en cuanto estrategias de acción para actuar sobre la realidad social.

He aquí la estructuración de este capítulo:

- 1. Algunas cuestiones en torno a los métodos de intervención social.*
- 2. La estructura básica de procedimientos como proceso encabalgado e inter-retroactivo.*
- 3. Breve referencia a las cuestiones conexas a los métodos de trabajo social.*
- 4. Condicionamientos en la formulación y aplicación de los métodos de trabajo social.*

En este capítulo hablaremos de los métodos del trabajo social. Cuando se hace referencia al método ---o a la metodología como estudio del método--- se pueden utilizar estas expresiones con dos acepciones o alcances diferentes:

- *En unos casos para designar el estudio de los supuestos ontológicos, epistemológicos, lógicos, gnoseológico y paradigmáticos que subyacen en la formulación del método;*
- *En otros casos (y con mayor frecuencia), con este término se alude al conjunto de operaciones que, de una manera ordenada y sistemática, deben seguirse dentro de un proceso pre-establecido para lograr un fin dado o resultado deseado. Este fin o resultado puede ser el de conocer y/o actuar.*

En este último caso, la palabra método puede utilizarse con dos alcances diferentes, según sea el fin propuesto:

- *Como estrategia cognitiva..... para **decir** acerca de la realidad social*
- *Como estrategia de acción.....para **hacer** sobre la realidad social*

A lo largo de este capítulo y de todo el libro utilizaremos el término en esta última acepción, el método como estrategia de acción, habida cuenta que se trata de presentar y explicar las modalidades operativas, aspectos o procedimientos del método o métodos de trabajo social.

1. Algunas cuestiones en torno a los métodos de intervención social

Aun cuando éste sea un libro de Introducción al Trabajo Social, no podemos soslayar los problemas del método. Todo lo contrario: el cómo hacer es un aspecto sustancial de una profesión como el trabajo social. Siendo esto así, antes de meternos en el desarrollo del tema, haremos algunas precisiones para situar mejor y contextualizar todas las consideraciones posteriores. He aquí las observaciones previas que nos parecen más significativas:

a. Ante todo hay que tener en cuenta que no existe **el método** de trabajo social. No existe un método único para hacer algo, ni una sola forma de aplicar un mismo método. No existe un método prototípico que pueda utilizarse en todo tiempo y lugar: depende de los objetivos propuestos y de la realidad en que se aplica. Ni existe un solo método de trabajo social, ni el método que utilizamos como el más válido y eficaz, lo hemos de aplicar siempre de igual manera. No está de más comenzar con esta advertencia, a modo de profilaxis de las pedanterías metodológicas de quienes hacen gala de ofrecer la mejor receta o considerar ofrecer la mejor receta o consideran tener la única propuesta válida.

Un método —hemos de decidirlo una vez más— no es una receta mágica. Más bien es como una caja de herramientas, en la que se toma lo que sirve para cada caso y para cada momento. Una herramienta se usa tanto cuando se necesita para alcanzar determinados objetivos. Cuando una herramienta no se utiliza, no se desecha por ese solo hecho; está ahí, como entre paréntesis, hasta nuevas circunstancias. Si una herramienta nunca se utiliza, se puede presumir que es “desechable”.

Nunca debe hacerse (o intentar hacer), una aplicación “al pie de la letra” de ningún método o técnica de actuación, puesto que ello conduciría a una práctica inadecuada que ignora la realidad en su movimiento y en su desarrollo; el método que en última instancia aplicamos, es lo que hacemos recorriendo un camino para alcanzar determinadas metas y objetivos.

Seamos metódicos en nuestra forma de actuación, es decir, organizados, sistemáticos y lo más rigurosos posible, pero no transformemos “los preceptos del método en recetas de cocina

científica o en objetos de laboratorios [...] subordinemos el uso de las técnicas y conceptos a un examen sobre las condiciones y los límites de su validez, proscribamos la comodidad de una aplicación automática de procedimientos probados y señalemos que toda operación, no importa cuán rutinaria y repetida sea, debe repensarse a sí misma y en función del caso particular”¹

b. Todo método de intervención social —el trabajador social entre otros— es en su formulación una reducción/ simplificación de un proceso de actuación, dentro de un sector determinado y delimitado de la realidad social. Si el conocimiento, más que un “estado” es un “proceso”, tanto más lo es el método que, como lo indica el origen de la palabra, es un “camino hacia algo”. Pero ese camino, no es algo claramente establecido de antemano, es algo que se hace haciéndolo.

Cuando se elabora un método de acción, se establecen los medios y procedimiento para alcanzar algo. Consecuentemente, esto supone formalizar un proceso considerado como válido para lograr el objetivo propuesto. Sin embargo, la acción sobre la realidad no tiene la simplicidad y claridad de un proceso formalizado. De ahí que el método que realmente se ha de aplicar no puede formularse/ realizarse, sino en el proceso mismo de actuación. Es por eso que, puede afirmarse, toda metodología de trabajo social es, en su aplicación y en última instancia, una **metodología emergente**. Esto quiere decir que, a partir de lineamientos generales de actuación propios de un método de intervención social, **lo que se hace realmente** va surgiendo y concretándose a medida que se van llevando a cabo las actividades.

c. Dentro de las diferentes propuestas metodológicas, aquellas que consideran la participación de la gente como algo sustantivo de las mismas, supone el uso de procedimientos flexibles y adaptativos. Esto significa que, en cada aplicación concreta, se puedan adaptar y recrear en función de las intervenciones y aportes de la misma gente, en la medida que expresan sus intereses y preocupaciones. Y en la medida también que expresan sus falencias y limitaciones a la hora de llevar a cabo las tareas concretas. La adaptabilidad se

ha de manifestar también, en la capacidad que tiene el método para adaptarse a los cambios que acaecen en la realidad en donde se aplican. Toda metodología de intervención social debe ser capaz de aplicar, modificar, y adaptar los pasos, ritmos y procedimientos, a tenor de los cambios que se producen en la coyuntura.

Este proceso de retroalimentación entre los aspectos estrictamente metodológicos y la realidad concreta en que se aplica, es parte esencial de la metodología del trabajo social que aquí proponemos. De ahí que plantear el problema de “la mejor metodología” para actuar, puede equiparse a la pregunta que se le hizo a un campeón de ajedrez acerca de “la mejor jugada que puede hacerse”. No se necesita ser un maestro de ajedrez para saber que no existe la mejor jugada, si se le considera fuera de la situación de un juego concreto y frente a un oponente concreto.

Teniendo en cuenta esa flexibilidad y adaptabilidad que exige todo método en su aplicación, los procedimientos de actuación deben estar diseñados de tal forma que se pueda alcanzar el objetivo central de la metodología a través de diferentes medios y actividades y, sobre todo, diferentes estrategias de actuación.

Nuestra propuesta metodológica es concebida como una “práctica militante” que supone que todos los procedimientos para conocer, diagnosticar, programar, actuar y evaluar, se hace **con** la misma gente, tanto cuanto ello sea posible.

Ahora bien, ya sea que en el trabajo social se utilice una metodología más o menos tecnocrática o más o menos comprometida, su procedimiento fundamental es el mismo: se expresa en diferentes fases o momentos. Es lo que denominamos la **estructura básica de procedimiento**, a la que no debemos considerar como un proceso lineal, sino como “formas de ir haciendo algo” en un proceso encabalgado e inter-retroactivo de distintos aspectos y tareas que se realizan en diferentes fases.

2. La estructura básica de procedimiento como proceso encabalgado e inter-retroactivo

Como todas las formas de intervención social, el método de trabajo social está configurado por la integración y fusión de las diferentes fases o momentos de una estrategia de actuación dentro de un proceso encabalgado e inter-retroactivo, que comporta cuatro aspectos principales:

- El estudio/ investigación que culmina en un diagnóstico
- La programación
- La ejecución
- La evaluación

Veamos brevemente el alcance de cada uno de estos momentos.

Con el **estudio/investigación**, como la misma expresión indica, se trata de conocer aquel aspecto de la realidad sobre el que se quiere actuar. Esto se puede hacer de una manera más o menos impresionista, apelando a una especie de captación intuitiva (o por “olfato” como dicen algunos) de la realidad sobre la que se quiere actuar, o bien, en el otro extremo, utilizando procedimientos muy sofisticados. Entre esas dos posiciones extremas, una gran variedad de métodos y técnicas, más o menos formalizadas, para el estudio de la realidad.

Respecto de la realización de estudios e investigaciones, orientadas a las acciones propias del trabajo social, dos recomendaciones nos parecen pertinentes:

- Se estudia para actuar; todo lo que se investiga está orientado a la realización de determinadas acciones propias de este quehacer profesional.
- Se ha de estudiar tanto cuanto necesita para actuar.

Los estudios dentro del trabajo social, pertenecen al tipo de investigación práctica o aplicada, que tiene un propósito inmediato diferente de la investigación pura o básica.

El estudio debe culminar en un **diagnóstico** que es algo más que un informe final. En un diagnóstico la información debe organizarse de tal manera que sirva a las tareas de programación y

con información básica de las estrategias de acción.

Una segunda fase es la **programación** de las actividades pertinentes y necesarias para cambiar la situación. Se trata de formular y proyectar cuál es el camino que se quiere ir haciendo. Programar —que etimológicamente significa la acción de escribir por adelantado—, en su sentido más simple consiste en decidir anticipadamente lo que hay que hacer. Se trata de prever el modo de hacer algo y los medios para alcanzarlo. En otras palabras: programar es una forma de adopción de los procesos decisionales que pretenden orientar las acciones a realizar. Esta tarea de programación se apoya en los resultados del diagnóstico (situación inicial o modelo analítico), en la que se describe o explica lo que hoy se denomina una “situación problema”. Y tiene como referencia la situación definida como “aquello a donde se quiere llegar” (situación objetivo o modelo normativo).

De un modo elemental, y como primera aproximación, puede decirse que programar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en un conjunto de acciones y actividades previstas de antemano, con las que se pretende alcanzar determinadas metas y objetivos, por medio de la utilización de instrumentos preferibles, habida cuenta que los medios y recursos son escasos y limitados. La programación, por otra parte, tiene por finalidad proporcionar criterios técnicos para establecer prioridades, que se han de combinar con criterios políticos, filosóficos, éticos, u otros de parecida índole.

Para programar es necesario atenerse a una serie de pautas básicas, que pueden resumirse en las siguientes:

- Definir y enunciar claramente los objetivos y metas.
- Proponer objetivos y metas realistas (viables, pertinentes y aceptables)
- Establecer prioridades para el logro de los objetivos.
- Hacer elecciones compatibles y complementarias entre los objetivos.
- Articular las metas propuestas y los recursos disponibles; los requerimientos de fuerza de trabajo para alcanzar las metas y objetivo propuestos, etcétera.
- Asignar y usar recursos, en cantidad y tiempo oportuno,

- para cada fase o actividad del programa o proyecto.
- Determinar los instrumentos y medios adecuados a los fines.
 - Establecer el tiempo y ritmo de ejecución.

La tercera fase o etapa es la **realización o ejecución** de esas actividades llevadas a cabo con la mayor racionalidad posible y con una determinada intencionalidad. Es el momento del hacer, en el que se producen los hechos u operaciones que pretenden provocar un cambio situacional. Supone un conjunto de acciones que se dan dentro de un sistema social en un juego incierto de inter/retro/acciones.

En el terreno de la acción, la práctica del trabajo social exige resolver –no de forma teórica, sino operativa– seis problemas principales:

- En relación a las personas implicadas**, hay dos cuestiones básicas a resolver:
 - **quiénes** son los responsables de promover, organizar y realizar las actividades
 - **a quiénes** están destinadas las actividades (los beneficiarios de los servicios o destinatarios de los programas).
- Lugares y espacios en donde se realizarán las actividades:** en la elección de lugares y espacios, se tendrá en cuenta una serie de pautas operativas; dos son las que nos parecen más importantes:
 - realizar las actividades en el lugar más cercano posible a donde desarrolla su vida la misma gente; es lo que denominamos el principio de “cercanía vital”
 - deben favorecer el ejercicio de la participación de las personas implicadas.
- Cuándo realizar las actividades:** de ordinario el “momento temporal” tiene una importancia que no se suele tener en cuenta. Hay actividades que deben realizarse a las horas en las que la gente no trabaja y que no coincidan con los horarios que establece la administración pública,

como los tiempos en que deben realizar sus tareas los trabajadores sociales.

- d. En lo referente a las **actividades específicas**, que son de variada índole y naturales, remitimos a lo indicado en el capítulo 2.
- e. **Los métodos y técnicas a utilizar**. No solo hay que establecer dónde, cuándo y con quiénes realizar determinadas actividades, hay que saber qué métodos y técnicas utilizar. Aquí se incluyen los métodos específicos del trabajo social y otras técnicas: técnicas grupales, técnicas de información–comunicación, etcétera.
- f. El **utilaje profesional o medios técnicos**. En este último de los aspectos operativos, se hace referencia al utilaje profesional, es decir, a los instrumentos y equipamientos que tiene –y utiliza—el trabajador social.

La cuarta fase o momento es la **evaluación** de lo realizado o de lo que se está realizando, como forma de ponderar lo que se hace (o se hizo) y de introducir correcciones en los contenidos y formas de actuación. Es decir, enjuiciar el mérito y el valor de la intervención, apoyado en información sistemática, para tomar las decisiones que permitan corregir y mejorar el programa.

De ordinario, cuando se evalúa, no se enjuician todos y cada uno de los componentes de la intervención, así, por ejemplo, puede evaluarse la extensión de los efectos de la actuación o la cobertura de la misma, la forma en que se han ejecutado las actividades, la rentabilidad económica, los resultados efectivos, etc. En general, los diferentes tipos de evaluación que pueden hacerse son los siguientes:

- **evaluación del diseño y conceptualización del programa**. Se trata de una evaluación que se realiza antes de la ejecución, para establecer la viabilidad o factibilidad de la intervención, así como su eficacia potencial.
- **evaluación y seguimiento de la instrumentación de programa**. Este tipo de evaluación comprende: la evaluación de la cobertura, de la implementación, del ambiente

organizacional y del rendimiento/competencia del personal, del programa o proyecto que se está (o se ha estado) llevando a cabo. El seguimiento, por su parte, es una forma de examen continuo y periódico de la marcha de las actividades, que sirve también de control operacional.

- **evaluación de los resultados**, es decir, de la eficacia real de la actuación llevada a cabo (qué se ha conseguido de lo que estaba previsto y qué otros efectos no esperados se han producido), y de la eficiencia o rentabilidad económica no suele estar a cargo de los trabajadores sociales, y son más bien economistas quienes lo realizan).

Desde la perspectiva y los principios de nuestra metodología (y de otros que comparten esta propuesta), la participación de la misma gente involucrada en el programa, en cada una de estas fases, es un aspecto especial del método del trabajo social. Se ha de producir que esta participación sea la mayor posible en cada circunstancia, aunque los niveles de participación serán en la práctica muy variados. (Véase el esquema de la página siguiente.)

Ahora bien, el conjunto y articulación de esas cuatro fases o etapas que hemos indicado es lo que llamamos **estructura básica de procedimiento**, que preferentemente a otra expresión propuesta “método básico”. No hay un método básico del trabajo social, puesto que este esquema operativo no es privativo de este campo profesional. Esta estructura básica de procedimiento, es común a todos los métodos de intervención social, aunque puede denominarse de manera diferente.

Si bien ya lo hemos indicado, aun con riesgo de ser reiterativos, conviene insistir en una cuestión: sería un grave error considerar estas cuatro fases o momentos como una secuencia rígida de etapas compartimentalizadas, o como si se tratase de un proceso lineal/secuencial. Cada una de ellas implica, en alguna medida, a todas las demás. De ahí la necesidad de comprender un aspecto sustantivo de los métodos de intervención social: la totalidad del proceso resulta de las mutuas implicaciones de cada fase, al mismo tiempo que cada una de ellas interacciona y retroactúa sobre las otras. La estructura básica de procedimiento es un proceso encabalgado e inter-retroactivo, en el que cada fase o momento hay que elaborarlo o realizarlo en relación mutua y sistemática, tomando en cuenta las

complejas interdependencias existentes.

Por otro lado, todo método en cuanto estrategia de acción, es una guía operativa que indica la “lógica de la realización” que tiene una mayor complejidad, al mismo tiempo que se da un entrecruzamiento de los diferentes momentos. Quedar aprisionado en reglas fijas sería poco realista y estaría viciado. No sería realista, “pues tiene una visión demasiado simple del talento de los hombres y de las circunstancias que lo animan. Y estaría viciado, puesto que el intento de fortalecer las reglas levantará indudablemente barreras a lo que los hombres podrían haber sido”².

Aclaradas estas cuestiones preliminares, queremos adentrarnos aún más en la dilucidación de los problemas metodológicos propios del trabajo social. Teniendo en cuenta que se trata de una tecnología social, la primera cuestión que nos parece pertinente plantear, es la siguiente:

¿qué comporta un método de trabajo social: solo lo que hace a las tareas de ejecución, o también lo que respecta a la investigación, la programación y la evaluación...?

La respuesta implícita que dimos hace casi tres décadas a esta cuestión³, nos parece válida en sus líneas generales aun hoy: la metodología del trabajo social comporta métodos y técnicas para conocer, para programar, de intervención y de evaluación. A diferencia de lo que escribíamos en *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*, ahora introducimos dos agregados básicos a ese planteamiento: en primer lugar, un entrecruzamiento entre las cuatro fases o momentos mucho mayor que el que formuláramos. La segunda cuestión que, si bien la habíamos considerado, ahora le otorgamos una mayor importancia, es la referente a la búsqueda de formas, canales y ámbitos de participación de la gente involucrada en los programas y actividades del trabajo social.

Lo cierto es que hay cuatro niveles a distinguir y en cada uno de ellos se presentan problemas específicos y diferentes desde el punto de vista metodológico. Podría decirse, entonces, que la metodología del trabajo social comporta cuestiones de métodos,

y sus correspondientes técnicas, en cuatro aspectos o niveles diferentes. Y, a su vez, comporta la consideración de todos estos aspectos componentes de la metodología del trabajo social, como elementos articulados conforme a los fines propuestos por la praxis específica del trabajo social. Considerados como parte de un proceso global, esos aspectos son los siguientes:

- métodos y técnicas de investigación y diagnóstico
- métodos y técnicas de programación
- métodos y técnicas de ejecución
- métodos y técnicas de evaluación

Ahora bien, en cada una de estas fases, los métodos y técnicas utilizados no son propios y específicos del trabajo social en cuanto profesión. En la primera fase –estudio/investigación– se apela a diferentes procedimientos que utiliza la sociología, la antropología, la psicología, la ciencia política, la estadística, etc. En esta fase, no hay ninguna técnica que pueda considerarse como propia y exclusiva del trabajo social. Tampoco es exclusiva de ninguna de las ciencias sociales.

Si consideramos el **diagnóstico**, con el que culmina el estudio/investigación, nos encontramos con algunos problemas metodológicos que tampoco son exclusivos del trabajo social. Se puede saber hacer investigaciones y, en cambio, ser metodológicamente deficitarios en la realización de diagnósticos. Por lo general, para elaborar un buen diagnóstico, se necesita tener algunos conocimientos sobre programación, y saber realizar estudios claramente orientados a servir a alguna forma de intervención social.

Sobre **programación** hemos de decir también que sus técnicas no son privativas de ninguna disciplina o campo profesional. Como forma de introducir racionalidad y organización en la acción, la utiliza el urbanista, el economista, el trabajador social, el ingeniero, etc. No es lo mismo el empleo que hace el arquitecto, el economista o el trabajador social cuando la aplica a su campo profesional, pero en lo sustancial comporta cuestiones comunes.

De igual modo las técnicas y procedimientos de **evaluación** desbordan los ámbitos profesionales y, en su aplicación, hay que adaptarlos a cada uno de ellos. Aunque luego volveremos sobre

el asunto, ahora queremos señalar que es mucho más fácil evaluar en el campo de la pedagogía y de la economía, por ejemplo, que evaluar programas de trabajo social y de servicios sociales.

Hemos dejado o saltado la fase intermedia entre la programación y la evaluación—la ejecución—porque en ella, como su denominación indica, se trata de hacer. En ese hacer hay actividades y tareas que son específicas y otras que son compartidas. La especificidad viene dada por los ámbitos propios de actuación y por las funciones atribuidas al trabajo social y las tareas asignadas a estos profesionales. La técnicas y procedimientos pueden ser múltiples: técnicas grupales, de comunicación social, de comunicación oral, de organización, gestión, movilización, etcétera.

Para la metodología del trabajo social, en cuanto estructura básica de procedimiento, queda una tarea fundamental: ¿cómo integrar esos cuatro momentos o fases desde la perspectiva y enfoque propio de la profesión?... y luego, en cada caso concreto, ¿cómo hacerlo en los ámbitos de actuación o sectores de intervención más específicos?

Pasando a un problema de otra índole, diremos que los métodos no son neutros, aunque en determinados niveles permiten una cierta ambivalencia. Existen, pues, diferentes propuestas metodológicas según sean los enfoques y concepciones del trabajo social, desde las cuales se derivan diferentes formas de actuación... la que nosotros presentamos en este libro, es una entre otras. Dicho con mayor rigor, diríamos que apenas es nuestra búsqueda actual en lo referente a la metodología del trabajo social... En el intento de formulación que hacemos, confluyen nuestra práctica y nuestros conocimientos teóricos y metodológicos, con la constante preocupación de no hacer elucubraciones desconectadas de la realidad. Ya la experiencia ha demostrado que las puras elucubraciones de gabinete sobre los métodos de intervención social, además de ser un procedimiento precientífico, no sirve para elaborar propuestas que tengan interés práctico, es decir, que sirvan para actuar transformadoramente sobre la realidad; por consiguiente, no sirven para nada, salvo para escribir libros de epistemología o metodología del trabajo social.

3. Breve referencia a las cuestiones conexas a los métodos y técnicas de trabajo social

Los métodos de acción social o de trabajo social (y las técnicas que se derivan de él y están en conexión), no son una creación arbitraria de la mente humana que elabora un instrumento operativo como respuesta a determinadas prácticas sociales. Un método de intervención social no se formula ni se reformula en el gabinete. Ni siquiera es posible pensarlo en sí mismo; existe una serie de cuestiones conexas que imponen o condicionan orientaciones metodólicas, a saber:

- Cuestiones de metodología en el sentido más general, a nivel de lógica de las ciencias: ¿por qué se hace así?, se trata de problemas que hacen referencia al formalismo metodológico.
- El marco teórico referencial en el que el método se apoya y desde el cual se lee la realidad, o para ser más estrictos, desde el cual se conquistan, construyen y comprueban los hechos científicos.
- Concepción que se tiene del trabajo social, en particular, acerca de su naturaleza.
- Supuestos o postulados metateóricos subyacentes, ya sean concebidos en términos de filosofía, cosmovisión o ideología que dan la intencionalidad última al mismo método; hace referencia a fines que están fuera del propio método.
- Las prácticas concretas que se realizan, niveles de actuación y campos de intervención; se trata del nivel tecnológico que da razón de cómo se hace.
- La realidad social en la que se ha de aplicar el método, ya sea a nivel macro o micro de actuación; un método de intervención social para ser eficaz debe tener en cuenta el contexto problemático que se aplica.

Las cuestiones de metodología y el marco teórico referencial están fuera del campo del trabajo social. La primera es una cuestión de lógica científica y proporciona orientaciones no sólo a la metodología del trabajo social, sino a todas las ciencias en lo que concierne a sus problemas de métodos, como también a todas las tecnologías sociales.

Tiene particular importancia para entender lo que estamos tratando, tener en cuenta que los aspectos de metodología y lo referente al marco teórico referencial, son cuestiones que están fuera del campo del trabajo social, en cuanto éste constituye una tecnología social. La metodología, como una cuestión de lógica científica, proporciona orientaciones no sólo a los métodos del trabajo social, sino a los métodos propios de todas las ciencias.

Por su parte, lo que denominamos como marco teórico referencial, es lo que constituye la apoyatura teórica que el trabajo social necesita y que recibe o se apropia de diferentes disciplinas sociales, habida cuenta que no tiene una teoría científica propia. Al igual que todas las tecnologías tiene un fundamento científico que toma “prestado” de las ciencias sociales en general o, si se quiere decir de manera más amplia, de las ciencias humanas.

4. Los aspectos extra-metodológicos que condicionan la formulación de los métodos de trabajo social

Volvamos al tema de la metodología, pero ciñéndonos al nivel específico y delimitado del trabajo social, en cuanto conjunto de procedimientos que orientan cómo ejecutar determinadas operaciones, para asegurar el logro de ciertos objetivos. Antes de entrar al análisis de los condicionamientos en la formulación y aplicación de los métodos de trabajo social, hay que señalar que no existe un método propio y exclusivo para cada una de las fases de la estructura básica de procedimientos. Ya sea que realicemos una investigación o un diagnóstico, formulemos un programa, elaboramos un proyecto, administremos una agencia de trabajo o de servicios sociales, o evaluemos los resultados de los programas, actividades o servicios, utilizaremos métodos o técnicas que se los pueda considerar como privativos de esta profesión. Tampoco lo son de ninguna otra disciplina o ciencia social en particular, aunque alguna ciencia utilice un método más que otras. Sin embargo, como se explicó en el capítulo anterior, existen métodos de actuación que son considerados propios de la profesión, como los de caso, grupo y comunidad, cada uno de los cuales tiene una estructura básica de procedimiento que es similar.

En el párrafo anterior mencionamos una serie de cuestiones

conexas a la problemática de los métodos y técnicas del trabajo social, entre ellos los **supuestos o postulados meta-teóricos**. Estos supuestos pueden plantearse en términos de ideología, cosmovisión, paradigma o como filosofía subyacente. Se trata de conceptos que no son intercambiables, pero todos ellos aluden a supuestos metateóricos, porque son “bases o fundamentos no científicos de la ciencia”, consiguientemente, no verificables. Se trata de deseos, valores, fines que son de un orden distinto a las afirmaciones científicas.

Cuando se habla de **ideología** se hace referencia al conjunto de creencias, opiniones e ideas que conforman la conciencia social, bajo la forma de un sistema de representación mental y un conjunto de significaciones, que surge como respuesta a cuestiones que el hombre se plantea en relación a sus intereses, aspiraciones e ideales ligados a sus condiciones de existencia. Este sistema orienta, justifica las acciones y comportamientos prácticos y proporciona normas de conducta.

Cuando se habla de **cosmovisión**, se alude a cinco elementos que internalizamos como modo de pensar en el sujeto/observador/conceptuador, que inciden en la lectura que el mismo científico hace de la realidad. Estos cinco elementos que configuran una cosmovisión son: la idea que se tiene del hombre, la sociedad, la historia, el mundo y del principio y fin de la cosmogénesis (esto último puede plantearse en términos de Dios, Tao o de alfa y omega).

En cuanto a la expresión **paradigma**, puede utilizarse, según Kuhn, en dos sentidos principales: como constelación de creencias, valores, técnicas, etc., que comparten los miembros de una comunidad científica y como modelo de problemas y soluciones⁴. Por su parte, Morin explica el paradigma como un “principio de distinciones/uniones/oposiciones fundamentales entre algunas nociones claves, que dirigen y ordenan el pensamiento, es decir, la constitución de teorías y la producción de discursos”⁵.

Con menos frecuencia se habla de **filosofía subyacente**. Con esta expresión se hace referencia a dos cuestiones: a valores, con lo cual estamos en el plano estrictamente filosófico y de él se derivan los postulados que dan intencionalidad normativa y pautas de actuación profesional. Dentro de estos postulados y pautas, se distingue entre los principios generales que se aplican a la profesión

en su conjunto, y los principios que subyacen en cada uno de los métodos en particular.

Como ya hemos indicado, la **concepción que se tenga del trabajo social** es el elemento más inmediato que determina y condiciona la metodología propiamente dicha. En efecto, de esta concepción se derivan, fundamentalmente, los objetivos y finalidades, o sea, el para qué de la acción social a desarrollar. La respuesta que se haya dado al para qué de la intervención social (acomodación, ajuste, integración, concientización...) condiciona al método en sus lineamientos esenciales, y en algunos de sus aspectos operativos. Y lo determina en la intencionalidad de su utilización.

Existe otro elemento condicionante del método: **la realidad social en la que se ha de aplicar**. Un método de intervención social no tiene validez a-histórica y a-espacial; dicho en otros términos, no existe un método prototípico, válido para cualquier momento histórico o para cualquier lugar. Lo que ayer era válido, es probable que hoy sea inadecuado e insuficiente. Lo que es útil en Bélgica, Alemania o EE UU, es bien difícil que pueda servir, sin adecuación y reformulación alguna, en España o América Latina.

Digamos, por último, que también la misma práctica profesional es un elemento que va originando” la elaboración del método, dentro de un proceso de aproximaciones sucesivas a un nivel estrictamente operativo.

Todas estas cuestiones previas (en cuanto que son anteriores a la formulación de un método de trabajo social), no son un pasatiempo. La elaboración de un método no es algo arbitrario, sino consecuencia directa de la concepción que se tiene de cada una de las cuestiones antes señaladas. Ellas originan predisposiciones y orientaciones metódicas.

El método no es una varita mágica (concepción mítica del método), ni una fórmula (concepción mecanicista del método), sino una serie de pautas de acción que se aplican a una realidad temporo-espacial concreta con una finalidad determinada. Estas pautas y conjuntos de procedimientos, modos de hacer y de recorrer un camino, constituyen el método. Y éste, no es ajeno a la ideología subyacente o explícita, el marco teórico, a la concepción que se tiene del trabajo social y del proceso de cambio social.

Consecuente con todo lo indicado –habida cuenta de los factores y aspectos interrelacionados– podemos tomar dos pautas o criterios de validación de un método de intervención social:

- Más que por su consistencia interna y por la sofisticación de sus técnicas, el valor del método viene dado por la eficacia que tiene para el logro de determinados objetivos en el marco de una escala de valores y en la flexibilidad para adaptarse a situaciones concretas.
- La discusión teórica sobre la eficacia o no de un método es un litigio inútil; es la práctica, los resultados de la aplicación quienes dirimen la cuestión. Estos resultados no se miden solo con criterios técnicos, sino también en función de los objetivos estratégicos del proyecto político o modelo de desarrollo a que responden (para nosotros de liberación, para algunos de desarrollo y modernización, para otros de mantenimiento del orden establecido).

CITAS

1 Pierre Bourdieu, *Le metier du sociologue*, París, Mouton, 1968 (*El oficio del sociólogo*, Madrid, Siglo XXI, 1976).

2 Para un tratamiento más extensivo de cada una de las fases o momentos de la Metodología del trabajo social, hemos publicado en Editorial Lumen una serie de libros, cuyas ideas fundamentales se resumen en este capítulo: *Técnicas de investigación social*, *Introducción a la planificación* y, en colaboración con María José Aguilar, *Administración de programas de acción social*, *Diagnóstico social* y *Evaluación de servicios y programas sociales*.

3 Véase el libro *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*, Buenos Aires, Hvmánitas, 1964.

4 Thomas Kuhn, *La estructura de la revoluciones científicas*, México, FCE, 1971.

5 Edgard Morin, *Para salir del siglo XX*, Barcelona, Kairós, 1982

Segunda parte

Reflexionando sobre el Trabajo Social

Después de mirar qué hace, dónde lo hacen y cómo lo hacen los trabajadores sociales, a partir de toda esa “materia prima”, vamos a reflexionar sobre el trabajo social: cuál es su naturaleza, qué es lo que subyace a su teoría y a su práctica, qué es lo que da intencionalidad última a toda forma de intervención social y cuáles son los principios de este campo de actuación profesional.

En esta parte del libro importa presentar dos cuestiones principales:

- * La naturaleza del trabajo social en cuanto constituye un modo de “hacer” relacionado con lo social, como forma y acción profesional. Asimismo, consideramos la relación (o relaciones) que tiene el trabajo social con la política social, el bienestar social y la calidad de vida.*
- * Una segunda cuestión que nos parece pertinente explicar es lo que subyace en la concepción de trabajo social y en su práctica ya se trata de los modelos institucionales y los paradigmas de actuación.*

Capítulo 7. Acerca de la naturaleza del trabajo social

El propósito de este capítulo es el de acercarnos al concepto y naturaleza del trabajo social. Para ellos seguiremos un camino de aproximaciones sucesivas. Comenzaremos por analizar qué evoca y a qué se alude cuando se habla de “lo social” y de “trabajo”, los dos términos que forman la expresión. Aclarado esto y ceñidos a la actividad que llamamos trabajo social, haremos una primera delimitación considerándolo como una de las formas de acción. Dentro de ese marco explicaremos lo que hace a la naturaleza del trabajo social: el ser una tecnología social.

A partir de ello, una serie de diferenciaciones nos permitirán delimitar el trabajo social de conceptos afines, conexos o relacionados, tales como servicios sociales, política social, bienestar social y, también, con los de calidad de vida y desarrollo humano. Cerramos el capítulo con un anexo en el que ofrecemos al lector una serie de definiciones para que sepa lo que otros autores han dicho acerca del trabajo social.

Los temas a desarrollar serán los siguientes:

- 1. Primera aproximación: un “hacer” que tiene que ver con “lo social”.*
- 2. El trabajo social como forma de acción social y... algo más.*
- 3. El trabajo social como tecnología social.*
- 4. Precisiones conceptuales básicas: las diferencias entre trabajo social, servicio social y servicios sociales.*
- 5. Diferencias y relaciones del trabajo social con la política social, el bienestar social y la calidad de vida.*
- 6. Asistencia social, servicio social y trabajo social: una distinción surgida en América latina para diferenciar momentos históricos y concepciones de esta actividad profesional.*

1. **Primera aproximación: un “hacer” que tiene que ver con “lo social”**

Cuando se habla de “trabajo social”, la primera asociación que puede hacer una persona que no sabe de qué se trata, probablemente sea el de relacionarlo con un “hacer” (trabajo), que se realiza en el ámbito de “lo social”... Esto es extremadamente difuso y vago, pero nos sirve como punto de partida, para saber cuáles son las dos cuestiones que debemos aclarar previamente: ¿qué es lo social? y ¿a qué tipo de trabajo se alude, cuando este término se liga inseparablemente al de “social”, tal como es la expresión “trabajo social”?

Comencemos por el término “social”. En las primeras décadas de este siglo, hablar de “lo social” aparecía asociado a tres ideas bastante diferentes: por una parte designaba una forma de “actividad social” propia de la clase alta o media y, por otra, hacía referencia a la “beneficencia” y a las diversas formas de ayuda a los pobres y necesitados, asistiéndolos en algunas de sus carencias. Lo social remitía, también, a lo que se llamaba en ese entonces la “cuestión social” aludiendo a los problemas sociales en general.

Luego el concepto se hizo más amplio. Por influencia de la sociología, el término “social” comenzó a ser utilizado en dos sentidos: uno genérico y amplio, para hacer referencia a la sociedad global, o bien como perteneciente a lo colectivo; y otro restrictivo, aludiendo a cuestiones particulares de los análisis sociológicos tales como estructura social, cambio social, estratificación, movilidad y participación social.

Más tarde, (en los años sesenta) cuando aparece la problemática del desarrollo, se habla de “lo social” como diferenciado de “lo económico”, aludiendo con la expresión de “lo social”, al ámbito del bienestar social: ofrecer a la población un mayor acceso a los bienes y servicios disponibles, asegurar una mejor distribución y aprovechamiento de los mismos y, en general, procurar la elevación de los niveles de vida de la población.

Vinculando a lo anterior, se habla de “lo social” para hacer referencia a los llamados “sectores sociales”: educación, vivienda, salud, seguridad social y servicios sociales, cuyo desarrollo permite mejorar los niveles de vida de la población.

También existe otro alcance en el uso del término: es cuando se alude a “áreas problemáticas”, a “situaciones –problema” y, a veces, con un enlace más restringido a “grupos y poblaciones marginales”. En todos los casos se trata de una población cuyos problemas y necesidades que un agente externo tiene que atender, pues quienes están afectados no pueden resolverlos por sí mismos.

De alguna manera, las formas de intervención social que se fueron desarrollando en los últimos años, estuvieron ligadas a la idea predominante sobre lo que se entendía acerca de “lo social”. Esto desde la acción caritativa y filantrópica de la primera fase, hasta la implantación de la política social como una forma de las políticas públicas. De ordinario estos diferentes alcances del concepto de “lo social” han coexistido y se han entremezclado, pero considerado desde la política global, siempre se ha tenido visión y valoración residual de la acción social, habida cuenta de la escasa importancia que se le ha asignado dentro de las políticas públicas especialmente desde la perspectiva del modelo neoliberal.

Esta aproximación a un concepto no unívoco, como es el concepto de “lo social”, debemos completarlo con ese “quehacer” que denota y connota la palabra “trabajo”. En esta búsqueda por desentrañar el concepto y la naturaleza del trabajo social, haremos una afirmación que es, a su vez, una primera delimitación/precisión: este “hacer” al que alude el trabajo social es una forma de acción social, es decir, una forma deliberada de intervenir sobre la realidad social. Si bien este concepto es un tanto vago, excluye muchos “quehaceres” y acota un primer ámbito propio de esta profesión y que puede resumirse en lo siguiente: no hay trabajo social sin intervención social. Una nota o característica sustantiva del trabajo social es, precisamente, su carácter práctica-operativo. No hay trabajo social, si éste no se expresa en alguna forma de acción social.

2. El trabajo social como forma de acción social y... algo más

Podemos diferenciar el trabajo social de otras actividades similares, por ser una forma de acción social o de intervención social, sin que con ello agotemos el concepto de trabajo social. Ahora bien, toda acción o intervención social se caracteriza por:

<ul style="list-style-type: none"> • Ser un conjunto de actividades conscientes y deliberadas, realizadas de manera expresa, de un modo que es propio de esta profesión. 	<p>Se trata de una acción inducida por un agente externo</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Que integran los procedimientos operativos en un marco referencial teórico y/o empírico, y en los supuestos ideológicos/ políticos/filosóficos que las sustenta; 	<p>Que tiene una apoyatura teórica y empírica y una referencia normativa extra-teórica; (principios y valores de la profesión);</p>
<ul style="list-style-type: none"> • estas actividades, organizadas con una cierta estructuración en sus formas de llevarla a cabo; 	<p>y un conjunto de procedimientos operativos, estructurados sistemáticamente, expresados en modelos de intervención que integran los conceptos teóricos y metodológicos, con la reflexión sobre la práctica y los principios de la profesión.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • están vinculadas, directa o indirectamente, con la política social y 	<p>Que tienen una inserción institucional u organizacional;</p>
<ul style="list-style-type: none"> • son realizadas con la intencionalidad o propósito explícito de influir en las condiciones sociales que surgen de la no satisfacción de ciertas necesidades básicas y de la existencia de determinados problemas que afectan a los destinatarios de estas actividades, sean estos individuos, grupos o sujetos colectivos. 	<p>y una direccionalidad que le viene dada por un marco referencial ideológico/político/ filosófico, y de las estrategias de acción que surgen de la situación concreta en que se realizan esas actividades y de los actores sociales implicados.</p>

Estas cinco características generales hacen a la esencia de la acción social y de toda forma de intervención social. Concebida la acción social en su especificidad de trabajo social o, si se quiere,

el trabajo social como forma de acción social, comportaría otras notas características. De nuestro marco referencial y desde nuestra propuesta añadiríamos otras, a modo de horizonte utópico hacia el que debería tender –a nuestro juicio– el trabajo social en los umbrales del siglo XXI.

- Se apoya en una concepción y visión humanista de las relaciones interpersonales y de las relaciones sociales en general que se expresa personal y profesionalmente, en el respeto a la libertad y autodeterminación de los usuarios.
- Supone una implicación personal del trabajador social.
- Se basa en una concepción positiva acerca de las potencialidades del ser humano, en cuanto a las posibilidades de asumir un rol protagónico en la solución de sus propios problemas, mediante la incorporación organizada y consciente de los mismos destinatarios de los programas o usuarios de los servicios.
- Como forma de intervención social tiene dos coordenadas que guían su actuación profesional:
 - Una representada por las teorías de referencia que expresan conocimientos acerca de las personas y la sociedad; estos conocimientos provenientes de las ciencias sociales y la psicología, convergen en la síntesis unitaria propia del quehacer profesional de trabajo social.
 - Se atiende, en el modo de operar, a los requerimientos y exigencias de método científico, sin excluir la intuición y otras formas de comprender a las personas, los grupos y la sociedad.
- Se apoya en un enfoque ecológico-sistémico, en el sentido de ser consciente de los condicionamientos de los contextos en que se realizan las diferentes actuaciones profesionales.
- Este contexto condicionante es considerado como un ecosistema en el que se da una combinación dinámica de los elementos ambientales y humanos que, por una parte, condicionan la acción y, por la otra, la acción misma del trabajo social procura modificar constructivamente, para lograr un mayor desarrollo

personal y social.

- Esto supone que el trabajador social, ya sea que realice su tarea con individuos, grupos o sujetos colectivos, no entra en relación con entidades independientes de su contexto, sino con sistemas más o menos complejos, en los que se articulan y retroactúan diferentes subsistemas.

Decimos que el trabajo social es una forma de acción social o de intervención social. Sin embargo, esto es todavía demasiado general, habida cuenta de que frente a la variedad de profesiones afines, no todas las formas de acción o intervención social pueden considerarse como trabajo social. Tenemos que acotar más aún y mejorar su ámbito de actuación. Para ello diremos que el trabajo social es una forma de acción social relacionada directa o indirectamente con la política social, dentro de un sistema organizado de servicios sociales que tienen una inserción institucional.

La intervención social propia del trabajo social debe ser entendida en relación a situación-problema (necesidades, carencias, etc.), que requieren de una respuesta institucional (pública o privada), o bien de actividades autónomas no institucionalizadas (ayuda mutua, autoayuda, etc.) que inciden en varios niveles y ámbitos de la realidad social. Dicho en breve: el trabajo social es una forma de acción social que se realiza con el propósito de dar respuesta a determinadas problemáticas sociales que los sujetos afectados no pueden real o supuestamente afrontar o superar por sí mismos.

3. El trabajo social como tecnología social

En cuanto el trabajo social utiliza una serie de procedimientos operativos más o menos formalizados para dar respuesta a situaciones-problema, constituye una tecnología social. Si bien algunos han hablado del trabajo social como ciencia y otros del trabajo social como praxis científica, éstas son posiciones minoritarias y sin ninguna base de sustentación aceptable por la ciencia y la epistemología desde fines del siglo XX. Y ya estamos en la segunda década del siglo XXI.

Si bien aquí voy a desarrollar una breve explicación sobre el trabajo social como tecnología social, tú amigo lector, sabes que existen posiciones diferentes. Puedes informarte de otras tesis o posturas para dar tu propia respuesta.

¿Por qué el trabajo social no es una ciencia?

Muy a menudo, algunos trabajadores sociales, para dar *status* a la profesión, dicen que el trabajo social es una ciencia. Una afirmación de este tipo no solo no da *status* a la profesión, sino que la desprestigia, porque revela la ignorancia que tienen estos profesionales de lo que es la ciencia. Un ejemplo acabado de este desconocimiento de las cuestiones básicas de la filosofía de la ciencia, es la afirmación que se hace en un libro de *Introducción al trabajo social*, publicado en 1991 (pero que por la bibliografía citada es de unos treinta años atrás). Su autor, Manuel Moix, apelando a Zubiri, dice: “Lo que caracteriza a toda ciencia es tener como fin último la verdad”. De esto concluye que el trabajo social “es rigurosamente hablando una ciencia”. Decir que el fin último del trabajador social es la verdad es algo que no se puede considerar en serio. Pareciera que éste es el argumento que otra autora española, Natividad de la Red, utiliza para sostener que el trabajo social es ciencia. Por otra parte ignoran algo que es un lugar común entre los científicos: la idea de verdad como certeza absoluta es algo que está fuera de la ciencia. Estos –y otros autores– pretenden refutar mi afirmación de que el trabajo social es una tecnología social, como si a mí se me hubiese ocurrido hacer una elección entre ciencia y tecnología para definir la naturaleza de esta forma de intervención social.

Que el trabajo social sea una ciencia social o una tecnología social, no es una cuestión de denominaciones que puede decidir uno. Se trata de “algo” que, en el lenguaje admitido por la comunidad científica, se denomina como una tecnología. Lo mismo vale para la medicina, la ingeniería, la arquitectura, la animación sociocultural, y otras formas de actuación más o menos formalizadas que no tienen un cuerpo teórico propio. Pero el trabajo social, al igual que todas las tecnologías, tiene un fundamento científico o una apoyatura teórica. En el caso del trabajo social, esta apoyatura teórica la toma prestada de las ciencias sociales en general o, si se quiere decir de

manera más amplia, de las ciencias humanas.

El trabajo social no puede ser considerado como una ciencia, simplemente porque no tiene una teoría científica propia, ni tampoco una modalidad específica de conocimiento de la vida social, es una de las formas de acción social; está en el nivel de las prácticas sociales pero con la misma peculiaridad que la medicina y la ingeniería: los saberes, conocimientos, habilidades procedimentales y experiencia acumulada que utiliza el trabajador social confluyen y se recomponen en la praxis profesional.

Para realizar esas “acciones” o “prácticas” que se expresan en una variada gama de actividades, el trabajo social se apropia de algunos conocimientos producidos por diversas ciencias (sociología, psicología, economía, antropología, etc.), cada una de las cuales cuenta con sus teorías específicas. Además se apoya o sustenta en sus aspectos operativos, en el método científico y en la experiencia práctica acumulada –muy pocas veces sistematizada– por la profesión y por cada profesional en particular. Todo ello sin prescindir de lo ideológico, de lo filosófico y de político, en cuanto son marcos referenciales (explícitos o implícitos) que expresan valores, principios y normas que orientan la acción profesional.

Decimos –compartiendo la idea con la mayoría de los trabajadores sociales– que se trata de una tecnología social. Ahora bien, después de todo lo expuesto, es necesario que nos detengamos un momento sobre el concepto y significado de la expresión tecnología social. Antes queremos explicar **qué entendemos por tecnología**.

¿Cómo distinguir la tecnología de la técnica?

Cuando hablamos de **técnica**, hacemos referencia a un conjunto de acciones (actos técnicos) realizadas conforme a reglas empíricas que se llevan a cabo para hacer algo. Una **tecnología** es una técnica (saber cómo hacer) más los fundamentos científicos de los procedimientos utilizados. De ahí que podamos definirla como un sistema de procedimientos expresados en acciones humanas intencionalmente orientadas por conocimientos teóricos que se aplican a conocimientos, habilidades y destrezas prácticas. La tecnología es el uso y aplicación sistémica del conocimiento

científico (u otro conocimiento organizado) y su articulación con técnicas y procedimientos prácticos, con el fin de lograr, de la manera más eficiente posible, resultados específicos y alcanzar objetivos pre-establecidos. “El objetivo de la tecnología, nos dice Bunge, es la acción con éxito, no el conocimiento puro, y consiguientemente, toda la actitud del tecnólogo cuando se aplica su conocimiento tecnológico es activa, en el sentido de que, lejos de ser un mero espectador, aunque inquisitivo, o un diligente registrador, es un participante directo de los acontecimientos”.¹

Tanto la tecnología como la técnica sólo pueden existir asociadas (y a veces definidas) a un conjunto de medios y procedimientos. Se trata de conocimientos operacionales que sirven para actuar con más eficacia. La diferencia está en que el técnico “sabe cómo lo hace” y el tecnólogo, además “sabe por qué lo hace de esa manera”.

Una y otra (tecnología y técnica) siempre hacen referencia a acciones, nunca a conocimientos teóricos desvinculados de una práctica concreta. De ahí que podamos resumir su definición en el siguiente esquema:

Técnica	saber cómo hacer.
Tecnología	saber cómo hacer, más los fundamentos científicos de los procedimientos.

Ambas tienen en común “el conocer para actuar”.

Acerca de la tecnología social

Con estas precisiones en torno a los conceptos de tecnología y técnica, aunque lejos de ser exhaustivas, estamos en mejores condiciones para definir la tecnología social: se trata de un conjunto de conocimientos, acerca de procedimientos específicos que, expresados en acciones humanas y fundamentados en el conocimiento teórico proveniente de las ciencias sociales y en las exigencias del método científico, están intencionalmente orientados para actuar con la mayor eficacia y eficiencia posible, sobre un aspecto de la realidad social.

Como cualquier otra tecnología, tiene algunas características fundamentales:

- Está enraizada en las ciencias, en este caso en las ciencias sociales; el aporte de las mismas le sirve de fundamento y apoyatura teórica.
- Se atiene a las exigencias del método científico, en cuanto utiliza procedimientos formalizados y estrategias de acción.
- Supone el conocimiento y el dominio de habilidades y procedimientos operativos (integra en sí las técnicas).
- En sí misma no tiene una intencionalidad expresa. Las tecnologías sociales pretenden alcanzar determinadas finalidades, pero estos propósitos vienen dados por el marco referencia, ideológico, filosófico y/o político, de quienes las aplican. O de la institución que realiza, promueve o patrocina las actividades o el servicio.

Aun a riesgo de ser redundantes, para mejor expresar nuestro pensamiento acerca de la naturaleza y carácter de las tecnologías sociales, lo resumimos de manera sintética y esquemática, tal como se indica enseguida:

UNA TECNOLOGÍA SOCIAL ES:

Conjunto de conocimientos acerca de procedimientos específicos que usa y aplica el conocimiento teórico proveniente de las ciencias sociales.

articulado con:



Técnicas, prácticas, habilidades y procedimientos formalizados que se atienen a las exigencias del método científico.

Y tienen por objetivo:

Actuar sobre un aspecto de la realidad social, con la mayor eficacia y eficiencia posible, buscando:



**Resultados
específicos**



**Alcanzar
metas
preestablecidas**

Intencionalmente orientadas con el fin de:



Mantener Mejorar Transformar
Un aspecto de la realidad social

Toda tecnología social tiene una cuádruple dimensión:

Científica

Las teorías de referencia que dan fundamento teórico e iluminan la práctica.

Metodológica

Hace referencia a los aspectos procedimentales que utiliza.

Práctica

En cuanto es un conocer para actuar, expresado en una forma de intervención social.

Ideológica/política/filosófica

Se trata de un componente que va más allá de la ciencia y la tecnología y que da la intencionalidad última al propio quehacer.

Del mismo modo que distinguimos la técnica de la tecnología, diferenciamos la práctica social de la praxis social, estableciendo una equivalencia con los conceptos de técnica y tecnología. El siguiente esquema nos puede ayudar a una mejor comprensión de la cuestión:

Práctica técnica social

Praxis tecnología social



Implica la teoría que guía y orienta la transformación de la realidad



“Definido el trabajo social como tecnología, es preciso señalar que se trata de una tecnología social porque su objeto de acción se ubica en el ámbito de la realidad social, lo cual se constituye también

en objeto de otras tecnologías sociales, si bien cada una de ellas se plantea objetivos diferentes y utiliza elementos teóricos y métodos lógicos específicos que le aportan tanto las distintas disciplinas del conocimiento como sus propios hallazgos teóricos empíricos”.²

De todo lo dicho queda claro que el trabajo social en cuanto profesión constituye una tecnología social. Y esto es compartido con otros campos o ámbitos del quehacer profesional. Bien lo ha dicho Dantas: “Las profesiones (...) constituyendo un tipo de actividad específicamente humana, pueden ser consideradas como una “praxis”. Y como tal, las profesiones presentan la característica esencial de ser un tipo de actividad humana en la que el **conocimiento** y la **acción** se integran dialécticamente, en función de propósitos prácticos de modificación de cosas o situaciones reales.”³

Para el logro de estos propósitos, todas las tecnologías sociales de que se valen determinadas profesiones, tienen una serie de potencialidades, cualquiera que sea su ámbito de intervención. Pero estas potencialidades dependen en cada circunstancia concreta de cuatro factores principales:

- La situación contextual, incluyendo el área o sector de intervención, la institución u organización que promueve la intervención y la dinámica social, cultural, política y económica de la sociedad en donde se realiza el programa, actividad o servicio;
- La voluntad política de realizar determinados programas, proyectos o actividades;
- La capacidad técnica/profesional y el compromiso social de los agentes responsables;
- El nivel de motivación, movilización y sinergia social de las personas beneficiarias o usuarias del programa.

A modo de síntesis, hemos de decir que el trabajo social es una disciplina y una profesión que se configura **a partir de** y **para la praxis social**. Se concibe como praxis y se orienta a ella.

4. Precisiones conceptuales básicas: las diferencias entre trabajo social, servicio social y servicios sociales.

Casi en los comienzos de la profesión, en el año 1925, Walter Pettit en una reunión de la *National Conference of Social Work* decía que “en el trabajo social estamos todavía en la zona entre dos luces de una terminología indefinida”.⁴ Me temo que 70 años después, podemos afirmar algo parecido.

Si revisamos la literatura en castellano sobre estos temas, nos encontramos con alguna confusión en el uso de estos términos. Siguiendo una tradición francesa, belga e italiana, la expresión predominante ha sido “servicio social”. Desde los años cuarenta, con la introducción del “*social work*” norteamericano, ambas expresiones comenzaron a ser utilizadas; en algunos casos, indistintamente. Cabe recordar que las primeras directoras de las Escuelas de Trabajo Social en América Latina fueron belgas y francesas (países donde se utilizaba la expresión “servicio social”).

El trabajo social es

- Un modo de acción social que se expresa como forma de tecnología social;
- Una actividad profesional que ayuda a individuos, grupos y comunidades a mejorar su situación y sus condiciones de vida.

La práctica del trabajo social es

La aplicación profesional de los principios, valores y técnicos del trabajo social, para el logro de uno o más de los siguientes propósitos:

- Ayudar a la gente a obtener servicios tangibles y concretos;
- Asesorar, orientar y aconsejar a individuos, familias y grupos;
- Identificar situaciones-problemas;
- Planificar actividades;
- Movilizar recursos humanos e institucionales;
- Ejecutar y evaluar programas, proyectos y actividades para que grupos y comunidades mejoren su situación social.

La competencia profesional propia del trabajo social

Requiere de:

- conocimientos teóricos que proporcionan las ciencias sociales y humanas;
- habilidades técnico/operativas para actuar en áreas y sectores que se consideran propios de este campo profesional;
- cualidades humanas que exige el trabajo con la gente

Supone:

- Apoyarse en principios o valores propios del trabajo social;
- Una ética de actuación profesional

Virginia Paraíso ha explicado por qué la expresión servicio social tuvo predominio sobre trabajo social. “El uso de la palabra “servicio” con preferencia a “trabajo”, que es la traducción literal del vocablo inglés *work*, es una expresión peculiar del espíritu latinoamericano. “Trabajo” evoca la imagen de “labor”, generalmente manual, y del producto de actividades que redundan directamente en beneficio y utilidad de la persona que lo efectúa. En cambio “servicio” significa una acción que beneficia a un tercero y no al que la realiza, ni a su familia inmediata. Evoca la imagen de “ayuda”, que es la esencia del “servicio social” en América Latina. Otros componentes de este concepto de servicio social son el altruismo, la filantropía, la abnegación, un fuerte elemento de compromiso emotivo de bien público, más una serie de creencias religiosas y de conceptos de benevolencia relativos a las obligaciones del ser humano para con sus semejantes”.⁵

Si bien esta explicación sólo ha pretendido ser válida para América Latina, creo que puede hacerse extensiva a España y a otros países en donde señoras y señoritas de sociedad consagraban una parte de su tiempo al servicio de los pobres. Ellas no necesitaban tener una remuneración por su trabajo, sino un pasatiempo, un modo de llenar el tiempo libre que, además, les hiciera sentir bien, en algunos casos, a modo de tranquilizante de conciencia. Para esta gente su tarea no era un trabajo, sino un servicio.

Volvamos a nuestro propósito central: hacer algunas precisiones conceptuales básicas. Comenzamos por la de trabajo social que es el tema de nuestro libro.

Trabajo social

Ya hemos dicho que se trata de una forma de acción social y, de manera más precisa, al analizar su naturaleza, lo hemos considerado como una tecnología social. Dicho esto –que fue nuestra reflexión inicial al comienzo de este capítulo–, podemos avanzar en el intento de profundizar en su naturaleza. Para ellos vamos a examinar qué se quiere decir cuando se utiliza la expresión trabajo social. En la práctica el término se emplea con tres alcances diferentes:

- para designar una profesión o un cuerpo profesional (los trabajadores sociales) que realizan determinadas actividades;
- para hacer referencia a un “corpus” conceptual y metodológico (métodos, técnicas y procedimientos operativos) que se aplican en determinadas formas de intervención social;
- para aludir a formas operativas de intervención sobre la realidad social; este alcance es similar al de acción social, tal como se utiliza en Francia y es empleado en España por Cáritas.

Con este último alcance, la expresión tiene un significado amplio, ya que no alude solamente a lo que hacen los profesionales del trabajo social, sino a las acciones que realiza una persona como forma de intervención social, sea profesional o no, remunerado o voluntario, actúe o no desde una organización.

Como ya lo hemos tratado, constatamos que las funciones específicas o propias del trabajo social son de dos tipos:

- por una parte, es una de las formas de implementación de la política social, en cuanto conjunto de técnicas operativas y procedimientos de actuación;
- por otro lado, se trata de diferentes formas de intervención social para atender problemas individuales, grupales o comunitarios, con un propósito de promoción, educación y/o animación social.

De una manera general puede afirmarse que el trabajo social es una modalidad operativa de actuación con individuos, grupos o comunidades, para la realización de una serie de actividades destinadas a resolver problemas, satisfacer necesidades o para atender a sus centros de interés. Las tareas de acción social y la prestación de servicios son realizadas, en cuanto a sus objetivos tácticos, con un alcance asistencial, rehabilitador o preventivo.

A través de estas acciones con la gente implicada en los programas o actividades, sean usuarios o destinatarios de los servicios, se procura desatar un proceso de promoción de autodesarrollo interdependiente de individuos, grupos y comunidades, según en cada caso el ámbito de actuación.

En la realización de estas funciones el trabajador social

como agente externo, pero inserto e inmerso en la misma realidad problemática que atiende, procura concientizar/concientizándose, movilizar/movilizándose y crear los espacios y ámbitos de actuación, para que la gente se organice a fin de participar en la realización de proyectos y actividades específicas de cara a resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades. Cuando la índole de las actividades lo permite, la gente ha de participar en y desde sus propias organizaciones, procurando que tengan intervención en todo aquello que les concierne, ya sea como usuarios, beneficiarios o ciudadanos.

Desde nuestra concepción de trabajo social, que de ningún modo consideramos la única válida, sino una entre otras, consideramos que esta participación, por la que se otorga protagonismo a los mismos sectores populares, es una forma de crear poder del pueblo, en el ámbito de la sociedad civil. Esto supone un proyecto político, no en sentido partidista, sino como modelo de sociedad que implica la modificación (y en lo posible la superación) de situaciones de pobreza, marginalidad, dominación o explotación para pasar a otras de mayor igualdad, integración social, solidaridad, libertad y justicia.

Visto desde los objetivos estratégicos, este modo de actuación tiene complicaciones en dos niveles: por una parte, apunta a la configuración de un nuevo tipo de sociedad y, por otra, contribuye a crear condiciones necesarias para un nuevo modo de ser persona. Para evitar equívocos, quisiera aclarar expresamente que sería un desatino pensar que el trabajo social es capaz de configurar una nueva sociedad o de crear condiciones para un nuevo modo ser persona...; puede “contribuir” y “ayudar” modestamente a estos propósitos que desbordan a toda profesión, ciencia, disciplina o tecnología social.

He procurado integrar en esta definición la dimensión ideológica-política con la tecnológica, los valores y las funciones. Parto del supuesto de que no pude darse una definición que comprenda todos los enfoques, salvo que utilicemos fórmulas demasiado vagas, como podría ser decir que “el Trabajo Social es una tecnología social que procura la promoción del hombre...” u otras de parecida índole. Para quienes no hacen una opción por una práctica liberadora, mi definición no sirve.

Servicio Social

Con esta expresión se puede hacer referencia –en la práctica– a cuatro cualidades diferentes:

1. instituciones que prestan determinados servicios y que emplean para la implementación de los mismos a trabajadores sociales (se utiliza con este alcance cuando se dice, por ejemplo, “es un servicio social”);
2. una prestación o servicio específico del sistema de servicios sociales (a ello se alude cuando se habla del “servicio de infancia, servicio de ayuda a domicilio, etc.”);
3. un “corpus” conceptual, metodológico y práctico que se ha ido elaborando en torno a la profesión y a las instituciones que prestan este tipo de servicios (éste es el alcance que tiene el término, cuando se dice “estudio la carrera de servicio social”).
4. Una profesión o cuerpo profesional que realiza determinadas actividades, llamadas también asistencia social o trabajo social; su significado es equivalente a “actividad llevada a cabo por profesionales trabajadores sociales”; este último uso se ha ido descartando en los últimos años, salvo en Italia, Portugal y Brasil.

Cabe advertir que, en los países de lengua germánica, ha predominado la expresión “trabajo social” (Social Work en inglés, Social Arbeit en alemán) mientras que en los países de lengua románica ha predominado la expresión “servicio social” (*service social*, en francés; *servizio sociale*, en italiano; *servico social*, en portugués). En América Latina se usaron ambas expresiones: en los países más directamente influenciados por E.E.U.U. se utilizó casi siempre el término “trabajo social” (países de Centroamérica, Caribe, Colombia y Venezuela). En estos países del cono sur predominó la expresión “servicio social”, aunque en los últimos años “trabajo social” es la expresión que se ha ido imponiendo. En el caso de España se utilizó la expresión “asistencia social” y en los últimos años –coincidiendo con el cambio de denominación de los estudios– se han ido implementando las de “trabajador social” y “trabajo social”.

Servicios sociales

Esta forma plural se utiliza para designar todo el conjunto de prestaciones, actividades y servicios de carácter social que el Estado, las instituciones privadas y las organizaciones de todo tipo brindan a los ciudadanos. A nivel internacional la expresión se utiliza con dos significados diferentes:

- para hacer referencia al conjunto de actividades que comprenden los seis sistemas (otros llaman sectores o funciones) de la política social o bienestar social y que son: salud, educación, vivienda y urbanismo, seguros de renta y otras prestaciones económicas, intervención en el área del empleo y los servicios sociales en sentido específico (servicios sociales personales);
- con un significado que abarca un conjunto de servicios menos amplio que el anterior; se refiere sólo al último de los sistemas antes indicados, es decir, los servicios sociales que se prestan para la satisfacción de determinadas necesidades sociales, llamados servicios personales y también servicios sociales en sentido específico o sentido restringido.

Podríamos resumirlo en el siguiente cuadro:

Servicios sociales en sentido amplio
(comprende los 6 sistemas de la política social)

- Salud
- Educación
- Empleo
- Vivienda y urbanismo
- Seguros de renta y otras prestaciones económicas
- Servicios sociales personales o en sentido estricto

- Familia
- Infancia y adolescencia
- Tercera edad
- Mujer
- Disminuidos
- Marginados, etc

La Carta Social Europea ha definido los servicios sociales como los “servicios que, utilizando métodos de trabajo social, contribuyen al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad y a su adaptación al entorno social” (art.14). Esta definición, en su primera parte, nos sirve para designar las

prestaciones que se ofrecen; el trabajo social es el método que se utiliza para implementar y operacionalizar la realización de esos servicios. Podríamos esquematizarlo del siguiente modo:

- Los servicios sociales aluden a lo que ofrece de forma
- El trabajo social hace referencia a institucionalizada
cómo se hace
(métodos, técnicas
y procedimientos
utilizados)

Sin embargo, hemos de advertir en relación con esta diferenciación que surge del art. 14 de la Carta Social Europea, que el concepto de trabajo social es más amplio que la referencia que se hace como método de actuación o intervención social. Es también, como ya dijimos, un “corpus” conceptual (que de ninguna manera quiere decir que exista una teoría del trabajo social), es un cuerpo profesional y son también actividades que llevan a cabo personas (profesionales o no, remunerados o voluntarios) que actúan en y sobre un área o sector de la realidad social. Con este último alcance, aludimos al sentido amplio de la expresión trabajo social. Un médico, un pedagogo, un voluntario o militante de organizaciones de base, toda persona que incida sobre otras con una intencionalidad e operar sobre la realidad social, realiza una acción social.

Y si aceptamos que la expresión servicio social se utilice sólo para designar un tipo de prestación o servicio específico del sistema de servicios sociales, la distinción con el trabajo social es la misma: esta última expresión designa el método de trabajo que utilizan los trabajadores sociales en la prestación de ese servicio en concreto.

Como bien lo indica Demetrio Casado, no obstante “la diferencia señalada, los servicios sociales grandes y los pequeños, si se nos permite hablar así, tienen una significación social semejante:

1. Se trata de un conjunto de actividades y organizaciones que ofertan respuestas para las necesidades humanas de carácter colectivo.
2. Son respuestas tecnificadas y profesionalizadas en algún grado.
3. Su demanda social no va acompañada siempre de la capacidad

económica para financiarla, lo que da lugar a una fuerte disimetría entre la demanda social de servicios sociales y su demanda comercial solvente.

4. Para salvar este problema, tanto las organizaciones privadas con fines sociales como los poderes públicos intervienen en este sector creando y manteniendo medios de acceso a todos los usuarios potenciales de los servicios sociales, o de alguna categoría de ellos.
5. Los servicios sociales se convierten por esta vía en instrumentos de la política social”.⁶

Esta última precisión de Demetrio Casado nos sirve de puente para introducirnos a un nuevo tema; las relaciones entre el trabajo social, la política social, el bienestar y, por último, vamos a relacionar el trabajo social con la problemática de la calidad de vida, estrechamente vinculada con una vieja cuestión —el desarrollo humano—, puesta sobre tapete con el reciente informe (mayo de 1991) de las Naciones Unidas.

5. Diferencias y relaciones del trabajo social con la política social, el bienestar social y la calidad de vida

Se trata de cuatro conceptos relacionados pero diferentes. Los tres primeros ya tienen su historia; el de calidad de vida es el más reciente y es más general y englobante, estrechamente ligado al de desarrollo humano... Vamos a examinar cada uno de ellos en particular, remitiendo a lo que dijimos en el párrafo sobre el trabajo social.

Política social

Éste es un concepto más general y amplio que el de trabajo social. Como todo concepto, tiene su historia; en este caso precisar su evolución nos parece pertinente, de ahí que comenzamos por preguntarnos: ¿cuándo y por qué surgió la política social?, ¿qué funciones les fueron asignadas?...

La mayoría de quienes ha estudiado este tema afirman que la política social tiene su origen y se va configurando como una política pública a partir de las primeras medidas de protección a los trabajadores en el último cuarto del siglo XIX. Esto se produce en el contexto de las convulsiones y de las luchas sociales que es dan durante ese período, el canciller Bismarck, entre 1880 y 1890, es el primero en implementar una política social a favor de la clase trabajadora. Lasalle y Rodbertus influyeron fuertemente en esta decisión del Canciller (también se dieron otros factores que enseguida explicaremos), pero lo que determinó decisivamente las medidas del tándem Guillermo I-Bismarck, fue el crecimiento de la socialdemocracia. Es una obra clásica⁷ sobre el tema, Ludwing Heyde dice expresamente: el temido peligro de la revolución socialista, llevó a Bismarck y a los partidos a él adictos, a realizar determinadas reformas sociales. Podríamos decir que la primera formulación de una política social como responsabilidad del Estado, es asumida por el temor al socialismo.

A este respecto, el mensaje del emperador Guillermo I (27 de noviembre 1881) ante el Reischtag lo dice muy claramente: “la curación de los males sociales no debe buscarse de modo exclusivo por los senderos de la represión de los desmanes cometidos por los socialdemócratas, sino, de modo regular, mediante el positivo estímulo del bienestar obrero”. Dicho en otros términos, la política social surge porque la clase dominante considera que la “política del caramelo” es más eficaz que la “política del garrote”, para el logro de sus propios objetivos.

He aquí que, aunque parezca una paradoja o una contradicción (en lo más profundo no lo es), la seguridad social para los trabajadores aparece por primera vez en la historia, promovida por un gobierno conservador. Sólo en apariencia es una contradicción: lo que de verdad interesa con todas estas disposiciones no es que los trabajadores tengan seguridad social, sino que las ideas socialistas no avancen⁸, que la agitación obrera sea controlada y que los obreros se vinculen al régimen imperial por encima de los sentimientos internacionalistas... La historia —esta historia— se repetirá hasta nuestros días en diferentes formas y versiones.

Pero también la política social se origina en Inglaterra con las primeras medidas públicas de acción organizada para la lucha contra la pobreza. Ahora bien, la política social, tal como hoy se concibe

tiene otro antecedente remoto en el Poor Law inglés (“Derecho de Pobres”) en 1601, así como en las sucesivas reformas del mismo que culminaron en 1834 con el “Nuevo Derecho de Pobres”.⁹ ¿Por qué decimos que este antecedente de la política social se relaciona con la concepción actual de la misma? Pues porque, además de las medidas de protección pública a los trabajadores (que se inician en los países europeos a partir del Wohlfahrtsstaat alemán y que ya mencionamos en el comienzo de este parágrafo), la política social se configura también a partir de las primeras medidas legales destinadas a los “pobres” no trabajadores.

En este sentido, el Poor Law constituye el antecedente más significativo. Por cierto que la institución por excelencia del Derecho de Pobres y del Nuevo Derecho de Pobres, las Workshouses o Casa de Trabajo, constituían una materialización organizacional de las medidas legales adoptadas por el Estado Inglés, de represión/asistencia a los problemas de la pobreza, si bien su organización y gestión fueron encomendadas a una institución privada (la iglesia anglicana) por medio de las parroquias.

De paso, también podemos constatar este hecho como primer caso en la historia en que una disposición legal de los poderes públicos se encarga, en su prestación, a una entidad privada. Estaríamos ante el primer caso de un programa social frente a la pobreza (independientemente de su carácter reaccionario) que, además es “privatizado” por el Estado. Como puede constatarse, -y quizá sea una ironía de la historia-, las propuestas neo-conservadoras y neo-liberales en materia de Política Social que actualmente se están ofreciendo, no son tan “novedosas”.

Pero en definitiva, lo que en este punto queremos destacar es que la política social nace y se configura a partir de las primeras medidas de protección a los trabajadores (que surgen en Alemania) y de las primeras medidas públicas de acción organizada frente al hecho de la pobreza (que se originan en Inglaterra). En líneas generales, podemos concluir diciendo que las dos corrientes de pensamiento y acciones públicas en materia social que inician la Política Social moderna son:

- La primera –cronológicamente hablando– que, como ya se dijo, tiene su origen en el Poor Law, comienza por proteger a los que no quieren o no pueden trabajar: vagos, vagabundos

y maleantes en el primer caso, ancianos, niños, enfermos, inválidos, etc. en el segundo. En cierta medida puede decirse que, conforme a este enfoque, la Política Social nace como una forma de enfrentar los problemas de la pobreza. Beatrice Webb (precursora de la investigación social), la denominada Bluebook Sociology, los Booth y otro que también han sido precursores del trabajo social, están en el origen de este enfoque.

- La segunda, que se caracteriza por haber centrado su acción atendiendo los problemas de los trabajadores dependientes y subordinados, es decir, los que trabajan por cuenta ajena. La Política Social en Alemania nace para proteger a los obreros industriales. Es una política fundada en la situación del mercado de trabajo, a fin de proteger de los excesos a una de las partes, pero que no consideró a las personas que quedaban fuera del mismo. Esto es lo que –a juicio de algunos autores– ha llevado a confundir, en la práctica, la política social con la política laboral, y es lo que ha dado lugar al desarrollo de una rama del derecho que se llamará **social** y luego **laboral**.

Considerando el nacimiento y desarrollo inmediato de la política social como una forma de política pública (o forma de actuación del Estado), puede decirse que, históricamente, la política social es el resultado o confluencia de un triple proceso o movimiento que, en algunas de sus manifestaciones, expresa intereses diferentes y hasta contrapuestos.

- La necesidad de constituir un mercado de trabajo permanente, conforme a las exigencias del desarrollo económico; así, en su versión germana inicial, la política social nace como una forma de asegurar una fuerza de trabajo adecuada.
- Pero también es un producto de la lucha de los trabajadores y la presión de las organizaciones sindicales y de los partidos de izquierda, que obligaron a los gobiernos liberales de finales del siglo pasado, a una incipiente intervención del Estado en el ámbito de lo social, mediante el establecimiento de distintos sistemas de protección social. Desde la perspectiva de los gobiernos, significó una forma de amortiguar los conflictos sociales; desde el punto de vista de los trabajadores, constituyó una forma de conquistas y reivindicaciones sociales.

- Nace también, sobre todo en sus antecedentes remotos en Inglaterra, como una forma de lucha contra la pobreza; es una forma de hacer frente a los efectos derivados de los procesos de industrialización (la dimensión correctora de las disfuncionalidades o productos indeseables del sistema).

Con esto responderemos parcialmente a la cuestión planteada acerca de los orígenes de la política social. Decimos “parcialmente”, porque la política social nace también (y sobre todo se va a desarrollar después) por la presión de las luchas y de las reivindicaciones obreras y artesanas (el movimiento de los tejedores de Lyon y el Carterismo fueron algunas de las luchas iniciales en esa dirección). También hay que señalar la influencia de grupos cristianos, así como ciertas propuestas que surgen del pensamiento filosófico y social de la izquierda. En su nacimiento, y para el caso de Alemania, confluyen la acción de las asociaciones obreras (socialistas y neutrales), la influencia de los llamados “católicos sociales” y manera muy significativa, las enseñanzas y propuestas de los “socialistas de cátedra” que inspira a la Asociación General de los Trabajadores Alemanes. Otro antecedente importante fue la creación de la Unión para la Política Social, en octubre de 1872, en torno a la cual se asocian los que abonarían el terreno para una de las primeras formulaciones de la política social (**Schmoller**, Roscher, Nasse, Wagner, Bucher, Goltz, **Sconberz**, Brentano, Schaffle, etc.). Cabe recordar que el canciller Bismarck tenía simpatías por las tesis de los socialistas de cátedra.

Entre los antecedentes que están en el origen de la política social, también hay que mencionar la legislación fabril inglesa de la primera mitad del siglo XIX, las propuestas socialistas francesas sobre toda la idea de Louis Blanc con los “Talleres Nacionales”, 1848, como forma de lucha contra el desempleo, algunas ideas de los socialistas fabianos (particularmente de los Booth), o la misma Doctrina Social de la Iglesia y su referente más importante: la *Rerum novarum* (1891). En lo que respecta a la evolución del socialismo, también conviene considerar la importancia del Programa de Gotha (1875) y las propuestas revisionistas de Plejánov (1895) acerca de las funciones del Estado que podría estar al servicio de los grupos sociales más desfavorecidos (comienza a considerarse la posibilidad de que el Estado no necesariamente tenga que ser un instrumento de la burguesía, sino que podía ser un instrumento para favores a las

clases trabajadores).

Otros factores o circunstancias dieron lugar a un posterior desarrollo de la política social:

- el reconocimiento de los derechos sociales de los ciudadanos en materia de servicios sociales;
- la presión política de algunos partidos, una vez producida la extensión de sufragio universal;
- y, después de la última guerra, la aparición y desarrollo del Estado de bienestar; éste ha sido un factor de primerísima importancia.

Después de todo lo dicho, podemos intentar una delimitación del concepto de Política Social... En términos generales puede definirse como **un conjunto de acciones que, como parte de las Políticas Públicas, tiene el propósito de mejorar la calidad de vida mediante la prestación de una serie de servicios que procuran atender las necesidades básicas de todos los ciudadanos, asegurando unos mínimos de renta, alimentación, salud, educación y vivienda. Asimismo, tiende a disminuir las desigualdades sociales y atender a los colectivos que, por razones de edad o impedimentos físicos o psíquicos, no pueden generar recursos por medio de su trabajo.**

Hablamos de mejorar la “calidad de la vida” y no de “bienestar social” como se venía haciendo, por dos razones principales: porque el objetivo estratégico o intencionalidad última, es el de crear las condiciones para la realización personal y comunitaria y porque debe incluir también la dimensión ecológica. Nos inclinamos, como resultado de todo lo dicho, por una concepción de la Política Social que va más allá del Welfare State y que en los años noventa aparece como una persona alternativa, en las que se han de incorporar las nuevas demandas sociales (mayor garantía de libertad de expresión, mayor seguridad ciudadana, protección del medio ambiente, etc.). El reciente informe, Desarrollo humano, 1991, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, pone de relieve por primera vez en un documento internacional, la centralidad que adquiere la problemática de la calidad de vida como forma de desarrollo humano.

Para que una Política Social resulte efectiva, requiere que se implemente a través de una serie de elementos tales como:

- disposiciones legales;
- prestación de servicios;
- instituciones;
- programas y proyectos específicos.

Salvo las disposiciones legales, que sólo pueden emanar el poder político, los otros elementos con que se instrumenta una política social, pueden provenir también de la iniciativa social. Esto supone, al menos en el planteamiento que se perfila a comienzos de los años noventa, que la política social también será realizada por organizaciones que, dentro del ámbito de la sociedad civil, tienen como fin proporcionar ayuda, servicios y prestaciones a sus propios asociados, a sectores específicos de la población o a grupos más carenciados.

Desde la perspectiva del “desarrollo humano” y de la “calidad de vida” que combina poder adquisitivo (renta per cápita), disponibilidad de bienes y servicios, con nivel educativo, expectativas de vida, nivel de libertad humana y respeto de los derechos humanos, está claro que pierde sentido hablar de “desarrollo económico” y “desarrollo social” como cuestiones separadas. Se prefiere hablar de desarrollo sin más, considerado en su globalidad. En esa integralidad del desarrollo existe un aspecto fundamentalmente económico y otro fundamentalmente social, cuyo objetivo último es el desarrollo humano.

Desde el mismo modo, no se puede hablar de la Política Social, sino en estrecha relación e imbricación con la política económica. Ambas son expresiones del funcionamiento de una misma sociedad. Consecuentemente, no puede pensarse en realizar una política social que no tenga un anclaje en la política económica. Dicho en otros términos, la política económica supone asignar determinadas prioridades que permiten satisfacer en mayor o menor medida las necesidades básicas de los ciudadanos. Jacques Delors llega, incluso, a rechazar cualquier dicotomía posible entre ambas, ya que en ningún caso la política social puede ser entendida como un subproducto de la política económica, sino que ha de ser, a la vez, una condición y un resultado de la política de conjunto.¹⁰

Bienestar social

El concepto de bienestar social, adquirió carta de ciudadanía en el ámbito de las ciencias sociales y de las prácticas sociales, como consecuencia de varios hechos y circunstancias históricas. Estos hechos y circunstancias que inciden en la aparición y desarrollo de la concepción y práctica del bienestar social, son los mismos que han incidido en la aparición de la concepción del Estado de Bienestar y de la política social, a saber:

- las propuestas formuladas por los economistas ingleses acerca del Welfare State (Estado de Bienestar);
- las luchas de los sectores populares para lograr mejores condiciones de vida;
- la preocupación y materialización de los derechos sociales;
- la preocupación por los llamados “aspectos sociales del desarrollo”.

Dentro de este contexto, aparece el concepto de bienestar social, como el conjunto de leyes, por una parte, y los programas, beneficios y servicios que por otra parte se establecen para asegurar o robustecer la provisión de todo aquello que se considera las necesidades básicas para el bienestar humano y el mejoramiento social.

Durante más de dos décadas asistimos a la utilización de un concepto de bienestar social que, a pesar de sus ambivalencias, siempre se refirió a “una mejora del bienestar de una población, constante y paralela al desarrollo económico”. Obviamente, esta definición surge de una concepción economicista del desarrollo, dentro del cual los programas de bienestar social vienen a tener, de hecho, un carácter residual dentro del proceso general del desarrollo. En otras palabras: el bienestar social se produciría automáticamente y como consecuencia del desarrollo económico. De hecho, esta concepción del Bienestar Social responde, además, a un determinado modelo de desarrollo económico, basado en la idea del crecimiento ilimitado. De ahí que el modelo de Bienestar Social entra en crisis al aparecer los diferentes síntomas de la recesión económica.

Sin embargo, la expresión sigue utilizándose con alcances

muy variados. En un documento elaborado conjuntamente por las Naciones Unidas y la CEPAL se agrupan los diferentes significados que se dan, distinguiendo cuatro alcances diferentes:

1. objetivos generales encaminados a lograr la justicia social y niveles de vida para todos; en este caso es equivalente a bienestar humano;
2. variedad de medidas que, a juicio de una administración nacional, contribuyen directamente al logro de los objetivos generales mencionados;
3. conjunto de principios y normas acerca de algunas necesidades de los seres humanos en su calidad de miembros de familias y comunidades y las técnicas profesionales que tienen por objeto ayudar a satisfacerlas;
4. conglomerado de programas, instituciones y servicios especializados que tienen por objeto satisfacer ciertas necesidades residuales no incluidas en otro tipo de acción sectorial y que exige un cierto grado de ayuda financiera, supervisión y reconocimiento por parte del sector público.

A modo de conclusión preliminar en este esfuerzo por precisar y delimitar el concepto de bienestar social, podría afirmarse:

- el bienestar social es el objetivo último de la política social o bien;
- que la política social es el instrumento o forma de realizar las políticas públicas, con el propósito de asegurar el bienestar colectivo o el bienestar social.

Y en el centro mismo del bienestar social, como dice Casado, están los servicios sociales personales.

En lo que concierne a España, la elocución “bienestar social”, no ha sido recogida por la Real Academia de la Lengua (*Diccionario de la lengua española*, 20.ª ed., 1986), pero su uso se va extendiendo. Puede documentarse en denominaciones institucionales como, por orden cronológico, el Comité Español para el Bienestar Social, la Comisión Interministerial pro Bienestar Infantil y Social (extinguida) y consejerías de varias comunidades autónomas. También se viene

utilizando el término en publicaciones aparecidas a partir de los últimos años setenta —es decir, cuando la crisis económica ya se había instaurado—, como las de Demetrio Casado (*Cambio de las instituciones de Bienestar Social en España*, Madrid, Marova, 1977) y Patrocinio Las Heras y Elvira Cortajarena (Introducción al Bienestar Social, Madrid, Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales, 1979). También se registra el uso de la voz que se glosa en los estatutos de autonomía de las comunidades autónomas de Aragón, Asturias, Cantabria, Extremadura, Murcia y La Rioja.

“La noción de bienestar social se emplea en España recientemente para referirse a una propuesta de transformación de las estructuras relacionadas con el tratamiento de las necesidades y problemas sociales. En unos casos se quiere aludir a una concepción más global y articulada de aquéllos. En otros casos se quiere sugerir un mayor intervencionismo público. No falta el empleo meramente nominalista de la voz en cuestión”.¹¹

Calidad de vida¹²

¿Dónde y cuándo aparece esta problemática?, ¿por qué vincularla con el trabajo social? Y en caso de respuesta afirmativa a esta pregunta, habrá que plantearse ¿qué puede aportar el trabajo social al mejoramiento de la calidad de vida?...

Antes de responder a las preguntas antes formuladas conviene advertir que no hay que confundir el concepto **calidad de vida**, con otros similares: **nivel de vida**, que se relaciona con el estándar económico (poder adquisitivo que permite satisfacer necesidades individuales o colectivas); **estándar de vida**, que designa aspiraciones, esperanzas e ideas en lo que concierne a las condiciones de existencia que anhela a reivindicar una persona; **formas de vida**, que está relacionado con los gustos de las personas; **género de vida**, que alude al modo de vivir de los seres humanos, ya sea individual o colectivamente; **sistema de vida**, que es la expresión que se utiliza para caracterizar la idiosincrasia de un pueblo.

Las cuestiones vinculadas a esta problemática ya son motivo de preocupación desde hace unas décadas, pero la expresión “calidad

de vida” es relativamente nueva. Se comienza a utilizar en los años setenta a raíz de las reacciones producidas como consecuencia de los daños ecológicos provocados por un modelo de crecimiento económico que ha traspasado los umbrales de explotación que la Tierra puede soportar. La “fertilización” del crecimiento económico como la meta de la sociedad y el ganar dinero como el gran objetivo de la existencia humana, nos ha llevado a la situación actual.

En el modelo vigente no hay otra preocupación que el crecimiento económico, la acumulación de capital y la ganancia/rentabilidad, cualquiera sea el costo social, humano y ecológico.

Esta perspectiva productivista, nada tienen que ver con la calidad de vida. Todo esto ha llevado –y hoy somos conscientes de ello– que la naturaleza sea sometida a un “pillaje depredador” que ha llevado a tal punto que amenaza la propia existencia de los seres humanos en el planeta.

La situación en la que hoy estamos inmersos nos ha puesto de manifiesto que **consumir más no significa vivir mejor** y que la **sociedad del “más tener”**, no asegura la sociedad del **“más ser”**. El concepto de calidad de vida implica y supone un estándar económico que permita satisfacer las necesidades básicas, pero requiere también crear las condiciones y posibilidades reales, para el crecimiento y **desarrollo humano de toda persona, de toda la persona y de todas las personas**.

Detrás de la propuesta del Bienestar Social o, para ser más precisos, del Estado de Bienestar, está la promesa del dar prosperidad, seguridad social y económica y mejores niveles de vida. Dentro de ese marco, se identificó la felicidad con la abundancia y lo bueno con el tener más. Las concepciones y las prácticas de las políticas sociales que buscan el bienestar social como objetivo estratégico, atienden a **lo que es** cada persona, pero olvidan **quién es**. Cuando nos referimos a **quiénes** aludimos a “alguien” y, en su ausencia, a “nadie” (palabras éstas referidas a personas). Si nos preocupamos para que cada uno sea “alguien”, atendemos a la calidad de vida; si sólo atendemos a que sea “algo”, nos interesamos por el bienestar social.

Frente a la paradójica insensatez de que por querer ser ricos destruimos nuestra única riqueza verdadera que es la vida, se han

producido en diferentes partes del mundo (tímidamente aún), una serie de reacciones que plantean la necesidad de atender más y prioritariamente a la calidad de vida y a la necesidad de vivir humanamente, que a la preocupación (frecuentemente obsesiva y compulsiva) por aumentar la producción y el consumo.

Por consumir sin límites hemos puesto en peligro la supervivencia del planeta y de nuestra especie. En ese contexto, el crecimiento económico indefinido, y el bienestar que de él puede resultar, pierden todo sentido como proyecto humano. Por otra parte, el Estado de Bienestar es un mito, no sólo en los EE.UU. en donde el número absoluto de pobres ha aumentado en la era de Reagan, sino también en otros países en donde creían haberlo realizado o estar en vías de hacerlo. Y aun cuando se eliminase casi totalmente la pobreza material, aparecerían –ya han aparecido– los nuevos pobres. Si la persona en la sociedad de consumo se define con la fórmula: yo soy lo que tengo y lo que consumo, como la explicara Fromm,¹³ no cabe duda de que ello, además de patógeno, enferma a los individuos, y por consiguiente a la sociedad y a la civilización misma.

Desde esa óptica, no es un Estado de Bienestar lo que necesitamos alcanzar como objetivo de la política social, sino asumir un nuevo estilo de vida con el propósito de mejorar la calidad de vida, mediante el desarrollo pleno (lo más pleno posible) del ser humano. La productividad y el consumismo se conjugan con el verbo tener. La calidad de vida, con el verbo *ser*. Esto significa que el baremo o referente de la riqueza no es el dinero, sino la vida. De ahí que no es un relanzamiento de la economía de nuestros países lo más decisivo para salir de la crisis, sino buscar un nuevo modo de la vida en este navío espacial Tierra, en el que todos somos compañeros y todos afrontamos un destino común.

Los cambios que hoy requiere esta sociedad para salir de esta situación sólo son posibles si ocurren cambios fundamentales de los valores y las actitudes y, sobre todo, en el modo de vivir en lo que hace a las relaciones persona-persona, persona-naturaleza y persona-sociedad, de modo tal que posibilite que individual y colectivamente los seres humano sean constructores de su propio destino... éste es el horizonte utópico al que apunta el logro de la calidad de vida. En cuanto a los aspectos concretos que hay que atender, supone:

- la protección de la naturaleza (paisaje, flora, fauna, etc.). evitando rebasar la capacidad de carga de los ecosistemas que la sustentan;
- la humanización de la vida urbana, excluyendo todo uso egoísta e irracional del espacio;
- la mejora de las condiciones de trabajo;
- el aprovechamiento creativo del tiempo libre, las vacaciones y la recreación;
- el aligeramiento del formulismo burocrático;
- el acrecentamiento de las relaciones interpersonales no mediatizadas y todo lo que lleva a la realización persona, en un contexto de solidaridad planetaria e intergeneracional;
- *pensar globalmente*: no tenemos más que una Tierra y somos parte de ella; y, en cuanto somos compañeros de una nave espacial, necesitamos tener una conciencia planetaria;
- *actuar localmente*, que es la escala humana en la que es posible intervenir protagónicamente en instituciones que no se basan en el poder sino en la función.

La problemática de la calidad de la vida es una primera aproximación a un modelo alternativo de sociedad en el que se da prioridad a la satisfacción de las auténticas necesidades humanas antes que a las exigencias de una economía floreciente y que configura un tipo de ciudadano capaz de pensar globalmente y de actuar localmente.

Nos habíamos preguntado al comienzo de este párrafo: ¿qué tiene que ver y que puede aportar el trabajo social en relación con el logro de una mejor calidad de vida?... Pues bien, el modelo alternativo que aquí proponemos (que es uno entre otros posibles), apunta al logro de la calidad de vida, a diferencia del modelo vigente que rescata como objetivo principal ser instrumento para el logro del bienestar social ¿Qué significa esto, en concreto, para el trabajo social?...

Si salimos de la retórica de las grandes ideas y pasamos a la difícil tarea de “encarnarlas”, un trabajo social que tenga como objetivo estratégico ayudar al logro de la calidad de vida, atenderá a muchos

aspectos tradicionales propios del sistema de servicios sociales, para realizar las tareas procurará que los destinatarios de sus programas, servicios, prestaciones, etc., se organicen lo más autónomamente posible. Lo que en el Estado de Bienestar está bajo la responsabilidad del Estado, en esta perspectiva alternativa de política social (y de trabajo social como una forma de implementación), se procurará algún modo de intervención/gestión de los usuarios, destinatarios, beneficiarios. La idea de participación, y de protagonismo de la gente que se deriva de ella, dan las diferencias sustanciales.

Por otro lado, la irrupción de los nuevos movimientos sociales en los países industrializados y las estrategias de supervivencia en América Latina, suponen un traspaso al ámbito de la sociedad civil de la responsabilidad de algunos programas y actividades de acción social. Esto no debe confundirse (porque la intencionalidad política y las consecuencias prácticas inmediatas son diferentes), con el traspaso de responsabilidades en la prestación de los servicios sociales, por la vía del mercado, tal como lo propone la política neoliberal conservadora. En el primero de los casos, el resultado más evidente es un mayor y más efectivo protagonismo de la gente a través de nuevas iniciativas que han germinado en las mismas organizaciones de base. En el segundo caso el resultado más destacado ha sido el aumento de los pobres más pobres o, si se quiere decirlo más técnicamente, se han acentuado las desigualdades estructurales.

En América Latina urge actuar sobre las diferentes manifestaciones de la pobreza y de sus causas. El hambre, el analfabetismo, el bajo nivel sanitario, inadecuados sistemas de seguridad social, grandes sectores de población marginados, etc., son prioridades. Pareciera ser que plantear esta cuestión está fuera de lugar. No, no lo está, porque ello nos permitirá pensar caminos alternativos a los modelos de desarrollo productivistas, que se dan en el marco de una economía dependiente. No es un Nuevo Orden Económico Internacional lo prioritario, aunque sea necesario, sino un Nuevo Estilo de Vida. Y esto es un camino diferente a los seguidos por los países más evolucionados, sean capitalistas o socialistas... Con esto, introducimos la utopía en el modelo de política social y en el trabajo social como forma de implementación de la misma.

Terminamos formulando dos preguntas:

- ¿El trabajo social tiene algo que hacer en relación con la calidad de vida?
- Yo, trabajador social, ¿necesito asumir un estilo de vida – un tipo de conducta individual y social, política, económica y cultural– que sea acorde a la de un “promotor-animador” de la calidad de la vida?

Lo que deseo subrayar es la necesidad de ir pensando el trabajo social desde nuevas perspectivas; para ello tenemos que pensar el mundo en que vivimos con categorías nuevas. “La conciencia revolucionaria, nos recuerda Garaudy, no es solamente un reflejo del mundo ya existente, sino que implica un proyecto de otro orden social y humano que todavía no existe”.

6. Asistencia social, servicio social y trabajo social: una distinción surgida en América Latina para diferenciar momentos históricos y concepciones de esta actividad profesional

Esta diferenciación en el alcance y significado de estos tres términos se hizo en América Latina con posterioridad al proceso de reconceptualización. Creo que ha sido útil para un determinado momento histórico y su interés actual radica en servir para ayudarnos a comprender cierta literatura latinoamericana. Lo incluimos aquí con ese solo propósito.

Como se indica al comienzo de este párrafo, esta distinción se hizo con un doble propósito:

- para indicar tres momentos históricos en la evolución de la profesión en América Latina;
- para diferenciar tres concepciones de la actividad profesional que coinciden a su vez con esos momentos históricos.

Como formas de diferenciar momentos históricos dentro de la profesión

Asistencia social, servicio social y trabajo social han sido considerados como tres etapas del desarrollo de la profesión

de América Latina. Cada una de ellas expresaría una diferente concepción de la profesión que, de algún modo, podría resumirse en una categoría fundamental.

No sin razón se ha hecho ver muchas veces que todas las periodizaciones históricas, y mucho más los esquemas como el que aquí presentamos, constituyen una simplificación. Por ello, y para utilizar en su justo alcance y en sus muchas limitaciones este esquema, deben tenerse en cuenta tres cuestiones:

- no hay que interpretar estos momentos, como si se tratase de una evolución lineal; así no “funciona” la historia;
- la evolución de la concepción y la práctica de la profesión no se producen fundamentalmente por lo que acontece en la profesión sino por los caminos que se dan en la sociedad global;
- si bien hemos señalado una evolución en las diferentes etapas, a mediados de la década del ochenta todavía existen profesionales con una concepción benéfico-asistencial y la asepsia profesional conserva abundantes adeptos.

Etapas	Concepción	Categoría fundamental
Asistencial social	Benéfico-asistencial Paramédica y/o parajurídica	Beneficencia, Filantropía
Servicio social	Tradicional-clásico Desarrollista	Acomodación, ajuste, integración
Trabajo social	Revolucionaria	Organización, Movilización, Concientización

Dentro del parámetro histórico que se toma como referencia, habría tres fases o momentos a los que antes hacíamos mención: asistencia social, servicio social y trabajo social, que sería una versión latinoamericana dentro de las formas de intervención social. Según quienes han utilizado esta periodización, no se trata de una mera cuestión semántica, sino que bajo estas denominaciones subyacen diferentes enfoques y concepciones teóricas, y prácticas igualmente distintas.

Barreix ha explicado esta evolución de la siguiente manera: “Mientras la primera ‘forma de acción social,’ citada se denominó históricamente ‘Asistencia Social’, la segunda que se prolongó hasta nuestros días, es la que se conoce como ‘Servicio Social’. Es innegable que, de la misma manera que cuando en los albores del siglo XX una forma de acción social (Servicio Social) reemplazó a otra forma de acción social (Asistencia Social) y a la misma se le dio una denominación distinta (‘Servicio’ en lugar de ‘Asistencia’), de igual manera ahora, cuando forma de acción social distinta (quizás hasta con objetivos e intencionalidad histórica diferentes, e incluso opuestos), debe reemplazar a lo que ‘ya no da para más’, como no lo da su ‘gestor’ ideológico (el desarrollo) derivado de las concepciones liberales-capitalistas, así como sucedió entonces, parece absolutamente lógico buscar una denominación teórica y ensayo de terreno. Nosotros nos proponemos la denominación “**Trabajo Social**” para la nueva forma de acción social que nuestras circunstancias presentes (y de posible futuro inmediato) que la realidad latinoamericana reclama.¹⁴

Desde un punto de vista conceptual y coherentemente con el alcance que se le dio a los términos en la periodización precedente, se hizo la siguiente diferenciación entre asistencia social, servicio social y trabajo social:

La asistencia social se expresa por los sujetos que son objeto de asistencia, esto es, por aquellos que necesitan ayuda de modo transitorio o permanente.

acción fundamentalmente asistencial/reparadora

El servicio social añade otras dimensiones: además de asistir se ofrecen servicios; a lo asistencial se agrega la función rehabilitadora.

acción fundamentalmente rehabilitadora

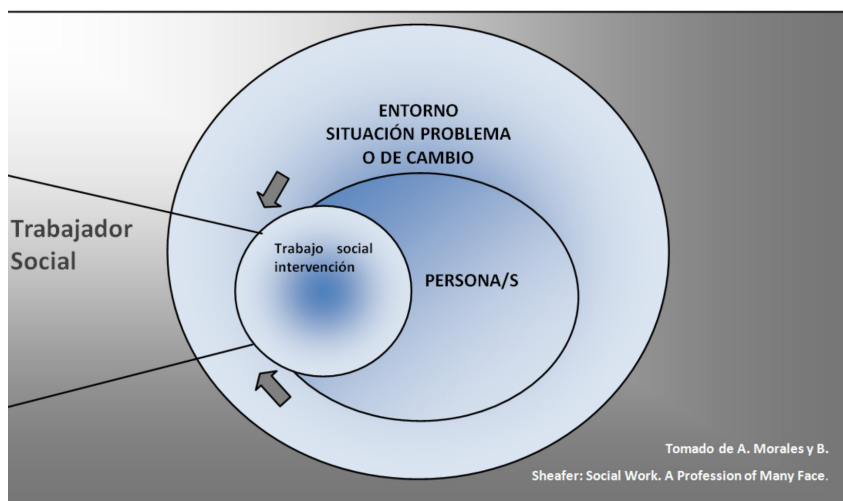
El trabajo social implica además de todo lo anterior la acción de promoción de trabajo con la gente, para que individuos, grupos y comunidades aprendan a manejar sus propias situaciones. Existe preocupación por actuar sobre las causas de los

acción fundamentalmente preventiva/constructiva

Adviértase que en la distinción anterior se habla de una “acción fundamental” (lo que no quiere decir exclusiva), para la asistencia social, el servicio social y el trabajo social.

Ni la periodización histórica antes indicada, ni la conceptualización precedente, son significativas para el trabajo social en Europa y EE.UU. De ahí que en España sólo puede tener un interés informativo en lo referente a la historia del trabajo social en América Latina y, quizás, una pequeña utilidad la diferenciación conceptual.

Por nuestra parte sostenemos que es oportuno que se utilice sólo la expresión trabajo social reservando los otros términos (asistencia social y servicio social) para cuando se los use en sentido estricto y no para designar un quehacer profesional. Si así lo hacemos evitaremos muchas confusiones. Debemos intentar un mayor rigor conceptual. La distinción de la actividad profesional según se la considere asistencia social, servicio social y trabajo social, es un dato para la historia de la profesión. De cierta utilidad en su momento, hoy es fuente de confusión, si se quiere utilizar para establecer, delimitar y profundizar, la naturaleza del trabajo social.



CITAS

1 Mario Bunge, *La investigación científica*, Barcelona, Ariel, 1969.

2 N. Aywin, L. Briceño, M. Jiménez y W. Lado, “*El Trabajo Social como tecnología social*” en revista de Trabajo Social, n°13, Univ. Católica de Chile, 1974.

3 José Dantas, “*La teoría metodológica del servicio social*”, en Documento de Teresópolis, Buenos Aires, Humanitas, 1970.

4 Walter Pettit, “*Community Organization in Relation to Other Forms of Social Work*”, en *The Family*, vol. VI, n° 5, 1925.

5 Virginia Paraíso, *El servicio social en América latina*, op. Cit.

6 Demetrio Casado, *Introducción a los servicios sociales*, Madrid, Acebo, 1989.

7 Ludwing Heyde, *Compendio de política social*, Madrid, Labor, 1931.

8 Hemos de tener presente que el socialismo de cátedra y el socialismo marxista se funcionaron en un programa común en 1875, el Programa de Gotha.

9 Este punto lo hemos desarrollado ampliamente en nuestro libro *Historia del Trabajo Social*, Buenos Aires, Lumen, 1994.

10 Jacques Delors, “En pro de un crecimiento diferenciado”, en *Revista Intersocial*, octubre de 1980.

11 D. Casado y Ezequiel Ander-Egg, “*Bienestar social*” en Materiales para un glosario sobre Bienestar Social, Madrid, CEBS, 1986.

12 No hay que confundir el concepto calidad de vida, con otros similares: nivel de vida, que se relaciona con el estándar económico (poder adquisitivo que permite satisfacer necesidades individuales o colectivas), estándar de vida, que designa aspiraciones, esperanzas e ideas en lo que concierne a las condiciones de existencia que anhela o reivindica una persona; forma de vida, que está relacionada con los gustos de la persona; colectivamente; sistema de vida, que es la expresión que se utiliza para caracterizar la idiosincracia de un pueblo.

13 E. Fromm, *Psicoanálisis de la sociedad contemporánea*, México, FCE, 1978.

¹⁴ Juan Barreix, *ABC del trabajo social latinoamericano*, Buenos Aires, Ecro, 1971.

Capítulo 8. Lo que subyace en la teoría y la práctica del trabajo social

En todas las formas de intervención social existen elementos subyacentes, no siempre explicitados, a veces, sin tener conciencia siquiera de que existen. Sin embargo, estos elementos, ya sea que se expresen en paradigmas, teorías de referencia o modelos de actuación son los que, en última instancia, condicionan la reflexión teórica y la actuación práctica. También inciden en los aspectos teóricos y prácticos, los principios básicos de actuación. En relación con esta problemática, en este capítulo queremos plantearnos cinco cuestiones principales y un interrogante final; ¿tiene sentido y posibilidades plantear y proponer un modelo alternativo para el trabajo social?

- 1. Los condicionamientos derivados de los modelos institucionales de las políticas sociales.*
- 2. Los modelos o paradigmas de intervención que subyacen en el trabajo social.*
- 3. Los modelos de intervención que se utilizan en la práctica profesional.*
- 4. Los principios básicos de actuación.*
- 5. El marco ideológico-político que da la significación e intencionalidad última al trabajo social.*

Hace ya más de medio siglo, John Maynard Keynes observaba que “muchos hombres prácticos, que se creen estar libres de cualquier influencia intelectual, suelen ser esclavos de algún economista difunto”. En la misma línea hoy podríamos decir algo parecido de los políticos pragmáticos que se creen libres de ideología o de quienes metidos en la pura práctica, creen no estar condicionados en su quehacer por supuestos teóricos. Pueden no saberlo y hasta pueden negarlo, pero “suelen ser esclavos” de modelos de los que ni siquiera son conscientes de que están subyaciendo en su pensar, y en su hacer.

Todos estamos condicionados como personas de una determinada época histórica, por nuestras opciones apriorísticas en lo ideológico y en lo científico, por nuestra biografía siempre singular e incanjeable y dentro de un mundo o circunstancia en el cual nos movemos y somos y que, además, nos comprende como vivencia. Nuestra situacionalidad y condicionamientos también se dan en el campo de la política social y del trabajo social.

- Aplicando todo esto al trabajo social, quizás sean muy poco los profesionales que se hayan detenido a pensar que su acción, su modo de hacer y su intencionalidad están incididos y afectado por una serie de elementos o factores subyacentes que inciden o condicionan su práctica profesional. Estos factores son de naturaleza diferente y en cada trabajador social en concreto pueden darse algunas contradicciones.

Nunca se logrará una comprensión relativamente profunda de la propia praxis, si no somos capaces de explicar los elementos subyacentes que, a modo de marcos referenciales relevantes, iluminan nuestra cotidianidad intelectual, ideológica, la lectura que hacemos de la realidad, el modo de organizar nuestra experiencia y la direccionalidad de nuestra acción... Esta es la tarea de clarificación que intentaremos en este capítulo.

1. Los condicionamientos derivados de los modelos institucionales de las políticas sociales.

En la medida en que el trabajo social –como todas las formas de intervención social –está institucionalizado, de manera directa o indirecta, está articulado o vinculado con la política social. Consecuentemente, el modelo institucional que lo rige incidirá en el carácter de las intervenciones sociales. Y, obviamente, establecerá los parámetros dentro de los cuales podrán moverse y desarrollar sus prácticas los trabajadores sociales, aunque con el margen y la libertad operativa que tienen todas las profesiones que trabajan de manera directa con la gente.

Si bien en sus orígenes la política social quedó ceñida a ser un correctivo para evitar relaciones sociales conflictivas (principalmente entre patrones y obreros), atenuar tensiones y resolver situaciones de emergencia social, adquirió luego una perspectiva y concepción más amplia. Después de la segunda guerra mundial, en algunos países desarrollados, se conformaron los Estados de Bienestar, existiendo diferentes propuestas teóricas y diversos modelos institucionales. De hecho, estos modelos constituyeron el marco referencial operativo del trabajo social en cada país en particular.

En este apartado consideraremos dos clasificaciones de los enfoques teóricos (las de Rodríguez Cabrero y Jordi Estivill) y el enfoque modelístico ya clásico de Richard Titmus.

Rodríguez Cabrero¹ distingue cuatro concepciones que tienen consecuencias teóricas y prácticas significativas para la formulación de las políticas sociales:

- La **Política Social liberal**, expresada en el liberalismo económico de Hayek Friedman, cuyo “punto de arranque es la crítica del crecimiento de los sectores públicos y la expansión de los servicios sociales en las economías capitalistas desarrolladas”. Los valores fundamentales son la libertad, el individualismo y la desigualdad. Los derechos sociales “alteran la capacidad natural del mercado de asignar eficientemente los recursos”.
- siendo el sector público de los servicios sociales un mecanismo

de despilfarro y burocratización, y la planificación una amenaza a la libertad”- en situaciones extremas se admite la intervención del Estado, “pero sobre la base de que no altere ni el libre mercado, ni la oferta privada de servicios asistenciales”.

- La **concepción del liberalismo tecnocrático o industrialismo convergente** representada por Galbraith, quien defiende los valores sociales de individualismo, libertad y mercado competitivo, pero como valores relativos, ya que la dinámica del crecimiento económico ha hecho del “capitalismo un sistema con serias dificultades de autorregulación”, al mismo tiempo que el desarrollo tecnológico genera una serie de imperativos insoslayables como la planificación y la tecnoestructura.

Consecuentemente, para Galbraith, la Política Social es una necesidad funcional y técnica del sistema, ya que responde a las exigencias del proceso industrial y del cambio tecnológico, y a las exigencias derivadas de la incapacidad del mercado de realizar una eficiente asignación de recursos y para evitar la existencia de problemas sociales graves. Para que el sistema funcione la Política Social debe cumplir funciones de reequilibrio más que de redistribución.

- **Concepción reformista** situada en el desarrollo histórico de la socialdemocracia y que se expresa en dos vertientes:
 - la primera, la **reforma social** representada en la obra de Richard Titmus que “recoge una tradición caracterizada por el estudio empírico de los problemas sociales y una actitud de reforma gradual o de ingeniería social frente a las consecuencias del crecimiento económico (...)”. Se trata de “una práctica, de acción comprometida con la realidad y el cambio social desde una óptica de intervención estatal”, que se apoya en los valores de justicia, humanismo y fraternidad, y que utiliza el artificio institucional de los Servicios Sociales.
 - La segunda, la **doctrina de los derechos sociales** de Marshall, según la cual los derechos sociales – materialización de la Política Social– “son un desarrollo

histórico constructivo y necesario de los derechos civiles y políticos, compatibles con el capitalismo” paliar algunas consecuencias negativas del industrialismo y permiten el cambio social.

- **Concepción socialista o neomarxista.** Esta concepción arranca del pensamiento de Marx y está representada por I. Gough, O’Connor y P. Taylor-Gooby, y C.Offe que, en general, señalan que la Política Social como la Política Económica responden al desarrollo histórico del capitalismo.

Para autores como O’Connor, la Política Social es una función –la legitimadora básicamente– del sistema, aunque también es expresión de la función de acumulación; otros, como Gough, consideran que la Política Social es fruto tanto de las luchas y conflictos sociales. Para Taylor-Gooby la Política Social debe analizarse de forma estructuralista en relación con las necesidades del sistema económico, los conflictos sociales y el papel del Estado. Claus Offe, por su parte, sitúa la Política Social como un instrumento de intervención estatal que permite la coexistencia de la lógica de la producción industrial y la lógica de las necesidades humanas.

En suma, la Política Social, dentro de esta concepción, “no sólo contribuye a un mejor funcionamiento de la economía capitalista, sino a una adecuada reproducción de la fuerza de trabajo, al control, social y a cierta satisfacción de necesidades expresadas a través de demandas u conflictos”.²

Jordi Estivill,³ partiendo del supuesto de la “pérdida de los papeles” de las políticas sociales, considera que en el horizonte de los años ochenta de los países centrales, se perfilan cuatro grandes modelos con sus respectivas políticas sociales.

- El **modelo liberal-reaccionario**, cuyo autor más representativo es M. Friedman, en el que la Política Social “tiene principalmente los méritos y capacidades de cada uno”. Para este autor, la Política Social tiene un carácter parasitario, a la vez que constituye un colador importante del presupuesto. Lo que hay que hacer es limitar drásticamente el gasto social.
- El **modelo liberal-equilibrio**, representado

fundamentalmente por Galbraith que, sin abandonar las intuiciones fundamentales de Keynes y de Beveridge, introduce la idea del carácter selectivo y subsidiario de la Política Social, mediante la disminución relativa del gasto social y una mejor selección de las prioridades.

- **El modelo socialista**, cuyo autor más identificable, según Estivill, es M. Questiaux, defiende del carácter prioritario de la intervención del Estado sobre la vida social, y la intervención pública como un elemento fundamental de resolución de las necesidades sociales.
- Y el **modelo alternativo**, más difícil de definir, pero en todo caso se puede caracterizar por el acento que pone en la capacidad de autorresolución y autoorganización de los ciudadanos frente a las necesidades sociales.

Hasta aquí, de manera sintética han sido indicadas dos clasificaciones de modelos de Política social. Está claro que tanto Rodríguez Cabrero como Estivill, al hablar de modelo alternativo, no explican en qué consiste el mismo, pero llama la atención, no permite incluir en este modelo, todas las reformulaciones que se están produciendo en la Política Social como consecuencia del desarrollo de las “nuevas iniciativas sociales” y de las propuestas alternativistas que introducen la dimensión ecológica en los problemas de la política económica y social.

Si bien presentamos el esquema propuesto por Estivill, hemos de advertir que es necesario hacer una lectura del cuadro a la luz de las nuevas circunstancias que se viven en casi todos los países del mundo como consecuencia del predominio del modelo neoliberal. Esto ha tenido –y sigue teniendo de manera cada vez más adecuada– una serie de consecuencias que condicionan el desarrollo de las políticas sociales:

Por una parte, la consideración no prioritaria –a veces marginal– que se hace de la política social en la mayoría de los países. Por otro lado, la transferencia o adscripción a lo benéfico-privado de muchas tareas que las políticas públicas asumían como expresión de la política social.

CUADRO SINTETICO: MODELOS DE POLITICA SOCIAL

	libertad reaccionario	libertad equilibrio	socialista	alternativo
Sistema socio-económico	capitalismo	capitalismo	capitalismo versus socialismo	mixto
Ideología	neoliberalismo	liberalismo social	socialdemocracia	diversidad
Finalidad	libertad individual	democracia pluralista	distribución igualitaria	liberación individual y colectiva
Legitimación	resultados	Modernización	Avance social	Autonomía y placer
Motor económico	Mercado y beneficios privados	Mercado y Estado	Estado	
Motor Social	Individuos y familia	Individuos y colectivos	Administración pública y ciudadanos	Individuos y colectivos
Papel del Estado	Mínimo	Subsidiario	Intervencionista	Mínimo
Política económica	Monetaria (oferta)	Keynesiana (DDA)	Keynesiana (DDA)	
Política social	Meritocracia	Selectiva	Igualitaria	
Volumen y carácter de los servicios sociales	Disminución/privado lucrativo	Aumento contenido/juego entre público/privado	Aumento/público	Aumento privado social
Tipo de organización	Empresarial	Empresarial/funcionarial	Funcionarial	Social
Tipo de usuarios	Clientes	Clientes/ciudadanos	Ciudadanos	Personas
Relación usuarios	No participación	Si participación	Si participación política	Participación/autogestión
Importancia profesionales Trabajo Social	Disminución	Aumento contenido	Aumento	Disminución

Los modelos de política social

En cuanto a los modelos de política social, es clásica la clasificación establecida por Richard Timmus:⁴

- El modelo residual.** Esta formulación se basa en la premisa de que existen dos caminos “naturales” a través de los cuales pueden ser satisfechas las necesidades de los individuos: el mercado privado y la familia. El Estado sólo interviene ex post en caso de que fallen ambas vías, es decir, cuando el mercado o las redes naturales de solidaridad no están en condiciones de satisfacer las necesidades o atenuar los problemas. Incluso entonces, dicha intervención debe hacerse de forma temporal, con el propósito principal de “ayudar al individuos para que se ayude a sí mismo”. Modelo típico

de la concepción liberal más ortodoxa, supone un mínimo de intervención del Estado en la prestación de los servicios sociales.

- **El modelo basado en el logro personal.** Resultado laboral. Según este modelo, cada uno debe ser capaz de satisfacer sus propias necesidades a traves del esfuerzo personal y de su trabajo. Llamado también adquisitivo-realizativo, de acuerdo con esta concepción, el Estado sólo interviene para introducir correcciones en las disfunciones del mercado.
- **Modelo institucional-redistributivo,** que considera el bienestar social como el valor de máximo relieve que debe ser asegurado de manera universal. El Estado debe proporcionar servicios generales fuera del mercado basándose en el principio de necesidad. Se trata de prevenir los efectos del cambio social a la luz del principio de la igualdad social, discriminando positivamente a favor de aquellos cuyas necesidades son mayores.

Como advierte el mismo Titmus, estos “tres modelos constituyen únicamente aproximaciones más amplias de las teorías de los economistas, filósofos, estudiosos de la ciencia política y sociólogos. Sin duda alguna, se pueden desarrollar muchas variaciones... Sin embargo, estas aproximaciones sirven para indicar las diferencias principales –los límites del espectro de valores– entre los distintos puntos de vista sobre los medios y los fines de la política social.

Modelo residual y el modelo institucional

Tradicionalmente, a la hora de analizar los sistemas de acción social o las diferentes políticas sociales y sus alternativas, se ha centro el problema en dos modelos: el residual y el institucional.

La diferencia entre ambos modelos, y por ende los epicentros que implican un cambio de modelo hacia otro, son de dos categorías diferentes:

- los agentes (sujetos) de la acción social, y
- el enfoque que se da al problema de la marginación social.

Así, en el modelo residual los agentes son básicamente la familia y el mercado, mientras que en el Institucional éstos van siendo sustituidos paulatinamente por el Estado. En cuanto al enfoque en que ambos modelos se da al problema de la marginación, en un caso es un problema social resulta de conductas y nivel de aspiraciones de los individuos (modelo residual); en el otro modelo es un problema estructural y de clases sociales.

De forma sintética, y de acuerdo con un cuadro presentado por Joaquín García Roca (en el Master de Gerencia de Servicios Sociales, Madrid, 1990), aunque con algunas modificaciones y agregados introducidos por María José Aguilar y por mí, las diferencias principales entre un modelo y otro serían las que pueden verse en la tabla que a continuación se detalla.

Sin embargo, como bien ha sido señalado,⁵ el modelo institucional pende de un hilo, es contingente y sólo crece en circunstancias favorables; no ha aumentado la conciencia social y por lo tanto asistimos a una vuelta del residualismo, traído por las distintas formas de la teoría neo-conservadora.

Aspectos	Modelo residual	Modelo institucional
SE BASA EN LA PREMISA	Que el mercado y la familia son los canales naturales a través de los cuales se satisfacen normalmente las necesidades.	El Bienestar Social es responsabilidad del Estado, formal y explícita.
ENFRENTA LA DESIGUALDAD	Como un problema natural	Es un problema social que no puede ser separado de los problemas estructurales
SUJETOS SOCIALES	Se considera que el mercado es capaz de autorregularse; por ello, la intervención pública se orienta hacia grupos particularmente desfavorecidos que tienen rotos los canales normales para satisfacer sus necesidades: la familia y el mercado.	El Estado asume la función de controlar los efectos negativos que inducen las leyes del mercado y de garantizar los mínimos necesarios. Las organizaciones privadas atienden a necesidades de orden superior.
FINALIDAD	Adaptación, asimilación, mediante la creación de recursos socio-asistenciales.	Integración, mediante la creación del Estado de Bienestar.
MODALIDAD DE INTERVENCIÓN	Intervención provisional, mientras dura la emergencia. Tiene un carácter asistencial y/o reparador, actúa sobre los síntomas (ex – post).	Intervención constante, incorporada a los sistemas ordinarios, preventiva y rehabilitadora, actúa sobre las causas (ex – ante).
ORGANIZACIÓN	Prestaciones selectivas (para algunas personas o categoría de grupos), mientras dura la emergencia. Se organiza en función de las carencias, construyendo el sistema sobre sectores poblacionales.	Incorporadas al sistema ordinario. Vinculadas a los Derechos Sociales, se construye el sistema en razón de necesidades sociales especiales.
COBERTURA	Los riesgos cubiertos son numéricamente escasos. Se intenta minimizar la pobreza. Bajo porcentaje del PIB dedicado a gastos sociales. Bienestar Social ofertado por los poderes públicos, se reduce a minorías residuales.	Los riesgos cubiertos son progresivos. Se intenta maximizar la calidad de vida. Mayor porcentaje de PIB dedicado a gastos sociales. Bienestar Social ofertado por el Estado se dirige al conjunto de la población.
MEDIOS	Medidas graciosas.	Disposiciones legales y reglas burocráticas, servicios profesionales.
PRUEBA DE ENTRADA	En función de las carencias, mediante un test de necesidad.	En razón de la ciudadanía,
MARGINACIÓN	Es un problema social que se deriva de conductas y nivel de aspiraciones de los propios individuos.	Es un problema de clases, con su dimensión individual y social, que no puede ser desvinculado de los problemas estructurales.
LUCHA CONTRA LA POBREZA	Mitigar la pobreza sin preocuparse por la desigualdad.	Reducir la desigualdad, preocupándose por la pobreza.
POLÍTICA SOCIAL	Subrogatoria de las tareas atribuidas a la familia y actúa cuando ésta no puede cubrir las necesidades o cuando se encuentra desestructurada.	Generalizada y universalizable; se dirige a la totalidad de la población mediante recursos abiertos y normalizados.

El modelo historicista

Otro tipo de explicaciones acerca de las diferentes políticas sociales lo constituye el modelo historicista, basado en el carácter triangular del sistema. De acuerdo con este modelo, existen tres tipos de agentes (cuya aparición histórica ha sido sucesiva) caracterizados por García Roca⁶ del siguiente modo:

Los grupos primarios, con una función claramente socializadora, caracterizados por ser el espacio de los “mundos vitales” del que habla

Habermas, de la reciprocidad, la socialización, la autoorganización y la espontaneidad. Constituiría –siguiendo a este autor– el mundo de la solidaridad.

El mercado, con una función individualizadora, que sería el sistema por excelencia de las preferencias individuales, las contraprestaciones, la competencia, la eficacia, donde impera la lógica de la productividad, etc. Aquí se incluirían todo tipo de empresas y asociaciones con o sin fin de lucro. Estaríamos, por tanto, en el mundo del dinero.

El Estado, a quien se le asigna una función universalizadora y redistribuidora, en tanto institución que garantizaría la supervivencia de los sectores débiles, sería un elemento de equilibrio entre las regiones y factor de integración para la defensa de los intereses colectivos. En definitiva, y para terminar con la categorización de Habermas, sería el mundo del poder.

Sin embargo, el modelo historicista, en cuanto esquema histórico, tiene –al menos– un error, que es el de considerar que una vez aparecido el Estado, apareció el último estadio de los servicios sociales. Por otra parte, se plantea el problema de cómo mantener la autonomía de esas tres esferas sin que se constituya en una especie de “escalera” perversa (perversa porque desresponsabiliza y diluye el escalón anterior). En este sentido, el modelo historicista tiene en germen otro problema como es el de la “colonización”. Esto, que las características de un sector se traspasan al otro, al no respetar la autonomía de los tres escenarios. Aquí se plantea entonces el problema del “reparto” entre los tres agentes.

2. Los paradigmas de intervención que subyacen en el trabajo social

En las ediciones anteriores de este libro hablaba de “paradigmas y modelos que subyacen en el trabajo social”. luego de la lectura del libro de Malcolm Payne *Modern Social Work Theory: A Critical Introduction* (1991) y del de María del Pra Ponticelli *I modelli teorici del servizio sociale* (1981), he considerado que hay que distinguir entre paradigma y modelos de trabajo social, aunque la primera expresión sea poco utilizada en el trabajo social y menos

aún en el contexto en que aquí utilizamos. Si bien los autores mencionados no habla de paradigmas (ambos libros tratan sobre modelos de trabajo social), queda claro que no se pueden utilizar de manera intercambiables ambos términos.

Cuando hablamos de paradigmas del trabajo social, usamos el término con uno de los alcances que kuhn le diera, aludiendo al “modelo de problemas y soluciones” que subyacen en las ciencias y disciplinas y que se asumen como unidad de consenso mayor que definen las ideas básicas, métodos y prácticas existentes. Se trata de un estrato básico, no explícito, que da arquitectura al propio quehacer profesional. No son ideas que tenemos sobre el trabajo social, sino creencias en las que estamos y que subyacen y comparten los profesionales de ese campo de actuación.

El paradigma vigente –a nuestro entender– se fundamenta y se construye sobre el *binomio necesidades-recursos*. El paradigma alternativo que proponemos (que de ninguna manera es la única alternativa) no considera tanto la administración de recursos como la *movilización de los recursos, comenzando por el recurso humano*.

No vamos a examinar todos los modelos o paradigmas posibles; desbordan nuestras posibilidades. Aquí queremos ceñirnos a un análisis del paradigma de intervención que subyace en la mayoría de los profesionales y servicios integrantes de los sistemas de servicios sociales. Lo vamos a denominar el “paradigma vigente”. Frente a él, como alternativa, el modelo que subyace en nuestra propuesta, por tener su fuente de inspiración inmediata en América latina, no creemos que sea totalmente aplicable en otros continentes, pero sí podría ayudar a realizar determinadas correcciones o ajustes en algunos aspectos que hoy se revelan como sus “debilidades”.

- En todas las formas de intervención social (trabajo social, educación popular, animación, etc.) existen modelos o paradigmas subyacentes. El explicarlos nos ofrece una posibilidad de realizar una lectura más crítica de los estamos haciendo, de su significado, de su alcance y de sus consecuencias. Se trata de hacer aflorar los marcos referenciales, supuestos y premisas en los que apoyamos nuestro modo de actuar y que expresan nuestra situacionalidad y condicionamientos teóricos, políticos, ideológicos y filosóficos. Ello nos permite, de alguna manera, ver “desde

dónde” y “hacia dónde”, “cómo” y “por qué” actuamos de determinada manera e intencionalidad.

- Toda reflexión sobre paradigmas en la que se establecen paralelismos, de ordinario entre uno vigente y otro que aparece como alternativo, inevitablemente la presentación tiene un cierto tinte maniqueo: uno aparece como “lo malo”, “lo obsoleto” y el otro como “lo bueno” y “lo deseable”. La realidad no es así, no es “blanca” o “negra”; es siempre una cierta tonalidad del “gris”.
- Y una última advertencia a modo de precisión conceptual: Estamos hablando de modelos o paradigmas; en sentido estricto no son términos totalmente intercambiables, aunque en este contexto tienen un significado similar, pues utilizamos ambos términos con el alcance que les diera Kuhn, como “modelo de problemas y soluciones”. En este caso habría que añadir: “problemas y soluciones de tipo operativo”.

Si estas advertencias se tienen presentes, las reflexiones de este apartado pueden ser de cierta utilidad. Quizás uno de los problemas teóricos/prácticos que tenemos en el campo del trabajo social de cara a mejorar su capacidad de actuar coherentemente a los objetivos propuestos (en cuanto al logro del bienestar social y al mejoramiento de la calidad de vida) y para ser una profesión madura por su apoyatura científica y tecnológica, lo que supone actuar conforme al modelo de “la eficacia y el out-put” (ser productivo y lograr resultados), es la carencia de discusión sobre este punto. Seguimos utilizando paradigmas que son productos o sistematización de un orden de experiencias en el campo de la acción social que quedo en los umbrales de la superación del asistencialismo. No cabe duda que el paradigma vigente del trabajo social va más allá de la beneficencia y de la asistencia social; su propósito explícito es el logro del bienestar social, sin embargo, las circunstancias actuales podrían exigir un paradigma alternativo.

El paradigma vigente

El trabajo social, tal y como ha sido evolucionando en diferentes países industrializados, ha experimentado un notable desarrollo y expansión profesional como consecuencia de la progresiva implantación de modelos institucionales en las políticas sociales y, concretamente, asociado al desarrollo de sistemas públicos de servicios sociales. Esta circunstancia ha favorecido el hecho de que el paradigma o modelo de intervención social se fundamente o se construya sobre el **binomio necesidades-recursos**.

Según este paradigma:

- existen una serie de necesidades sociales no satisfechas, algunas de las cuales se llegan a expresar, traducándose, por tanto, en demanda de algunos sectores de la población;
- por otro lado, existen una serie de recursos que el sistema de Servicios Sociales ofrece, bajo la forma de prestaciones y servicios;
 - entre las necesidades y recurso, formando parte del sistema de Servicios Sociales existen una serie de agentes profesionales, entre ellos el trabajador social que es considerado como el primer profesional con que deben contar las servicios sociales;
 - las funciones y roles centrales que aparecen estar asignados al trabajador social son relativos a su actuación como gestor/mediador; su intervención personal tiene un carácter técnico, centrado en la institución que contrata sus servicios;
 - su objetivo principal se enmarca dentro de la problemática general del Bienestar Social.

Ahora bien, el sistema se construye dentro de una estructura organizativa altamente burocratizada que incide en la modalidad y forma de prestación de los servicios. Desde ahí –y actuando también otros factores– de manera explícita o implícita, más o menos consciente o inconscientemente, se va configurando un modelos de actuación.

Estructurada la acción profesional sobre este paradigma, el

trabajador social corre el riesgo de convertirse en un mero **gestor/administrador de recursos**. Sus formas de actuación –tal como lo observamos en la práctica– se atienen a los siguientes lineamientos:

- Es un profesional que, entre otros, actúa dentro del sistema de servicios sociales; frente a los problemas concretos y específicos, de ordinario existe una actuación interprofesional, de modo que cada uno actúa sobre una parcela del problema. Esto produce la segmentación operativa agravada cuando también de resolver esta situación se habla de trabajo en equipo, interdisciplinariedad y coordinación, pero...sólo se habla.
- El trabajador social es un profesional que como funcionario o técnico, cumple el horario que establece la administración pública, acorde a las exigencias del funcionamiento burocrático.
- Durante ese tiempo atiende a los clientes/usuarios/beneficiarios; ofrece información/asesoramiento, a veces realiza gestiones y orienta a los usuarios a obtener recursos que necesitan para satisfacer sus necesidades o resolver sus problemas. En algunos casos distribuye recursos que administra de manera directa.

En este punto vale la pena detenernos para hacer alguna reflexión que podría ser de utilidad para los trabajadores sociales (destinatarios de este libro) a poco que quieran asumir, con un mínimo de responsabilidad y coherencia, los desafíos de su profesión. García Roca, analizando los Servicios Sociales de España, en su situación “de estado naciente”, considera que en la evolución de los mismos, hay factores internos que actúan como **debilidades** y otras como **oportunidades**⁷ Es en esta nota característica de los actuales servicios, en donde está una de sus más grandes debilidades. Hace años que Marco Marchioni o advirtió: “Si se quiere realmente llevar a cabo una acción preventiva y comunitario es muy difícil que esto pueda hacerse dentro de los horarios burocráticos (...). Una cosa es hacer un certificado y otra hacer una acción social”. Y más adelante añade: “Queremos trabajos que merezca la pena realizar, queremos actuar de manera coherente con una parte, por lo menos, de lo que hemos estudiado y creemos justo, etc., etc. Entonces, tenemos que asumir también otras cuestiones y no podemos encerrarnos en

nuestro despachos, más o menos bonitos, y salir a las dos porque así lo dice el horario establecido”.⁸

Cerrando esta digresión que concierne a uno de los aspectos decisivos para la evolución de los Servicios Sociales en cualquier país, volvemos a la descripción del paradigma vigente, en lo que hace al modo de realizar la tarea. De una forma general pude decirse que los trabajadores sociales actúan de acuerdo con el siguiente esquema operativo:

- reciben solicitudes y demandas; registran las necesidades emergentes;
- diagnostican la situación, valorando las demandas de acuerdo con los baremos establecidos por la administración pública;
- toman decisiones de acuerdo con la valoración y las disposiciones legales vigentes;
- rescriben una acción a seguir o un tratamiento encaminado a resolver la situación-problema;
- realizan una intervención dentro del marco establecido por el servicio en que trabajan.

Considerado en el conjunto de sus actuaciones, el trabajo social dentro del sistema de Servicios Sociales, aparece batiéndose en diferentes frentes. Cada uno realiza una actividad fragmentaria, que va respondiendo sectorial o puntualmente a problemas que, de ordinario, tienen un carácter global. Frecuentemente tiene que intentar un equilibrio entre la precariedad de los recursos sociales y la magnitud de los problemas y necesidades que se traduce en una abultada demanda de servicios.

Algunas ideas de lo que puede ser un Trabajo social alternativo

El paradigma que subyace en el trabajo social que se propone como forma de intervención social alternativa, no se apoya en el binomio necesidad-recursos. Y en esto no hace más que expresar algo que ha estado de manera subyacente o embrionaria en el trabajo social latinoamericano. No se trata de básicamente de administrar recursos, sino **movilizar recursos, comenzando por el recurso**

humano, a través de una intervención creativa, en cuanto busca dar respuestas concretas, a problemas concretos, en situaciones concretas, con la participación de la misma gente.

Frente a la realidad de un Trabajo Social que parece tener – entre los profesionales más lúcidos– la necesidad de propuestas alternativas que pueden ser varias, pero que en lo sustancial se caracteriza por:

- En la sociedad en que vivimos existen necesidades y problemas que afectan a determinados sectores de población que están condicionados por la realidad estructural socio-económica.
- Estas necesidades y problemas se atienden llevando a cabo diferentes procesos de ayuda que requieren la atención de profesionales, entre otros, de los trabajadores sociales.
- Por otro lado, existen recursos dentro de la Administración Pública, recursos en la comunidad y, sobre todo, los recursos humanos, es decir, el recurso que son los mismos usuarios. Para diferenciar esta concepción del que ahora tiene vigencia, espacialmente en los países industrializados, hay un punto sustancial: los usuarios no sólo son portadores de necesidades y problemas, sino también de recursos. Por esos se ha dicho que, en los trabajos colectivos, “la comunidad organizada es el principal de los recursos”.
- La eficacia de la intervención profesional se valora fundamentalmente por el aumento de la capacidad de los usuarios para resolver sus problemas y satisfacer sus necesidades. Lo más importante es desatar las potencialidades que tiene la misma gente.
- Su objetivo general se enmarca dentro de la problemática del mejoramiento de la calidad de vida.
- La praxis profesional derivada de este paradigma se apoya en un enfoque sistémico y ecológico, como luego explicaremos más ampliamente al hablar de los modelos.
- Se trata de profesional que, como funcionario o técnico cumple un horario de acuerdo con las necesidades de la gente. De ordinario su principal trabajo es realizado cuando

la gente (destinataria de su acción) no trabaja. Y cuando la mayoría de la gente no trabaja es por la tarde, la noche o los fines de semana, es decir, fuera de los horarios de la administración pública.

- No sólo atiende a la gente que acude a él, o a la institución en demanda de un servicio, sino también toma la iniciativa de ir hacia la gente que tiene necesidades y problemas, particularmente los sectores más carenciados, marginados o excluidos.
- Su tarea principal es la sensibilizar, promover, movilizar, organizar, concientizar, asesorar y asistir técnicamente a la gente con la que trabaja para que tengan protagonismo conforme a lo que se indica precedentemente.
- Ofrece información, asesoría, asistencia técnica, etc., a veces asiste y acompaña a la gente en la realización de gestiones; orienta y capacita a los usuarios para obtener recursos que necesita para satisfacer sus necesidades o resolver sus problemas.
- A manera especial, promueve la participación de la gente de sus propias organizaciones o en la utilización de determinados servicios. En ninguna circunstancia sustituye la iniciativa de las personas y uno de sus propósitos expresos es realizar una transferencia de tecnologías sociales a la misma gente, a fin de que tengan los conocimientos y habilidades para actuar autónomamente. Con ello se procura, por una parte, que la gente haga oír su voz (y en lo posible que tenga participación) en las instituciones que deciden en problemas que les conciernen y por otra, que la acción pedagógica de capacitar en un aprender haciendo, proporcione los medios para actuar protagónicamente.

Dentro de una concepción renovada de la acción profesional, las tareas de los Trabajadores Sociales se expresan en los siguientes aspectos:

- Detectar los problemas, necesidades y centro de interés que son significativos para la gente.
- Cuando se estudia una situación-problema; se ha de prestar particular atención a la demanda que hace la gente

desde sus preocupaciones cotidianas y desde su nivel de conciencia real.

- Se hace el diagnóstico de situación con el fin de orientar las formas concretas de intervención y socializa la información disponible con la gente.
- Se programan las actividades y, si así corresponde, se elaboran los proyectos que sean asumidos por la gente como proyectos propios.
- Se pasa a la acción (es el momento de la intervención); lo mismo que en las fases anteriores el trabajador social no sustituye la iniciativa de las personas (trabaja con ellas).
- Conjuntamente con la gente se evalúa durante y después de la actuación; en esta tarea se utilizan técnicas y procedimientos más o menos formalizados. Cuando así lo exija la Administración Pública, la agencia donante o el organismo patrocinante, se realizará una evaluación más sistemática.

Si bien la intervención del trabajador social tiene una apoyatura teórica y una perspectiva ideológica o filosófica que da intencionalidad a la acción, siempre debe adaptarse esa intervención a la gente concreta y al momento concreto en que se lleva a cabo. No hay formas de intervenir a-históricas y a-espaciales, ni maneras homogéneas e idénticas para todos los casos. Lo que puede servir en una circunstancia o situación no necesariamente servirá en otra, haciendo un simple calco de una intervención exitosa. De ahí que ha de ser en las situaciones reales y en las prácticas concretas en donde han de tener sus génesis de métodos de intervención social. No en las puras elucubraciones de gabinete.

Comparando lo que se suele hacer y lo que algunos pretenden como alternativa de mejoramiento del Trabajo Social, podemos resumirlo en lo siguiente:

- Frente a la preocupación de administrar/gestionar servicios, en una labor centrada en la institución, que es propia del modelo vigente, el modelo alternativo que se propone tiene como objetivo principal producir un efecto potencializador o efecto sinérgico de potencialización. Se trata de generar procesos participativos en individuos, grupos y comunidades, que

liberen energías latentes o potenciales que estaban disponibles, pero que no se hacían efectivas.

- Ante la burocratización pesada e inapropiada del sistema de Servicios Sociales, el trabajo social alternativo como forma de acción social, procura una actuación ágil y descentralizada, teniendo en cuenta el principio operativo de la cercanía vital: tratar de resolver los problemas en el lugar más cercano en donde está la gente y frente a una actuación técnica profesional, centrada en la institución y consagrada básicamente a gestiones de despacho, como se ha ido configurando la organización actual de los Servicios Sociales, la alternativa propuesta pretende una mayor implicación personal, dentro de un conjunto de actividades centradas en la gente.

Si bien ambas concepciones son expresión del modelo institucional de política social (el bienestar social es una responsabilidad colectiva que asume el Estado), una propuesta alternativa tendrá objetivos (tácticos y estratégicos) modo de actuar, estilos de trabajo, etc.

Dentro del paradigma vigente o dominante, como instrumento de implementación de la política social que busca configurar un Estado de Bienestar, el trabajo social queda confinado, de hecho, al reducto de lo post-asistencial y, en el mejor de los casos, con algunos logros de reinserción y rehabilitación social. La prevención, como bien lo ha dicho Ferrán Casas i Aznar, sigue “siendo un principio aceptado por todos, pero practicado como excepción”.⁹ En el modelo crítico-alternativo, el trabajo social sale al “encuentro” de los problemas, busca llegar al corazón mismo de la marginalidad, intenta atacar al problema en sus causas, dentro de los límites propios de su actuación profesional. No ataca las causas –no puede hacerlo desde su nivel– como hace desde la política, pero puede aportar a ello mediante la promoción de una acción grupal y comunitaria que signifique crear poder popular. En los países industrializados, donde la sociedad de clases queda como diluida en la sociedad de masas, eso no interesa e manera especial a la gente. Y ésta es una limitación real a las posibilidades de realizar una propuesta alternativa.

En el paradigma vigente, la crisis se enfrenta mediante

correctivos y “parches” que sirven para aliviar, mejora y, en ciertos casos, para superar la situación puntual que se atiende, con escasa incidencia en las cuestiones más globales. La intervención social está confinada a ser siempre y sólo una forma de acción asistencial, ya que atiende sólo a los efectos. Desde ciertas propuestas políticas, y de la política social que se deriva de ella, pienso en el neo-conservadurismo, Reagan y Thatcher en los países industrializados, y Menem (con envoltorio populista) y Collor de Mello (expresamente conservador) en América Latina, son los ejemplos más acabado de esta posición, que significa el retorno al asistencialismo.

Desde el modelo alternativo que proponemos, de lo que se trata es de actuar dando un salto de los efectos a las causas. Se enfrenta la crisis desde una perspectiva prospectiva, para encontrar soluciones más justas, mediante cambios que se deben producir en la sociedad misma y que no son responsabilidad de las diferentes formas de intervención social, sino de decisiones políticas. Sin embargo, el trabajo social puede ayudar a los cambios, mediante la realización de acciones preventivas que apuntan a las causas de los problemas, y mediante una acción de educación social.

Todo lo dicho hasta aquí, queremos resumirlo en un esquema. Si un paradigma es una simplificación y reducción de un conjunto de creencias implícitas sobre las cuales se articulan las acciones concretas, más lo es un esquema que pretende contener los aspectos sustantivos de un paradigma. El que presentamos a continuación hay que considerarlo con esas limitaciones... Si así base el lector, puede ser alguna utilidad como recurso interpretativo.

Aspectos significativos	Paradigma de trabajo social vigente	Paradigma alternativo
Principal rol profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Mediador/administrador entre recursos y necesidades • Gestor de servicios 	Movilizador de recursos para resolver problemas y satisfacer necesidades Dinamizador de la comunidad. Agente catalizador del proceso de cambio social
Actuación personal	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica/profesional • Centrada en la institución 	Técnica/profesional con clara implicación personal. Centrada en la gente
Estilo de actuación	Técnico, apolítico, neutro	Profesional/técnico con fuerte tonalidad militante
Dedica prioritariamente su tiempo de trabajo a:	Gestiones de despacho, y dedica poco tiempo al trabajo directo con la gente	Trabajar directamente con la gente, y dedica el mejor tiempo posible a tareas burocráticas
Su marco referencial es de inspiración	Funcionalista, con vista al logro de una sociedad integrada y en orden	Dialéctica, sistémica, humanista; se trata de una sociedad "haciéndose"
Utiliza un método	De integración social de individuos, grupos y comunidades	Que procura liberar las potencialidades de individuos, grupos y comunidades
Actuación de los diferentes profesionales que atienden el problema	Multiprofesionalidad Segmentación operatoria Dando respuesta a las necesidades registradas	Interprofesionalidad, con tendencia a las interdisciplinariedad Coordinación interinstitucional Induce a descubrir nuevas necesidades
Los problemas de los usuarios/beneficiarios	Son básicamente problemas individuales o problemas de desajuste o falta de integración a la sociedad global	Se vinculan los problemas con la realidad estructural socioeconómica
Objetivos tácticos	Básicamente asistenciales y de rehabilitación	Apunta a la prevención. Sin desatender las demandas y necesidades de actuación asistencial y rehabilitación
Objetivos estratégicos	Acomodación, ajuste e integración social	Movilización, organización y concientización de la gente

3. Los modelos de intervención que se utilizan en la práctica profesional

Antes de introducirnos en el tema de este apartado, queremos hacer algunas advertencias preliminares para mejor comprender el carácter de los modelos de intervención en el trabajo social. Sin duda se trata de un tema poco desarrollado, salvo cuando se habla del modelo sistémico en el trabajo social familiar o del modelo psicodinámico en el trabajo social de caso o en la utilización del mismo en la técnica de entrevista. Sin embargo, para que el trabajo social llegue a un nivel adecuado de profesionalización, es necesario que el conjunto del cuerpo profesional tenga un buen manejo y comprensión del carácter de los modelos de actuación profesional.

Quizás uno de los problemas teóricos-prácticos que tenemos

en el campo del trabajo social, de cara a mejorar su capacidad de actuar coherentemente con los objetivos que se propone y para lograr una profesión madura, sea el encontrar un modo de avanzar en la formulación de modelos. Hay que saber articular las teorías de referencia (que constituyen su apoyatura científica), con los aspectos prácticos operativos propios de la profesión. Esto supone actuar conforme al modelo de “la eficacia y el out-put” (ser productivo y lograr resultados), que es lo que pretende toda profesión madura.

¿Cómo se formulan o configuran los modelos operativos del trabajo social? Ante todo hemos de decir, como advierte Dal Para Ponticelli, que en la elaboración de los modelos teóricos para el trabajo social se deben respetar dos principios fundamentales:

- el de *congruencia* con los valores del trabajo social, y
- el de *aplicabilidad* según los objetivos que el trabajo social se propone en los distintos *contextos organizativos* y en relación con los diferentes objetos de intervención.¹⁰

Si a estos dos aspectos añadimos lo que antes llamamos “parámetros de referencia”, podemos afirmar que los modelos de trabajo social se configuran por la confluencia e interrelación dinámica de tres elementos: las teorías de referencia, las prácticas profesionales y los principios y valores propios del trabajo social.

Ahora bien, teniendo estos parámetros de referencia, un modelo operativo de trabajo social se configura por la combinación de:

- Teorías de referencia, sociológicas, psicológicas, etc. que sirven de apoyatura teórica al trabajo social (theories contributing to social work). Se trata de conocimientos científicos teóricos que se orientan a la acción.
- Reflexión y sistematización de la práctica profesional y de las técnicas que se utilizan.
- Principios de actuación profesional, ya sea que éstos se consideren a nivel de principios filosóficos, o bien como pautas de actuación profesional, reglas o normas de acción.

Para ahondar este punto, conviene profundizar el análisis de

los que llamamos las teorías de referencia. El trabajo social en cuanto tal no formula ninguna teoría científica, habida cuenta de que es una tecnología social. Sin embargo, tiene un fundamento científico que toma de las ciencias sociales, y que actúa como teoría de referencia. Ésta, como toda teoría, debe servir para iluminar la práctica y no para “conceptuar conceptos”, como ha ocurrido con frecuencia con las elucubraciones de algunos trabajadores sociales, que se autodesignaban “intelectuales orgánicos” del trabajo social o “teóricos del trabajo social”. De ordinario, su tarea se redujo a una labor de corte y confección, confundiendo formación libresca con formación teórica.

Aceptado que no existe una teoría científica del trabajo social (lo que no excluye reflexiones teóricas totalmente válidas sobre el trabajo social), hay que escoger, de las diferentes orientaciones, aquellas que se consideran más pertinentes y que han de constituir el marco teórico referencial de los modelos y de la práctica profesional. Ahora bien, en relación con este punto, hay cuatro problemas principales que deben resolverse o, al menos, hay que intentar dar una respuesta:

1. Evitar la esquizofrenia entre teoría y práctica, tan frecuente en el trabajo social: se enseñan asignaturas teóricas que corresponden a determinados marcos u orientaciones y, luego, los modelos de actuación se apoyan en otros supuestos teóricos que, a veces, ni profesores ni alumnos saben muy bien en qué consisten.
2. No se pueden mezclar indiscriminadamente diversas teorías de referencia. Sin embargo, podría apelarse a diferentes teorías (y los consiguientes modelos), según sean el sector o el área de intervención y la naturaleza del problema a tratar.
3. Las teorías de referencia constituidas por los aportes de las diferentes ciencias sociales se hacen operativas (en el sentido de que se aplican al quehacer profesional), a través de los modelos de trabajo social. No existen teorías para la práctica en sí misma; sólo se hacen operativas a través de los modelos.
4. Hay que elegir entre las diferentes teorías sociológicas y psicológicas. Dejamos pendiente este problema central: ¿con qué criterio elegir? (que presentaremos en este libro).

Aquí sólo queremos señalar que existen diferentes grados de dificultad para elegir las teorías de referencia, según se trate de una u otra ciencia. Así, por ejemplo, (permítanme que exprese mi problema y opción personal): me resulta claro y evidente (obviamente desde mi perspectiva, que no es la única válida) cuál puede ser la teoría de referencia más adecuada en el ámbito de la psicología. Me inclino por la psicología humanista (Rogers, Maslow, Fromm, Frankl); eventualmente, para determinadas cuestiones puntuales, apelaría a un marco de referencia psicoanalítico, o bien a la psicología cognitiva. Sin embargo, encuentro más dificultades en el campo de la sociología (recurso a más de un marco teórico referencial, sin ninguna preferencia tan neta como en el campo de psicología). En antropología, me resulta menos dificultoso optar por elementos teóricos que se han de integrar en los modelos.

Dicho todo esto, presentamos un listado de modelos operativos para el trabajo social y sus respectivos marcos referenciales. Nos basamos para ello en la obra de Malcom Payne.¹¹ De las nueve teorías de referencia para el trabajo social que se examinan en el cuadro siguiente, Payne señala que ellas tienen diferente aplicabilidad en la profesión de trabajo social. Para explicarlo, hace dos tipos de distinciones. Por una parte, diferencia entre *teorías amplias* que ofrecen un sistema de pensamiento capaz de cubrir toda la práctica del trabajo social, como serían la teoría psicoanalítica, la conductista, la sistémica y de ideas ecológicas y cognitivas. Por otro lado, estarían las *teorías amplias inclusivas* que aceptan la inclusión de perspectivas y métodos extraídos de otras teorías; sería el caso del enfoque ecológico y sistémico.

La otra distinción comporta una triple categorización: las teorías específicas que ofrecen ideas y técnicas que pueden beneficiar al trabajo social cualquiera sea la teoría que se utiliza. El ejemplo sería la teoría de la comunicación. Las teorías de perspectivas ofrecen un modo de ver el mundo y en esencial el cambio personal y social. Dentro de esta categoría, están las teorías humanistas, existencialistas y radicales/marxistas. Quizás se podrían considerar la teoría general de sistemas y el enfoque ecológico.

Y una tercera categoría serían las teorías de aplicación, que como el nombre lo indica, son extremadamente aplicables junto a algunas técnicas específicas, como son el trabajo de intervención en crisis, los trabajos centrados en la tarea y los de potenciación y defensa.

FORMA EN QUE LAS TEORÍAS RESPONDEN A LOS REQUERIMIENTOS DEL TRABAJO SOCIAL

Teorías	Individualización	Principales aportaciones teóricas que utiliza de la sociología y la psicología	Relación	Concepto organizacional	Necesidades a definir	Sostenimiento de estructuras	Apoyo (defensa)
PSICODINÁMICA	Fuerte énfasis	Variado uso de la teoría psicoanalítica, poco uso de la sociología y de otras psicologías; algún uso pragmático de otros conceptos	Fuerte énfasis en la relación	No es crucial, pero puede proporcionar una referencia para el trabajo	Fuerte énfasis; diagnóstico y modelo médico. Las necesidades internas son un factor importante	La familia es origen de problema y centro del tratamiento; la comunidad es menos importante	Explicaciones de los orígenes personales de los problemas. No se usan técnicas.
INTERVENCIÓN EN CRISIS, CENTRADA EN LA TAREA	Fuerte énfasis	Se utiliza la psicología de Erikson con algunos aspectos sociales, para atender problemas derivados de la crisis. Para el modelo centrado en la tarea, se utiliza cualquier tipo de información útil.	Sí, pero ambas utilizan contratos y actividades.	No es crucial	Fuerte énfasis en el diagnóstico o la evaluación	La familia y otras ayudas se necesitan para el tratamiento de la crisis; los aspectos sociales no se cuestionan.	Sólo para resolver problemas específicos

FORMA EN QUE LAS TEORÍAS RESPONDEN A LOS REQUERIMIENTOS DEL TRABAJO SOCIAL

Teorías	Individualización	Principales aportaciones teóricas que utiliza de la sociología y la psicología	Relación	Concepto organizacional	Necesidades a definir	Sostenimiento de estructuras	Apoyo (defensa)
CONDUCTISTA	Fuerte énfasis	Aprendizaje de la teoría, incluyendo el aprendizaje de la teoría social. Mínimo recurso a la sociología	Importante, pero el énfasis se pone en los procedimientos específicos.	No es crucial	Se da importancia a la realización de cuidadosos diagnósticos y valoración de la situación	Los problemas sociales no se consideran importantes; se utiliza la ayuda familiar	No, como objetivo; acciones creíbles y explicaciones disponibles.
DE SISTEMAS	Si pero el individuo es considerado como parte de un sistema más amplio.	Teoría General de Sistemas, pero admitiendo otras ideas sociológicas y psicológicas	Se necesitan relaciones, pero no sólo con el cliente.	El sistema (lo contextual) es importante para la intervención.	Algún énfasis en la evaluación y en las necesidades socialmente definidas por el sistema	Familia y comunidad son sistemas importantes	Puede ser una función importante.
HUMANISTA	Fuerte énfasis	Filosofías existencialistas con una tónica subjetiva; los conocimientos objetivos son menos importantes.	Fuerte énfasis	No es crucial.	Importancia de la propia autorrealización y del conocimiento de las necesidades internas.	No importante, es frecuentemente individualista	No importante, lo principal son los objetivos del propio cliente.

FORMA EN QUE LAS TEORÍAS RESPONDEN A LOS REQUERIMIENTOS DEL TRABAJO SOCIAL

Teorías	Individualización	Principales aportaciones teóricas que utiliza de la sociología y la psicología	Relación	Concepto organizacional	Necesidades a definir	Sostenimiento de estructuras	Apoyo (defensa)
DE LA COMUNICACIÓN	Sí, pero enfatiza la interacción social y personal.	Se recurre a la psicología social.	Las técnicas y los conocimientos son lo más importante	No es crucial	El comportamiento o social definido no es importante	No importante	No importante pero se utilizan explicaciones específicas disponibles
COGNITIVA	Sí, pero con énfasis en el aprendizaje y en la adaptación al entorno.	Principalmente las teorías cognitivas y del aprendizaje	Sí, pero con énfasis en el trabajo del cliente.	No es crucial, pero contribuye al conocimiento de los problemas del cliente	No es crucial, pero el rol del cliente es importante	Fuertemente individualista	No son un objetivo, el centro es la actividad del cliente
MARXISTA-RADICAL	Sí, pero en general son aplicadas ideas sobre la causa social de los problemas.	Sociológica; poco desarrollo de la psicología.	Sí, para promocionar y compartir, pero no para el cambio personal.	Fuerte énfasis en el poder, clase y aspectos organizativos del trabajo	Importante pero muchas necesidades son comunes a las clases sociales	Elementos cruciales de los orígenes y resolución de problemas	Importante como una estrategia provisional que conduce a un cambio social
POTENCIACIÓN Y APOYO	Sí, pero la opresión social es la principal característica de la explicación	Sociológica; explicación psicosocial de la opresión.	Sí, especialmente para vencer los obstáculos.	Fuerte énfasis; importante para tratar problemas de organización	Importante, especialmente para combatir estereotipos	Importante como fuente de ayuda y apoyo mutuo; la comunidad es lo más importante	Aspecto central de la teoría

4. Los principios básicos de actuación

Desde hace muchos años, se habla de “principios de trabajo social” y, con un alcance similar, se hace referencia a la “filosofía del trabajo social”. Sobre esta cuestión, para evitar confusiones,¹² quisiera comenzar con una precisión que me parece básica:

Dentro de la profesión y de una manera bastante generalizada, cuando se habla de **principios**, éstos pueden ser considerados a dos niveles diferentes: a nivel filosófico (que hace referencia a valores) y a nivel operativo (aludiendo a pautas de actuación).

Cuando se hablar de **principios a nivel filosófico**, se hace referencia a **valores**. A Veces estos principios se presentan como la cosmovisión que subyace en el quehacer profesional o bien como postulados que dan intencionalidad normativa. En otras ocasiones en este mismo nivel los principios vienen a ser como un marco referencial de tipo ideológico. Todo lo referente a los principios filosóficos que orientan al trabajo social, son cuestiones que estás más allá del ámbito profesional, habida cuenta de que aluden a finalidades últimas que se consideran dignas de alcanzar pero que a su vez iluminan la concepción y la práctica del trabajo social.

También se habla de principios en el sentido de **pautas de actuación profesional**, reglas o normas de acción. Se trata de los **principios operativos** de la profesión, en los que hay que distinguir.

- * principios generales que se aplican a la profesión en su conjunto,
- * principios específicos de cada uno de los métodos en particular.

“Los principios operativos del trabajo social nos dice Elisa Bianchi, son proposiciones generales inducidas programáticamente, que convergen con los valores relativos al hombre y a la sociedad, típicos del ambiente cultura en que se han formado las primeras conceptualizaciones profesionales que orientan los contenidos del trabajo y la metodología operativa.

Ellos indican las perspectivas hacia las de tender, y se sitúan, por tanto, en la línea de los objetivos...Durante muchos años han ¿parecido? Quizás aplicables, sólo al trabajo directo con los usuarios. Desde hace algún tiempo se están explicando las potencialidades de los principios operativos de las diferentes funciones y del método del trabajo social en sus aspectos unitarios”.¹³

No cabe duda de que los principios operativos deben estar en consonancia con los principios filosóficos o ideológicos. Sin embargo, buena parte de las formulaciones que se han hecho hasta el día de hoy, mezclan los valores y los aspectos operativos. Esta confusión dificulta la explicitación de la dimensión política/ideológica que tiene toda acción social en cuanto siempre persigue determinadas finalidades. Teniendo en cuenta esta diferencia, estamos en condiciones de evitar que nos metan de contrabando algunos valores que corresponden a una determinada concepción –que con todo derecho algunos pueden sostener– como si fueran principios o postulados de valor universal. Ya se hable de principios en sentido filosófico o en sentido normativo, en ambos casos se trata de proposiciones directrices que, a modo de supuestos, proporcionan orientación o direccionalidad a la acción, en un caso son valores, en otro reglas o normas de actuación.

Dicho esto, vamos a hacer una presentación de la propuesta que se publica en un documento de las Naciones Unidas sobre la formación para el trabajo social y del Código Profesional para el Trabajo Social, adoptado por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales.

1. Todo ser humano posee un valor único con independencia de su origen, edad, creencias, etnicidad, condición socioeconómica o su contribución a la sociedad.
2. Todo individuo tiene el derecho a realizar su potencial, siempre que no perjudique los derechos de los demás.
3. Toda sociedad, cualquier que sea, debe funcionar con miras, a proporcionar el máximo beneficio a la totalidad de sus miembros.
4. El trabajador social profesional tiene la responsabilidad de encauzar sus conocimientos y capacidades hacia la ayuda de individuos, grupos, comunidades y sociedades, en el desarrollo de sus posibilidades y la resolución de conflictos humanos-sociales y sus consecuencias.
5. El trabajador social profesional tiene como obligación suprema el servicio de los demás, lo cual debe primar por sobre cualquier otro interés o ideología particular.

**Del código de Ética Profesional para el Trabajo Social.
Adoptado por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales,
1976.**

- a) Reconocer el valor del ser humano como individuo, cualquiera sean las circunstancias, condición, raza, religión, opinión política o conducta; y hacer lo posible por fomentar en el individuo un sentido de dignidad y de respeto propio.
- b) Respetar las diferencias entre los individuos, grupos y comunidades, tratando al mismo tiempo de conciliarlas con el bienestar común.
- c) Fomentar el propio esfuerzo como medio de desarrollar en el individuo el sentimiento de confianza en sí mismo y su capacidad para afrontar responsabilidades.
- d) Promover oportunidades para una vida más satisfactoria en las circunstancias en que se encuentran los individuos, los grupos o las comunidades.
- e) Aceptar el deber profesional de trabajar en pro de la aplicación de medidas sociales compatibles con los principios y los conocimientos de servicio social acerca de los anhelos y necesidades humanas, con el objeto de brindar a toda persona la posibilidad de hacer el mejor uso posible de su medio y de sus propias aptitudes.
- f) Respetar la índole confidencial de la relación profesional.
- g) Utilizar esta relación para ayudar a sus clientes (individuos, grupos o comunidades) a alcanzar un grado mayor de libertad y de confianza en sí mismos, y no tratar de manejarlos para que se adapten a un sistema preconcebido.
- h) Hacer un uso responsable de la relación profesional con miras a promover, lo más objetivamente posible, el mayor bien para el individuo y los mejores intereses de la sociedad.

Naciones Unidas

III Estudio Internacional sobre Formación para el Servicio Social, 1956.

Estas diferentes propuestas acerca de los principios y valores del trabajo social son de una u otra manera —y lo decimos con palabras de Erich Fromm—, “proposiciones de valor objetivo que tienen por centro al hombre...” y buscan liberar las tremendas energías que existen dentro de él y usarlas productivamente”.

Desde nuestra perspectiva y teniendo en cuenta las propuestas actuales, lo referente a los principios y valores del trabajo social pertenece a esa herencia de un humanismo universal, del que

hablara Malraux, y que puede fundarse en diferentes filosofías de nuestro tiempo, constituyendo puntos de convergencia de personas de diferentes cosmovisiones, pero que concuerdan en la tarea de personalización y liberación de los hombres. Los grandes valores del humanismo universal podrían resumirse en lo siguiente:

- **Personalismo** expresado en el respeto a la persona humana como un valor absoluto y en su libertad. Ninguna “razón de Estado”, ningún plan o programa, ninguna técnica social, tiene derecho a instrumentalizar a la persona o a considerarla un medio o una cosa. La persona es fin y su valor es incomparable. En ese sentido es un absoluto.

Esta afirmación de la primacía de la persona humana, como sujeto y objeto de toda acción social, y este reconocimiento auténtico del hombre por el hombre, al margen de toda consideración política, religiosa, racial, ideológica o clasista tiene una importancia capital para el trabajo social por el papel que esta profesión debe jugar frente a los puntos de vista, a veces parciales, de otros técnicos.

- **Comunitarismo.** El respeto a la persona humana como valor absoluto “no puede realizarse en el aislamiento, en el individualismo, sino en la comunión, en la solidaridad de los que existen”. Por eso, al hablar de la primacía de la persona humana, estamos pensando también en un carácter esencial de lo humano: la plena realización de la persona sólo se da en su apertura a los demás, en el estar-con-el-prójimo. No es posible concebir la promoción aislada (de un individuo o de un grupo), en una especie de encumbramiento o promoción social que olvida a los demás, por la eficacia económica del egoísmo de los intereses particulares.
- **El pluralismo** que, en esencia, consiste en “respetar a los demás en lo que los diferencia o distingue de nosotros mismos”, permitiendo la **individualización y respeto a las diferencias** psicológicas y culturales de individuos y colectividades y asegurando la **autodeterminación** (individual y colectiva) para que cada uno pueda decidir sobre su propia vida o destino colectivo. Esto conlleva, asimismo, **igualdad de oportunidades** para recibir una atención personal/profesional, sin distinción de religión, raza o credo político.

Querido amigo/a lector:

Tu escala de valores es ajena a la profesión que eliges, en tanto personalmente adhieres a una ética y modo de ser. Sin embargo, la opción por determinados valores implica la imposibilidad de incorporarse a determinados campos profesionales. Así, por ejemplo, no puedes ser militar si adhieres a valores pacifistas.

Aquí he escogido algunos documentos y autores más significativos que tratan el tema de los principios del trabajo social; puedes profundizar sobre el tema con la lectura de cada uno de ellos, puesto que aquí sólo dispones de un resumen. Sin embargo, con la sola lectura de lo que aquí tienes, podrás constatar algunos aspectos comunes:

- El sentido humanista que le asignan a la profesión: el punto de partida y el objetivo de la misma se apoya en el reconocimiento de la dignidad humana; en la afirmación de la primacía de los valores humanos;
- La convicción de que todas las personas –aun aquellas que están en situación infrahumana– potencialmente tienen capacidad de superarse, y que, si no lo hacen, es por falta de orientación y sobre todo porque carecen de una razón para hacerlo;
- El carácter y modalidad de la ayuda, que rechaza tanto el paternalismo-materialismo como el autoritarismo y la beneficencia, buscando en cambio despertar las virtualidades latentes para lograr el desarrollo autopropulsivo de los individuos, grupos y comunidades;
- El enfoque integral con que aborda los problemas, ya sea por la perspectiva de globalidad e interdisciplinarietà del análisis, como que asume a las personas en todas sus dimensiones, tanto en sus aspectos materiales y económicos, como en sus valores espirituales y culturales.

El problema está en que determinadas formulaciones: “dignidad humana”, “confianza en la capacidad de la gente”, etc., suelen quedar en “puras formulaciones “... De poco vale todo eso si no

se traduce en las prácticas concretas y en el modo de actuar de los mismos trabajadores sociales.

Todo pensamiento, toda reflexión que enmascara las propias contradicciones y que se reduce a formulaciones y palabras sin implicación de uno mismo, es un pensamiento no transformador, pues es incapaz de actuar sobre el mismo que lo piensa (a veces que sólo lo dice).

Ahora puedes pensar sobre estos principios, leer sobre el tema, profundizarlos mediante el estudio y la reflexión pero...es tu vida –cómo la encarnas– lo que de verdad cuenta.

En el trabajo social confluye una diversidad de filosofías e ideales humanitarios, religiosos y democráticos. En cuanto profesión, se propone como objetivo el desarrollo de la potencialidad humana y la satisfacción de cuantas necesidades humanas surjan de la compleja interacción persona-sociedad.

...respetar la diversidad de criterios y prácticas de los colegas y otros profesionales.

...crear y compartir oportunidades destinadas a incrementar los conocimientos, la experiencia y las ideas.

POSTULADOS O PRINCIPIOS FILOSÓFICOS

- Respeto a la persona humana
- Participación
- Autodeterminación
- Igualdad
- Respeto a valores y pautas culturales

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN U OPERATIVOS

- Normalización
- Descentralización
- Articulación e integración de métodos

5. El marco ideológico-político que da la significación y la intencionalidad última al trabajo social

Para la reflexión sobre este tema, hay dos cuestiones principales que debemos tener en cuenta:

- * No existe una concepción única del trabajo social, como tampoco ninguna ciencia o disciplina social. de ahí que las formulaciones excluyentes que no admiten esta pluralidad, son expresiones de totalitarismo profesional o intelectual, no importa que sean de derecha o de izquierda; también se puede ser totalitario desde el centro. La esencia del totalitarismo, es en todos los ámbitos de la vida (desde el ser padre o madre, pasando por el ámbito profesional hasta el nivel político), siempre es la misma:

considerar que hay una sola manera de ser, de hacer y de pensar. Obviamente, esa manera es la del totalitarismo que, además, excluye y desautoriza (y a veces persigue) a quienes no piensan de igual manera.

- * La concepción del trabajo social y, sobre todo, su intencionalidad última, depende del marco político/ideológico que da direccionalidad a las acciones propias del quehacer profesional. En sentido estricto, en este punto habría que hablar de los diferentes marcos ideológicos-políticos que dan significación e intencionalidad última a las diferentes propuestas, líneas o tendencias, del trabajo social como forma de intervención social, habida cuenta de que el pluralismo que existe en el conjunto de la sociedad, también debe darse en el ámbito profesional.

Todo esto hoy es bastante admitido entre buena parte de los trabajadores sociales latinoamericanos. Pero antes no había sido así —y no lo es todavía en otros países— como consecuencia de la despolitización y desideologización de la profesión. ¿Por qué ocurría esto? El trabajo social tradicional había excluido la consideración de “la política” o de “lo político”, como una palabra que producía un rechazo instintivo y como algo que nada tenía que ver con el quehacer profesional. Para el trabajo social clásico, de mayor nivel técnico e impregnado del positivismo, lo político y lo ideológico estaba desterrado de sus fronteras. Sus formas de acción y sus procedimientos basados en los métodos de las ciencias naturales se consideran neutros y a-valorativos. Según el positivismo, las técnicas no tienen ninguna connotación ideológica o política; son valorativamente neutras.

Sería justo pesar que este achaque es privativo del trabajo social. No, es el que domina en el pensamiento social de Occidente. Esto ha conducido a un tecnocratismo aséptico y a un cientificismo que arranca de las manos de los hombres el timón de la historia al dar por muertas las utopías. De este modo, “lo existente” y “lo dado” se toma como lo que “debe ser”; no hay horizonte para el cambio, a no ser los cambios intrasistémicos. Y aunque parezca paradójico, o pretendidamente neutro adquiere un carácter ideológico y político,

a favor del mantenimiento del *statu quo*.

Fue precisamente en América Latina, en donde este tipo de crítica dentro de la profesión adquirió mayor desarrollo, si lo comparamos con EE.UU. y Europa, la reflexión crítica sobre los supuestos de la profesión y la intencionalidad de la práctica, fue en sí misma el comienzo de una praxis liberadora, aunque con alguna frecuencia el discurso haya ido más lejos que las realizaciones concretas. Y, en ciertas ocasiones, hubo un hipercriticismo divorciado de la realidad y de las posibilidades concretas de iniciar cambios.

He señalado este hecho, porque sería una lástima que por falta de memoria histórica, los trabajadores sociales latinoamericanos perdiesen esta conquista intelectual en el enfoque profesional, con todas las implicaciones teóricas y prácticas que ello tiene. En la Europa de los años noventa, en la que impera el pragmatismo operativo, estas cuestiones son escasamente significativas. Reconozco que existen no pocas razones de descreimiento de la retórica ideológica/política que ha servido –y sigue sirviendo– para encubrir la incompetencia profesional, pero ello no excluye que todo lo que hacemos tenga siempre un sustrato ideológico/político.

No basta la claridad ideológica/política, si no se tiene una cierta formación teórica y capacidad en el uso de métodos y técnicas que le son específicas. Pero tampoco basta disponer de todo un arsenal teórico y metodológico, sin comprender y sin saber el para qué de lo que se hace. La acción instrumental propia de una tecnología social como el trabajo social, sin un sistema de valores preferenciales (a la que conducen el apoliticismo y de desideologización), deja el quehacer propio de la profesión en las manos de ese monstruo que es el aparato tecnocrático-económico del establishment. La ideología del fin de las ideologías instala a la gente en la conciencia de la resignación aceptada, al mismo tiempo que bloquea la capacidad crítica y, consiguientemente la capacidad de cambiar.

Los seres humanos en sus prácticas sociales actúan sobre el mundo, o para decirlo de manera más precisa, actúan sobre un aspecto particular de la realidad. En su actuar parten de lo que hay, de lo existente, y lo hacen para mantener lo dado, para mejorarlo o para transformarlo profundamente. En este último caso, los objetivos y metas propuestos ensanchan el horizonte de lo dado, con lo que puede ser, con el futuro que es posible inventar.

Conforme a lo anterior, recurriendo a una tipología simple y reduccionista, pero que ayuda a la comprensión de los parámetros y coordenadas político-ideológicas desde las cuales se desarrollan las actividades propias del trabajo social, podemos distinguir tres marcos de referencia:

- uno conservador;
- otro reformista-desarrollista;
- y un tercero crítico-progresista-revolucionario.

Dentro de un marco de referencia **conservador**, el trabajo social se concibe como un instrumento idóneo para canalizar determinadas inquietudes de las clases sociales sumergidas y de sectores marginados, con el fin de resolver algunos de sus problemas personales o sociales. De lo que se trata es de neutralizar los problemas que pueden perturbar el funcionamiento de la sociedad.

Para una concepción neo-conservadora la abundancia de bienes económicos disponibles, resuelve por añadidura los problemas sociales. Esta perspectiva economicista reduce la cuestión de pobreza/riqueza, tanto en sus causas como en sus soluciones, a un problema de crecimiento económico. De esta manera la política social se torna innecesaria, mientras que el trabajo social se reduce a ser un instrumento que permita amortiguar situaciones conflictivas, para evitar tensiones que perturben el funcionamiento del sistema.

La metodología de actuación es básicamente una forma de actuación social para la comunidad. Su finalidad es la acomodación y el ajuste de la gente, de los grupos y de los colectivos destinatarios de los programas, para asegurar el funcionamiento armonioso del sistema, de acuerdo con lo que establece la clase dominante y el liderazgo tradicional.

Desde un marco **reformista-desarrollista**, el trabajo social se concibe como un instrumento de intermediación entre las necesidades expresadas por la gente y los bienes y recursos disponibles para atender esas necesidades dentro de los programas de política social.

La metodología de actuación es básicamente una forma de actuación social en la comunidad, para permitir el acceso de la población a los bienes y servicios disponibles. Su finalidad es la de

integrar a determinados sectores de la población a la vida ciudadana en algunos casos y a los procesos de desarrollo en otros, con el fin de mejorar el orden social. Se apunta a que la gente se incorpore a los esfuerzos y a los programas que propone la Administración pública para mejorar el bienestar social de la población.

En una concepción más avanzada –llamémosle crítica progresista, o revolucionaria– el trabajo social como instrumento de implementación de una política social, o como medio técnico del que se valen los movimientos sociales, es un factor, entre otros, que ayuda a la organización, movilización y concientización de la gente para que asuman un rol protagónico en la solución de sus propios problemas. En la práctica, desde la sociedad civil puede expresarse en diferentes modalidades de ayuda mutua y autoorganización hasta las más variadas formas de presión sobre el Estado. Desde de la Administración pública, sería una forma de implementar un modelo institucional alternativo que pone el acento, como diría Estivill, en “la capacidad de auto-resolución y auto-organización de los ciudadanos frente a las necesidades sociales”.

Su metodología de actuación es básicamente una forma de actuación social con la comunidad, que tiene por finalidad **transformar** el orden social existente, con la participación activa de la misma gente y de acuerdo con las necesidades, problemas y centros de interés.

Los diferentes marcos ideológicos-políticos a los que hemos estado haciendo referencia y que dan significación última al trabajo social, vienen dados por opciones extra-profesionales, frecuentemente de carácter personal, pero que inciden en el quehacer profesional y en la concepción misma de la profesión. Lo que a veces ocurre es que se dice haber hecho una opción, y se es incoherente con lo que se dice asumir. Y lo que es más corriente, es que se hace cosas sin saber claramente por qué y para qué se hacen.

Y una última cuestión. Cuando se asumen posiciones críticas a favor de un real cambio social, y las actividades se realizan en instituciones anquilosadas o en contexto políticos poco favorables al cambio, es necesario adoptar una estrategia y táctica de acción acorde a la situación. Para ello hay que tener claro el horizonte utópico al que se apunta a ser realista para actuar en la coyuntura, haciendo lo posible y apuntando a lo deseable.

Los objetivos tácticos del trabajo social

Dentro de este marco de objetivos estratégicos, se encuadran **los objetivos tácticos o modalidades operativas del trabajo social**. Lo mismo que en la medicina y otros campos de intervención social, en el trabajo social pueden distinguirse tres modalidades operativas u objetivos tácticos (como los llama Casado), por los que se implementan sus actividades específicas:

- **La acción asistencial** es la de más vieja data. Por ella se procura satisfacer necesidades y resolver problemas asistiendo a quienes, por un motivo u otro, sufren una situación de marginalidad o de carencias básicas dentro de la sociedad. Como bien dice Casado: el “cometido original de la acción asistencial es el de conservar vivo al sujeto carenciado”.
- **La acción rehabilitadora**, por la que se procura la reinserción social de las personas afectadas, una vez resuelto el problema y para evitar que éste se reproduzca, aprovechando las potencialidades existentes en individuos, grupos y comunidades.
- **La acción preventiva** por la que se tiende a actuar sobre causas inmediatas o génesis de los problemas específicos; su propósito es el de evitar o reducir la aparición, agravamiento o extensión de los males o problemas sociales que pueden ser atendidos, corregidos, o atenuados o resueltos mediante las acciones propias del trabajo social o por la prestación de determinados servicios. La prevención es una forma de actuar antes de que el mal aparezca. Aplicado al trabajo social o a los servicios sociales, designa el conjunto de actuaciones y medidas de tipo social y político, tomadas en el cuadro de una intervención sectorial o específica, o bien dentro de un marco global de la política social. propuesta y aceptada por todos, la acción preventiva es una práctica de excepción. Existe la intención expresa de darle prioridad, pero ésta queda en los buenos propósitos.

6. ¿Tiene sentido y/o posibilidades proponer un modelo de trabajo social alternativo?

*Carecer de utopías es vivir los días
Sin ninguna esperanza real.*
Manuel Vásquez Montalbán

Para comenzar estas consideraciones, nada mejor que hacerlo a partir de la constatación de lo que pasa dentro de este campo profesional. No estoy totalmente seguro de que mi lectura/interpretación de la realidad profesional del trabajo social sea correcta: en los aspectos sustantivos constato, por una parte, los avances en la implantación y desarrollo de los servicios sociales que he indicado en otra parte del libro, pero coincidiendo con ello, creo que en el interior de este cuerpo profesional existe una especie de coincidencia de resignación aceptada, en algunos casos, de desencanto profesional y, en la mayoría de los profesionales, una racionalización/justificación, acerca de lo que no se puede hacer.

¿Qué pasa?... ¿Aceptación de las limitaciones profesionales o de las incompetencias personales para un trabajo social alternativo? ¿Complacencia masoquista y fatalista aceptando que son una profesión de segunda? ¿Progresivo estancamiento mental de las pocas cabezas pensantes del cuerpo profesional? ¿Admitir que lo que se hace es lo posible, situados en la “sumisa pragmática” que imponen las circunstancias? O, simplemente ¿lo que pasa en el trabajo social es expresión del espíritu de la época? Posiblemente sea una mezcla de todo ello en dosis diferentes según los casos. Por eso hago estas interrogaciones, y al preguntar no formulo cuestiones en abstracto: me las inspira la realidad de un cuerpo profesional, a cuyo interior se ha creado un modo de pensar que Noé Jitrik llamaría “una especie de cultura de la permanencia en la imposibilidad”. De lo que se trata es de vivir al día, conservar un puesto de trabajo y quitar de la mente todo sueño o proyecto de cambiar la realidad.

Lo cierto es que, cuando en cualquier campo del quehacer humano no se cree que es posible mejorar cualitativamente la condición humana y cambiar la situación social, nos quedamos en lo inmediato. Entonces, nada mejor que aceptar resignadamente lo que existe; profesionalmente, es optar por el tecnocratismo aséptico

del gestor de servicios sociales.

Con ello se pierde todo impulso renovador y se da por sentada la imposibilidad de superar y trascender la situación actual. Cada persona/profesional (y una parte del cuerpo profesional o su conjunto) se instala en lo que ya se hace, con lo cual se convierte en un factor objetivo que frena los cambios y las nuevas posibilidades del propio quehacer profesional.

Sin embargo, estos signos de pérdida de confianza en las posibilidades de cambios sustanciales, no son privativos del trabajo social. El agotamiento de las energías utópicas –como movilizadoras de los cambios– se da en todos los niveles. En España estamos metidos, o en el “inmediatismo pragmatista” como diría Vidal-Beneyto, o en “la sumisa pragmática de los 80”, para utilizar la expresión de Aranguren. Por eso nos preguntamos si en este mundo en que vivimos tiene sentido proponer alternativas a lo existente. ¿Acaso hay posibilidades de cambiar “lo dado”, sin que los cambios sean tan sólo “cambiar algo, para que no cambie nada sustancial”?

Cuando ya estamos casi en los umbrales de un nuevo siglo, vivimos en el ocaso de los grandes sistemas ideológicos y el derrumbe de las utopías movilizadoras. Al mismo tiempo, este proceso coincide con el auge del neo-conservadurismo, la configuración de un mundo monopolar, y la afirmación de las burocracias políticas, económicas, sindicales y de las organizaciones en general que, desde los aparatos que controlan, dan límites y techos a los cambios. Para decirlo en breve: por una parte existe la vigente de los tecnócratas/burócratas y por otra un desvanecimiento de los ideales utópicos.

La palabra “revolución” que he utilizado en este capítulo no sólo ha perdido su magnetismo y su fuerza movilizadora, sino que hasta ha caído en desuso (tuve dudas de utilizarla en el texto para no parecer ridículo...) Pero no me importa la palabra (podría excluirla), lo que importa en este razonamiento es señalar que frente al vacío de propuestas alternativas, sería trágico y lamentable que bajemos los brazos porque creemos que nada o muy poco se puede hacer.

Justamente cuando estoy escribiendo estas reflexiones, se hace público que Augusto Roa Batos recibe el premio Cervantes de Literatura y de inmediato –relacionado con el tema que estoy tratando– viene a mi mente una frase suya que es para mí como

una interpelación permanente: **“Alguna salida debe haber en este monstruoso contrasentido del hombre crucificado por el hombre. Porque de lo contrario sería el caso de pensar que la raza humana está maldita para siempre, que esto es el infierno y que no podemos esperar la salvación”**.

¿Estamos malditos, aceptamos la fatalidad, o por el contrario, somos capaces de intentar ser semillas de algo nuevo? Creo que la historia nos enseña que sin las utopías muy poco hubiese cambiado la humanidad, ella ha sido la energía y la fuerza motivadora de los cambios. Pero ahora pareciera que seguir pensando y haciendo para que los cambios se produzcan, es estar desubicados o superados por la aplastante realidad en que vivimos. Lo que pasa —y nos cuesta admitirlo— es que moralmente hablando somos unos camaleones, como dice la filósofa Adela Cortina en un libro reciente.¹⁴

Nos adaptamos a las circunstancias sin escrúpulos, incapaces de mantener en firme algunos principios. Contemporizamos y pactamos por razones de convivencia. ¿Por qué hemos de hacerlo de otra manera?, preguntarán todos los “pragmáticos”, “realistas” y “oportunistas”. Simplemente, porque de seguir así sólo conseguiremos un mundo insustancial, en donde los seres humanos no decidimos acerca de las osas que conciernen a nuestra vida... “Seamos realistas, hagamos lo que quieren los que tienen el poder”; “ésta parece ser la consigna de los representantes y de los instalados en el orden social actual”.

Entre la utopía —el horizonte o frontera al que queremos llegar— y la realidad cotidiana con todas sus pequeñeces, mediocridades e imperfecciones, tenemos que fijar el camino y los pasos que podemos dar, si es que queremos cambiar. No evadirlos en la sola proclamación de objetivos estratégicos; hacer lo posible en el nivel táctico sin perder el horizonte utópico. Realismo y utopía; las utopías, decía Ferrater Mora, “no se oponen necesariamente a las realidades, ente otros motivos porque, en asuntos humanos, la llamada realidad incluye el deseo de que las realidades se transformen”. No se trata de andar por las nubes, instalados en lo ilusorio, se trata de querer cambiar, comenzando por cambiar nuestra vida.

La utopía no muere, ni la historia termina, porque somos libres y lo utópico y lo mítico está en la estructura antropológica del ser humano. Siempre se intentarán futuros diferentes, porque la persona

humana siempre seguirá soñando por lo que no es y podría ser.

Amiga/o lectora/lector: si tú consideras que hay cosas opresivas e injustas, falsas y alienantes en el sistema actual, pregúntate al menos: ¿habrá alguna salida a este “monstruoso contrasentido del hombre crucificado por el hombre”?...

No aceptamos la fatalidad; no nos quedemos en la sumisa pragmática en que estamos inmersos. Desde nuestra libertad, desde nuestra fragilidad y desamparo, podemos decidir cambiar la vida y cambiar el mundo. Esto es lo que llamamos “recuperar el componente utópico”, aunque ahora sólo sea a través de “micro-utopías”. Podrá ser muy pequeño o insignificante lo que hemos hecho y lo que estamos haciendo, pero al final de nuestros días algo habrá cambiado porque hemos vivido, y las nuevas generaciones podrán enfrentar el porvenir con más ilusiones y más esperanzas.

*Aunque la justicia no crezca, es preciso enfrentar la injusticia.
Es preciso denunciar el error y la mentira aunque la verdad
no se imponga nunca. Más valiosa que la certeza de que
la libertad prevalecerá algún día, es la tentativa desesperada
de que ella exista un instante. Hemos perdido la luz, pero importa
sobre todo resistir a las tinieblas.*

Víctor Massuh

CITAS

1 G. Rodríguez Cabrero, “*Estado de bienestar y política social*”, en Boletín de Estudios, Madrid, INSERSO, 1982.

2 C.Offe, “*Advanced Cpitalism and the Welfare State*”, en Politics and Societym verano de 1972.

3 Jordi Estivill, *Los papeles perdidos de las políticas sociales*, Madrid, Marsiega, 1985.

4 Richard Titmus, *Política social*, Barcelona, Ariel, 1981.

5 Ramesh Mishra, “*Riding the New Wave: Social Work and the Neo-conservative Challenge*”, en Internacional Social Work, vol.32, Londres, Sage, 1989.

6 Joaquin Garcia Roca, “*El voluntariado en la acción socio-cultural*”, en Voluntariado, Estado y sociedad civil, Madrid, Popular, 1990.

7 Joaquín García Roca, “*Tendencias y perspectivas en el desarrollo de los Servicios Sociales en el Estado español*”, en Revista de Serveir Socials, Valencia, 1991.

8 Marco Marchione, *Planificación social y organización de la comunidad*, Madris, Popular, 1988.

9 Ferrán Casa i Aznar, “*Reflexiones sobre los servicios sociales en Cataluña*”, en Documentación Social, n° 64, Madrid, 1986.

10 María Dal Para Ponticelli, *I modelli teroici del servizio sociales*, Roma, Astrolabio, 1985

¹¹ Malcolm Payne, *Modern Social Work Theory: A Critical Introduction*, Chicago, Lyceum Books, 1991.

12 En el Documento de Araxá para evitar esta confusión se hace una distinción entre postulados y principios. Esto es equivalente a la distinción que hacemos entre principios de carácter filosófico o ideológico, y principios de actuación u operativos. Una y otra distinción me parecen válidas; lo que importa es no confundir lo axiológico con lo operativo, que hasta la publicación del Documento antes detallado era un hecho corriente dentro de la práctica de la profesión del trabajo social.

13 Elisa Bianchi, *II servizio sociale como proceso d'aiuto*, Milán, Franco Angeli, 1993.

¹⁴ Adela Cortina, *La moral del camaleón*, Madrid, Espasa-Calpe, 1991.

Capítulo 9. Para llegar a ser trabajador social

Toda profesión se enfrenta al problema de la formación de sus cuadras profesionales. En cuanto al Trabajo social, dos preguntas –entre muchas- nos permiten ir al meollo de la cuestión:

- *¿Cualquier persona puede ser Trabajador Social, o se requiere de algunas cualidades especiales, habida cuenta de la naturaleza de esta profesión?*
- *¿Cuál es la formación teórica, metodológica y las habilidades y destrezas específicas que es necesario adquirir para llegar a ser un Trabajador Social?*

El propósito de este capítulo se ciñe a responder a estas dos preguntas:

1. *Cualidades y condiciones para ser Trabajador social.*
2. *Conocimientos y habilidades que se necesitan para ser Trabajador social.*

1. Cualidades y condiciones para ser Trabajador social.

¿Qué es más importante para ser un buen Trabajador social, las cualidades personales o las condiciones intelectuales y las capacidades técnicas? Comenzamos con esta pregunta que podría parecer ociosa o poco significativa. Sin embargo, la respuesta a la misma condiciona todo lo que podemos decir acerca del tema central de este capítulo: **¿Qué hacer para llegar a ser un auténtico trabajador social?**

Apoyados en nuestra larga experiencia en diferentes campos de intervención social (trabajo social, educación y animación), nuestra respuesta a la cuestión planteada puede resumirse en lo siguiente:

- A diferencia de otros quehaceres profesionales, en el trabajo social cuentan de manera especial las características y cualidades personales de quienes deben realizar este tipo de tareas, habida cuenta de que se trata de una actividad que se realiza con personas y, además, con un propósito de promoción humana y social
- Personas con buen nivel teórico, y aun inteligentes, pueden no tener cualidades para el trabajo con la gente, constituyendo esta carencia una limitación para el ejercicio profesional. Ningún analfabeto emocional puede ser trabajador social.
- Ni en el Trabajo social, ni en la educación, ni en la animación, existen métodos técnicos, y procedimientos que están más allá y por encima de quienes los aplican; el factor humano es “el instrumento de los instrumentos”.

Para decirlo en breve: en la realización de las tareas propias del trabajo social, las cualidades humanas desempeñan un papel más preponderante que los conocimientos teóricos y el dominio de métodos y técnicas, la capacidad de comprensión teórica y la capacidad metodológica quedan relativizadas (y hasta diría subordinadas) a la importancia del factor humano.

Sírvanos de punto de partida para introducirnos en esta cuestión, la afirmación del antropólogo R. Baten que, durante muchos años, se ha dedicado en diferentes países a la formación de trabajadores sociales. En su libro *la preparación para el desarrollo comunitario*,

plantea la siguiente cuestión: “Dado que en todos los países está claramente reconocida la necesidad de trabajadores sociales con un verdadero sentido de misión, conviene preguntarse por qué, pese a este hecho evidente, es tan raras veces objeto de una exigencia inicial, mientras que la preparación académica lo es tan corrientes.”¹ Lo que Baten llama “sentido de misión” es lo que entre nosotros denominamos “compromiso”, mientras que otros prefieren hablar de “militancia social”. ¿Por qué a este sentido de misión o compromiso no se le da importancia?

Hay muchas razones, pero sin lugar a dudas el enfoque que con frecuencia se ha seguido en la formación de los trabajadores sociales, es acentuadamente racionalista, mecanicista y científicista y esto prioriza las condiciones intelectuales sobre las condiciones o cualidades personales. Las razones son más amplias y más complejas, pero queremos ceñirnos a la que acabamos de señalar. A una persona con muchos conocimientos y capacidades técnicas, puede resultar muy difícil “proporcionarle” o “enseñarle” un sentido de servicio y de compromiso. En cambio, una persona con cualidades humanas, comprometida con la gente, siempre estará fuertemente interesada para adquirir conocimientos y habilidades que ayuden a servir mejor. “Un corazón que ama siempre es inventivo”, decía un premio Nobel de la paz, el padre Pire; Una persona solidaria y comprometida con la gente, siempre procurará capacitarse para ser más eficaz en su trabajo, en función del servicio que ofrece. Nunca escatimará esfuerzos para adquirir una mejor formación para servir mejor.

Nuestro propósito en este apartado se limita a destacar las cualidades humanas que parecen ser más importantes y necesarias para los trabajadores sociales; especialmente para aquellos que quieren realizar una acción de promoción y liberación humana. Lo que aquí se dice no sirve para quienes se conforman con ser gestores y burócratas.

Al referirnos a cualidades humanas, no sólo aludimos a la psicología peculiar del trabajador social (su temperamento y su carácter), sino también, y de manera especial, a sus actitudes existenciales. O sea, a la manera de situarse y comportarse con

respecto a determinados valores que configuran un estilo de vida y que se expresan en un modo de ser profesional. Partimos del supuesto de que un trabajador social, por la índole misma de su tarea, debe desarrollar lo más posible su propia personalidad, aunque ésta sea tarea común para todos los seres humanos. Sin embargo, hemos de advertir que, no existiendo una sola y única concepción del trabajo social progresista, crítica, liberadora o, como decimos en otro libro, para una “metodología de la militancia y del compromiso”, expresado en un modelo operativo ecológico-sistémico de inspiración humanista.

Todas estas consideraciones introductorias que hacen referencia a las cualidades humanas que debería tener el trabajador social, dada la naturaleza de su trabajo, son para señalar el horizonte o ideal al que debemos marchar en el proceso de vivir y de hacernos como seres humanos que queremos realizar un trabajo al servicio de la gente. Es el horizonte utópico hacia el que debemos tender, en un andar que se inicia y no se termina. Es un andar que está mezclado de grandezas y miserias, de luces y de sombras, pero en ese “camino hacia” debemos saber cuál es la dirección de marcha.

He aquí algunas consideraciones sobre las cualidades humanas que parecen ser más importantes para realizar y encarnar un trabajo social de inspiración humanista.

a. Sensibilidad social y sentido de solidaridad

*Hay la alegría de ser sano y la de ser justo,
pero hay, sobre todo, la hermosa,
la inmensa alegría de servir*
Gabriela mistral

Ante todo y como cualidad básica, el trabajador social tiene que tener sensibilidad social. Se trata de la cualidad por la cual una persona tiene la facultad de percibir y responder a las necesidades, problemas, emociones, preferencias y comprensión activa del otro, en lo que él es y quiere. Ser capaz de captar aun el grito o el dolor silencioso que puede estar oculto en la persona o personas con quien

trabajamos.

Como de alguna manera ya lo dijimos, esta cualidad es más importante que los conocimientos teóricos y del buen manejo de métodos y técnicas. No sólo porque es una cualidad que enriquece la vida personal y diferencia el existir de la pura racionalidad. Y la vivencia del puro conocimiento, sino porque es también el más auténtico móvil para preocuparnos de los otros. El secreto para comprender a los otros no es el conocimiento, sino el amor; ésta es “la única fuerza para trascender los límites de la razón”.

Sé muy bien que esta afirmación puede ser chocante, y hasta puede parecer ridícula. No es extraño que así ocurra. En el mundo en que vivimos, la sensibilidad no es una cualidad bien vista. En una sociedad competitiva, de trepadores y oportunistas, gana el que no se preocupa por los otros. Ser sensible a los problemas de los otros, no es una buena cualidad para llegar a ser un triunfador en un contexto en donde una especie de darwinismo social da la tónica a las relaciones sociales e interpersonales. En una sociedad competitiva y tecnocrática, hablar de sensibilidad produce un cierto rubor. Más acorde a esta sociedad es el trabajador social caracterizado, como lo dice Claus Offe, por un “tipo de intervención burocrático-legal, monetarizado y profesional”, que poco tiene que ver con la sensibilidad social, ya que las agencias en que prestan servicios se transforman en ‘organizaciones de procesado de personas’.²

La euforia cuasi-tecnocrática en la que se desenvuelve el trabajo social es consecuencia de un estilo profesional en el que la sensibilidad es sustituida por la técnica. Ésta exige eficacia y sobre todo eficiencia; la sensibilidad exige dar lo mejor de uno mismo como persona. En el modelo tecnocrático al que hemos aludido en este libro, las relaciones humanas frecuentemente están alineadas y cosificadas; en el modelo alternativo la sensibilidad y las relaciones interpersonales son fundamentales, ya que el trabajador social inserto e inmerso con la gente lucha hombro a hombro con los necesitados; se implica y se complica. El tecnócrata es aséptico, fiel a la institución; pero el que tiene sensibilidad y sentido de servicio necesariamente está comprometido con las personas concretas.

Entrar en el juego de lo tecnocrático, sobre todo cuando se asciende en la escuela burocrática, hace perder la sensibilidad. En España, uno de los trabajadores sociales más críticos y lúcidos a comienzos

de la década de los ochenta, terminó esa misma década (después de haber “ascendido burocráticamente”) con una preocupación central y dominante: la introducción de la informática en el trabajo social. He aquí el sueño tecnocrático del trabajo social informatizado, reduciendo lo profesional a poco más de un ordenador viviente. Como es bien sabido, las computadoras no son sensibles frente a los humanos; su sensibilidad es de otro tipo (grado o medida de eficacia de reacción como aparato científico). Si Roger Penrose se pregunta al comienzo de su libro *¿Puede tener mente un computador?*, en relación con nuestro tema podríamos preguntarnos: ¿puede pensar o sentir el computador después de disponer de toda la información pertinente acerca de una persona carenciada?... No se trata de *La nueva mente del emprendedor* el problema que concierne al trabajo social, sino al nuevo estilo de los tecnócratas que actúan como si bastase introducir el *software* convertidor apropiado... Muchas computadoras, mucha informática y una gran pobreza como personas para tratar a otras personas. Los instrumentos son cosas que pueden utilizar y cuidar; con las personas humanas tenemos que experimentar solicitud y situaciones de un viviente intercambio recíproco.

Solamente en la medida en que nos damos, en que nos exponemos y entregamos al mundo y a las tareas y exigencias que de él irradian sobre nuestra vida, solamente en la medida en que nos preocupen los demás, lo que pasa allá afuera, en el mundo y en las cosas, y no de nosotros mismos o nuestras necesidades, solamente en la medida en que realizamos una misión, cumplimos con un deber, damos un sentido a la vida, en esa misma medida nos realizamos y consumamos nosotros mismos.

Víctor Frankl

b. Mística y vocación de servicio

No es más rico el que más tiene, sino quien mucho da

Erich fromm

Estas consideraciones sobre “mística y vocación de servicio” suelen suscitar una “sonrisita sobradora” en aquello que se sienten ante todo “profesionales”. Para ellos se trata de simples declaraciones idealistas, humanistas o moralistas (o una mezcla de todo ello), que muy poco tienen que ver con la licencia y el trabajo profesional.

Para mostrar la falta de sustentación de tal razonamiento, basta pensar en el riesgo de una catástrofe ecológica o de un desastre nuclear que pueden producir la ciencia y la tecnología desprovistas de responsabilidad y de solidaridad. A esta situación límite hemos llegado, precisamente, por una ciencia sin conciencia; por una ciencia y una tecnología sin responsabilidad en relación con el destino del género humano. Las opresiones y desigualdades que afligen a más de la mitad de la humanidad tienen igual causa. No es por falta de ciencia y tecnología por lo que no se revuelven los problemas del subdesarrollo, sino fundamentalmente por falta de solidaridad.

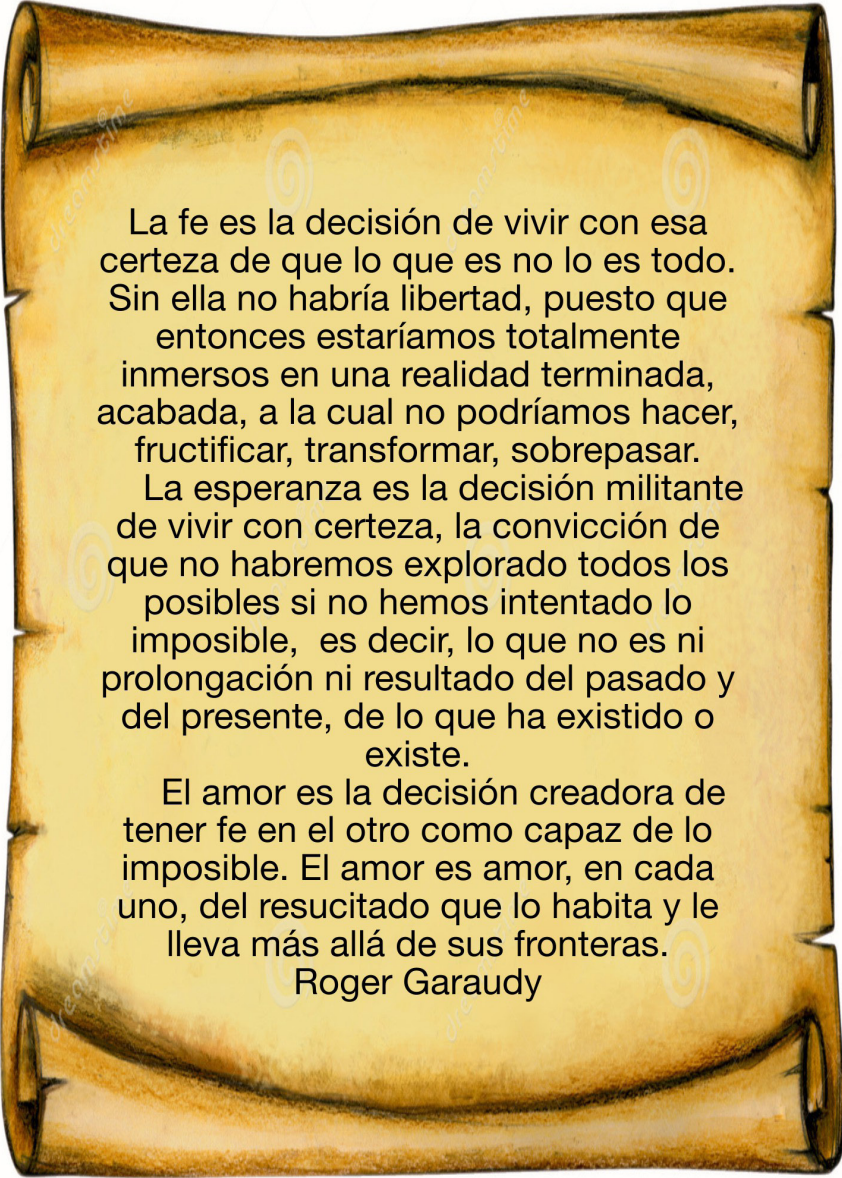
Por otra parte, ciñéndonos ahora exclusivamente a nuestro campo, ¿Cómo vamos a impulsar un modelo de trabajo social que implique una participación efectiva de la gente en todas las decisiones que la conciernen, si no creemos en la gente? Más todavía: ¿se puede expresar confianza en los otros sin tener sentido de servicio? Y, ¿qué es “tener sentido de servicio” para un trabajador social? Sin pretender una respuesta exhaustiva, podemos decir que implica los siguientes aspectos principales:

- Sensibilidad antes las necesidades de los otros, de sus problemas, intereses, alegrías, sufrimientos, esperanzas y de sus ilusiones; ser capaz de captar incluso los problemas más profundos y dolorosamente humanos: el infortunio, la soledad. Ser capaces de asumir el sufrimiento de aquellas personas que sienten que su vida no interesan a nadie.
- Entrega a la tarea y, sobre todo, a las personas concretas con quienes se trabaja; uno se implica con el problema del otro o de los otros.

- Acogida cordial a todas y cada una de las personas; en el trato con la gente, no debe haber ningún tipo de discriminación.

Éstas son cuestiones sustantivas para una concepción del trabajo social, tal como lo expresamos en este libro. En realidad, como dice Fromm, “ningún conocimiento nos ayudará si hemos perdido la capacidad de conmovernos con la desgracia de otro ser humano o con la mirada amistosa de otra persona.”³

*Todo lo que hemos venido hablando en este punto implica **un estilo de ser trabajador social**; un estilo en el que deben existir una fe, una esperanza y un amor... Dejo para tu reflexión sobre esta cuestión unas palabras de Garaudy que nunca me canso de leer y meditar, para tener el coraje de vivirlas.*

A scroll with a yellowish-brown, aged appearance, featuring a wavy, undulating border. The text is centered on the scroll. There are faint, repeating watermarks of a circular logo with a stylized 'G' on the scroll's surface.

La fe es la decisión de vivir con esa certeza de que lo que es no lo es todo. Sin ella no habría libertad, puesto que entonces estaríamos totalmente inmersos en una realidad terminada, acabada, a la cual no podríamos hacer, fructificar, transformar, sobrepasar.

La esperanza es la decisión militante de vivir con certeza, la convicción de que no habremos explorado todos los posibles si no hemos intentado lo imposible, es decir, lo que no es ni prolongación ni resultado del pasado y del presente, de lo que ha existido o existe.

El amor es la decisión creadora de tener fe en el otro como capaz de lo imposible. El amor es amor, en cada uno, del resucitado que lo habita y le lleva más allá de sus fronteras.

Roger Garaudy

c. **Habilidad para sensibilizar, motivar y animar**

Esta cualidad es indispensable para quienes trabajan con la gente en actividades que suponen o procuran un cierto grado de participación de los destinatarios de sus programas o actividades. Se trata de la capacidad de poner en movimiento, crear móviles, orientar y activar las conductas; de inducir a la acción para el logro de metas y objetivos concretos.

Cuando en alguna de las formas de intervención social se utiliza una metodología participativa y la participación de la gente es un objetivo estratégico, los programas de trabajo social dependen de la motivación. Este estilo de trabajar con la gente, permite que las personas involucradas se transformen en actores activos del propio proceso de acción social destinado a cambiar la situación.

Un trabajador social en cuanto animador o promotor es, por definición, un agente dinamizador que opera como “catalizador” de un proceso. Pero difícilmente pueda animar, si no es capaz de motivar. El proceso catalizador es un proceso motivador que actúa sobre los comportamientos, actitudes y modos de ser. Motivar no es dirigir y menos aún manipular; básicamente es potenciar al otro y a los otros, es ayudar a realizar sus potencialidades.

Pero la motivación/animación –como capacidad de movilización– no sólo ha de referirse a la acción centrada en el individuo, sino también una incidencia colectiva, produciendo lo que se llama un efecto sinérgico de potencialización. Llamado también efecto potencializador, se trata de lograr, mediante la motivación/animación de carácter colectivo, que se produzca un efecto activo, concertado y combinado de dos o más factores, cuyo resultado final es superior a los efectos aislados y, aun, a la sumatoria de los efectos individuales. Dentro de un grupo o comunidad es la energía total que existe como consecuencia, no sólo de la energía que aporta cada individuo, sino por lo que resulta de la mutua interacción de todos y cada uno. Esta interacción, con todo lo que ella conlleva de reacción y retroalimentación, libera energías latentes y potenciales que estaban disponibles y no se hacían efectivas.

En suma –y perdón por la perogrullada--, sólo es animador el que anima, el que es capaz de dinamizar la vida personal, grupal y social. Por eso hemos asociado la motivación, la animación y la sinergia...

Pero volvamos a las cualidades personales que se necesitan para lograr todo eso... En su exterioridad es importante que el trabajador social sea capaz de transmitir un “entusiasmo comunicativo”, con una buena dosis de “optimismo contagioso”. Esto despierta en uno mismo y en los otros deseos de actuar. El buen ánimo, anima, crea entusiasmo, infunde energía, en fin, incrementa la estimulación para la acción. Ya lo decía Salomón en los *proverbios*: “El corazón alegre produce buena disposición.” En otras palabras: el entusiasmo es el principal factor motivacional de que dispone el trabajo social, precisamente por el poder energizante que tiene el entusiasmo.

Un profesional del trabajo social puede no estar muy bien dotado de imaginación e inteligencia para sugerir y proponer proyectos originales, pero no puede concebirse carente de entusiasmo y de capacidad para transmitirlo. Tiene que ser capaz de suscitar iniciativas y de sugerir soluciones a los problemas que se presentan. Pero es mejor todavía, si es capaz de potenciar a la gente en una en un encuentro horizontal y humano, en el que se respeta la libertad de opción y de elección de todos y cada uno. Como bien lo dice Antonio Gonzáles, la motivación está “más en la línea de la jardinería que siembra y cultiva, que en la ingeniería que compone y construye”.⁴

d. Madurez humana

El deber fundamental de la madurez es asumir una actitud noble y un tanto austera, o sea, lo contrario de la inconstancia, de los abusos y de la superficialidad.

Gregorio Marañón

La madurez humana (que nunca es plena) supone ante todo asumirse en lo que uno es, y tener aprecio de sí mismo. Y es también asumir la responsabilidad de los propios actos y de los compromisos adquiridos. La persona madura es la que percibe los hechos de manera realista, hace propuestas constructivas frente a cada una de las situaciones y problemas que se confrontan, acepta las consecuencias de su propia manera de actuar, aprovecha las experiencias (tanto positivas como negativas) y cambia de opinión, comportamiento y valoración de los hechos, de acuerdo con los nuevos datos de la experiencia. Implica, asimismo, aceptar a los

demás como individuos únicos, diferentes e incanjeables.

Como un aspecto de la madurez humana, es particularmente importante—y harto difícil en la práctica—la madurez emocional. Ella expresa la capacidad de actuar equilibradamente, con espíritu sereno y sin crispaciones, cuando se está bajo diferentes tipos de presiones. ¡Cuán difícil es este equilibrio, capaz de unir el espíritu entusiasta con la mente fría! Todos lo sabemos por experiencia propia: el entusiasmo y la mente fría no suelen ser hermanos gemelos.

Por otra parte, conviene recordar el hecho de que buena parte de la gente que desarrolla sus actividades como trabajador social, tiene un personalidad más vivaz y sensible; no es extraño, pues, que a veces prime la respuesta emocional (del momento) a la actitud razonada y la respuesta pensada. A pesar de las limitaciones que todos experimentamos, debemos procurar andar por la vida deseosos de mejorar las cosas, pero sin desequilibrarnos demasiado por la ansiedad y la impaciencia.

Tampoco debemos andar con grandes variaciones de ánimo. Ni euforia triunfalista en los momentos buenos, ni depresión ni pesimismo en los momentos malos. No hay que vivir abrumado, fatigado, en tensión; hay que actuar con energía y decisión, pero con todo el sosiego y la paz que podamos.

e. **Don de gentes**

El éxito o fracaso en las relaciones humanas viene principalmente determinado por el éxito o el fracaso en la comunicación

John Powell

Como la índole del trabajo social exige el trato directo con la gente, es necesario desarrollar también la capacidad de buenas relaciones interpersonales y de potenciar estos encuentros. Tener “don de gentes” no significa tener un estilo de relación que consiste en halagar a todo el mundo como táctica de trabajo. Esto, además de ser una hipocresía, es una forma de manipulación/seducción y, a veces, la mejor manera de crear un ambiente de inautenticidad. El ganar la confianza de la gente no implica ningún tipo de acción demagógica cuando se apoya en la lealtad, claridad y sentido de

servicio, puesto que se trata, simplemente, de establecer relaciones de simpatía y de confianza con la gente, ofreciendo la calidez como persona y testimoniando el interés por los demás. Hay que saber buscar —encontrar— la cara buena de las cosas y sacar partido de ello. Ver el lado positivo en el comportamiento ajeno, en vez de propender a criticar y a expresar juicios condenatorios.

Esta cualidad se manifiesta en un talante personal caracterizado por un proceder espontáneo y tolerante, por la amabilidad y la simpatía hacia otras personas, buen humor y capacidad para saber escuchar en forma sensitiva y empática. Si bien el don de gentes supone la facilidad de comunicación, en la palabra fácil, sincera y convincente y sobre todo en la actitud se expresa en la acogida, apertura y disponibilidad a los otros... todo esto se resume en la capacidad para crear relaciones interpersonales de confianza y comprensión, productivas y gratificantes. Supone, también, la capacidad de superar las situaciones tensas y conflictivas, los rozamientos entre personas, el choque de intereses en juego cuando éstos no son totalmente incompatibles. Y a veces el don de gentes es necesario, simplemente para sobrellevar las dificultades que tiene la vida de convivencia, para desdramatizar las situaciones tensas, o para quitar hierro a las situaciones que exasperan.

Para esto es muy importante saber asumir la diversidad en los modos de ser, esto es, aceptar los comportamientos que son diferentes a los nuestros y las modalidades que no encajan con las nuestras. Es pasar por encima los defectos ajenos, siempre que no perturben mucho el funcionamiento del grupo, de la institución o la marcha del programa. El don de gentes también supone comprensión a las deficiencias ajenas, del mismo modo que esperamos que comprendan las nuestras.

f. Convicción y confianza en que la gente puede liberar sus potencialidades para realizarse como persona y resolver sus problemas

*Si tomamos al hombre simplemente como es, lo hacemos peor.
Si lo tomamos como debe ser, lo convertimos en lo que puede llegar
a ser. El hombre es siempre el mismo,
pero nunca lo mismo*

Goethe

No menos importante que la sensibilidad social y el sentido de servicio es que el trabajador social tenga la íntima convicción en que todas las personas, aun aquellas que están marginadas y en situaciones infrahumanas, pueden desatar la riqueza del potencial intrínseco de los seres humanos. Esta confianza en la gente ayuda a que las personas, al ser consideradas como tales, se sientan impulsadas a ser protagonistas en la solución de sus propios problemas y, aun marginadas, puedan levantarse y salir de su situación. Sin esta confianza en la gente se puede ser militar, banquero o comerciante, pero no trabajador social. Para ciertas profesionales, cuyo “quehacer” es pensar en hipótesis de conflictos, o que el hombre es lobo del hombre, o un competidor que hay que aplastar, no hay por qué plantearse el problema de la confianza en la gente, el propio quehacer profesional pierde sentido en lo sustancial.

Por eso se dice que el trabajador social debe trabajar **con** la gente, no **para** la gente. No se trata de hacer por los otros para resolverles los problemas, sino de ayudar a crear las condiciones bajo las cuales una persona desarrolla su propia capacidad para resolverlos.

Si a una persona se la trata como capaz de hacer cosas, de asumir un protagonismo, de tomar sus propias decisiones y elecciones, se le crean las condiciones para que pueda hacerlo, aun cuando esté en situaciones muy desfavorables.

Cuando una persona, un grupo, o un colectivo social están hundidos no cabe duda de que la situación económica y social es condicionante, pero no es menos cierto que los sentimientos de desvalorización y desesperanza los mantienen atrapados en esa situación. Hay mucha gente que no se siente movida a cambiar su situación, porque no encuentra razones para hacerlo.

Conviene no olvidar nunca que a las personas no basta **darles con qué vivir**, hay que ayudarles, o crearles las posibilidades, para que encuentren ante todo una razón **por qué y para qué vivir**. A las personas no les vencen tanto las dificultades como el haber perdido o el no encontrar sentido a lo que están haciendo. Uno muere sin ser difunto cuando pierde razones para vivir, por eso está vencido el que se cree vencido.

Se puede tener un gran sentido de servicio, ser generoso, y al mismo tiempo asumir actitudes y comportamientos paternalistas

(hacer por los otros y para los otros, sin interesarse de lo que quieren hacer los propios implicados). En el fondo, el paternalismo que se tiene como estilo de actuación con la gente con la que trabajamos o nos relacionamos; es no creer que ellos puedan asumir su propia responsabilidad en las cuestiones que les conciernen para su propio desarrollo personal.

Nada hay tan dañino para el trabajo directo con la gente, como el no creer, ni confiar en ella. Esto pone un tope o techo de posibilidades desde el inicio de sus tareas y nos lleva a actuar de una determinada manera que, en el mejor de los casos, es fuertemente paternalista/maternalista. Por el contrario, nada tan impulsor y tan dinamizador como el esperar en las posibilidades que encierra la vida de cada persona; Tener confianza, “requiere coraje, la capacidad de correr un riesgo, la disposición a aceptar incluso el dolor y la desilusión (...) requiere la valentía de atribuir a ciertos valores fundamental importancia y de dar el salto y apostar todo a esos valores”.⁵

Para que nuestra acción sea realista y positiva, no hay que confundir lo que potencialmente puede llegar a ser un individuo en cuanto persona humana, con lo que realmente es en ese momento. Si confundimos esto, caemos en ingenuidades o en populismos infecundos. Hay que saber que en cada persona se da una mezcla de cordero y de lobo, que cada persona es un campo de batalla donde luchan el bien y el mal. No se trata de actuar con confianza ingenua, como si se tuviese la certeza en la rectitud del comportamiento (esto casi siempre tarde o temprano lleva a la decepción). Se trata de trabajar de tal manera con la gente, que el énfasis se pone en el potencial intrínseco del ser humano, y no en sus debilidades y patologías.

De ordinario, las personas son menos de lo podrían ser, y si las formas de intervención social no crean las condiciones para que las personas implicadas en un programa vivan lo más activa y plenamente su condición humana, fomentan y reproducen una permanente minoría de edad, haciendo de los destinatarios beneficiarios de un servicio, unos “perpetuos lactantes con la boca abierta a que lo alimenten, más y más”, como explicaba Fromm en un programa radial analizando cómo se puede volver a un hombre pasivo y desidioso. “Sea lo que usted es, no importa lo que usted sea”, dicen los psicólogos humanistas, como expresión de la confianza en la potencialidad del ser humano.

2. Conocimientos y habilidades que se necesitan para ser trabajador social

Si bien es importante tener las cualidades humanas que indicábamos en el párrafo anterior, eso no basta: es necesario adquirir una serie de conocimientos (formación teórica) y tener una serie de habilidades y destrezas propias del quehacer profesional (dominio de métodos y técnicas específicas).

No es preciso recordar que la forma más utilizada en nuestra sociedad para reconocer una competencia profesional, es a través de la obtención de un diploma que otorgan escuelas y facultades universitarias. Si consideramos las de trabajo social y examinamos lo que ha ocurrido en los últimos veinte años, en todas ellas se han producido cambios más o menos sustanciales. Se ha pretendido adecuar las *currícula* y la formación que se otorga, a las nuevas exigencias de la sociedad, a los cambios políticos que se han producido, a los nuevos desarrollos de las ciencias sociales y a la experiencia acumulada (apenas sistematizada) dentro de la misma profesión.

En estos últimos veinte años se ha recorrido un largo camino. No sólo se enseñan asignaturas médicas y de derecho, se han ido introduciendo conocimientos de sociología, psicología, economía, psiquiatría, administración pública, métodos y técnicas de investigación social, además de lo específico de la profesión. No cabe duda de que se ha ampliado y mejorado sensiblemente la formación, aunque produciendo distorsiones en la propia formación profesional, como se indica más adelante, al hacer referencia a aquellas facultades y escuelas de trabajo social, en la que las asignaturas específicas no llegan al 20 % de la totalidad de las disciplinas, métodos y técnicas que se enseñan.

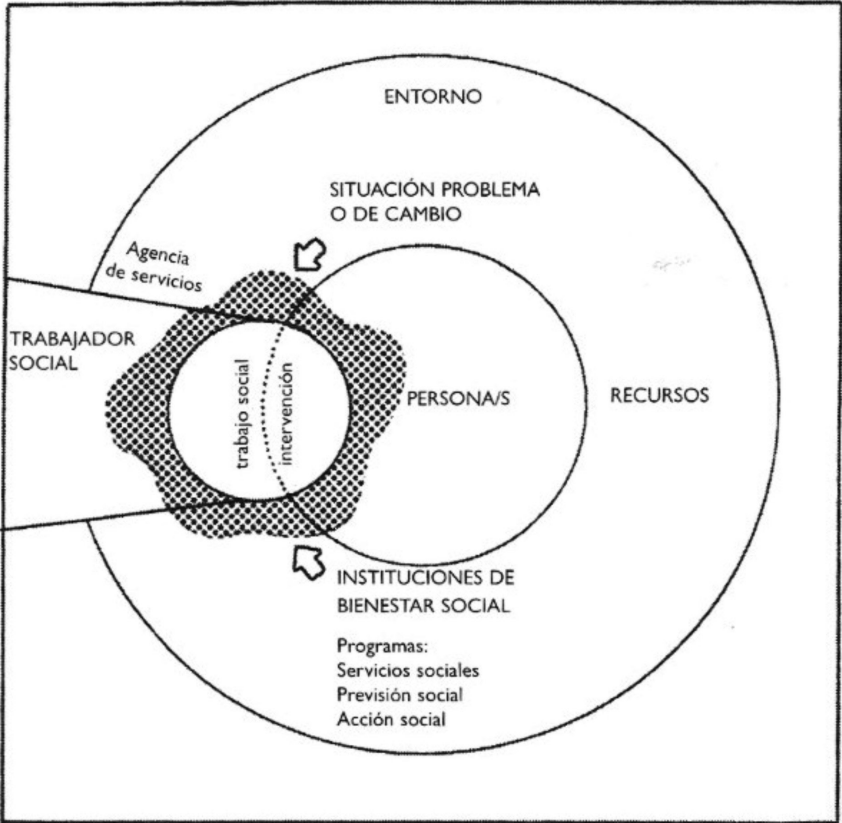
Dentro de un margen de variación bastante amplio en cuanto al contenido y diseño de los planes de estudio, las facultades y escuelas han procurado proporcionar una formación para el trabajo social, atendiendo fundamentalmente a la adquisición de cuatro clases de

destrezas básicas o fundamentales, habida cuenta de la naturaleza del trabajo social:

- analizar y diagnosticar situaciones-problemas propias de este campo profesional;
- programar actividades;
- desarrollar la capacidad de traducir a la práctica los diagnósticos y programaciones efectuados, y tener una adecuada eficacia operativa;
- establecer relaciones humanas, teniendo en cuenta que es una profesión cuyo trabajo se realiza, casi siempre, en trato directo con la gente.

Componentes del conocimiento de la práctica del trabajo social

Estas destrezas básicas indican algunos aspectos sustanciales, en lo estrictamente profesional, pero están muy lejos de agotar todo lo que comprende la formación de un trabajador social. Ésta debe comprender grandes bloques:



(Tomado de A. Morales y B. Sheaffer:
Social Work. A Profession of Many Faces.)

Formación	Como apoyatura teórica de la praxis	Como campo específicamente profesional
Teórica	Sociología, Psicología, Antropología, Economía... (Teoría de referencia).	Historia del trabajo social. Fundamentos del trabajo social. Campos de actuación profesional.
Metodológica (ámbito de lo procedimental)	Estadística, Métodos y técnicas de investigación social. Planificación. Administración. Técnicas de comunicación social. Técnicas grupales.	Métodos propios del trabajo social. Métodos de intervención. Desarrollo de la comunidad. Animación sociocultural.
Conocimiento de la realidad	Del país, de la región, del ámbito local. Problemas contemporáneos. Historial social.	De los campos de trabajo social y de los servicios sociales.
Disciplinas que sirven como marco referencial de actuación.	Asignaturas médicas y jurídicas. Psiquiatría.	Política social. Supervisión.
Filosóficas	Antropología filosófica. Corrientes ideológicas contemporáneas.	Postulados y principios del trabajo social. Ética.
Adiestramiento práctico	Para comprender la complejidad de la realidad y de los problemas sociales.	Para adquirir habilidades y destrezas propias de su ámbito profesional y desarrollar las capacidades relacionales.

Lo que aquí señalamos es sólo a título indicativo, pues varía en cada Escuela, y dentro de cada Escuela según la orientación que predomina en cada momento. Sobre la base de estos datos e información, quisiera hacer dos tipos de consideraciones que podrían ayudarte para encarar la tarea de tu formación:

- en torno a lo que se hace;
- en torno a lo que no se hace y se debería hacer.

a. Reflexiones en torno a lo que se hace

Durante los años sesenta y setenta del siglo XX se dio en las

escuelas una tendencia a un constante aumento en el número de asignaturas. En esto no se ha tenido una idea clara de cuáles son los conocimientos teóricos más imprescindibles y necesarios para un profesional del trabajo social, como son las áreas de apoyatura teórica. Tengo la impresión de que en muchas escuelas se fueron incluyendo o agregando asignaturas teóricas como si ello fuese garantía de mayor y mejor formación profesional. Estimo que esto es una manifestación particular de uno de los grandes mitos de nuestro tiempo: el de la escolaridad. Se cree —o al menos se actúa como si se creyese— que a más años de estudio o a mayor número de asignaturas se adquieren mayores y mejores conocimientos. El incremento cuantitativo de asignaturas o de años de estudio no garantiza por sí solo una mayor calidad en la educación, ni una mejor formación profesional.

Con este incremento de asignaturas en algunas carreras de trabajo social se produjo una distorsión que ha hecho perder aún más el ya desdibujado perfil profesional del trabajador social. ¿Qué ha pasado? Pues que las ciencias sociales y otras disciplinas han adquirido una mayor importancia que la formación propiamente profesional (expresada esta división conforme a lo que existe y no a lo que creemos debe ser). Si a ello añadimos el hecho, por demás frecuente, de que los profesores en materias o asignaturas que hacen al área de formación propiamente profesional, no tienen ni el nivel académico, ni la formación científica de los que imparten la enseñanza de las ciencias sociales, las consecuencias son evidentes: lo específico del trabajo social aparece como “algo” de segunda clase. Y más grave todavía, cuando en las asignaturas profesionales se dan temas que son propios de las ciencias sociales, o de la lógica; esto ocurre con los resultados previsibles: no aparece por ninguna parte, o sólo de manera vaporosa, lo propio de la profesión.

Digamos además, en torno a lo que se hace, que lo referente a la formación filosófica o ideológica (según la llamen en cada caso) no ha merecido gran atención, pero se ha avanzado en relación con el pasado inmediato. Un hecho positivo que hay que destacar, es la incorporación de asignaturas que llevan a un mayor y mejor conocimiento de la realidad; esto se hace de maneras diferentes, ya sea como enseñanza de la historia económica y social, o bien como estudio de la problemática nacional o problemas contemporáneos. Esto ayuda a que la profesión se “encarne” en el tiempo y en el

espacio dentro de problemas bien concretos.

En cuanto a la incorporación de nuevas tecnologías para ser utilizadas dentro de este campo profesional, es oportuno hacer algunas reflexiones. En general, no cabe duda de que es necesario darle toda la importancia que tienen, de manera particular a la informática y todas las tecnologías de comunicación social. Más aún, es necesario incorporarlas en todos los ámbitos en los que pueda prestar un servicio. Ellas abren las puertas a nuevas posibilidades. Pero no hay que dejar que se impongan por la fuerza de la moda, por decir que uno se moderniza o que está al día, cuando su uso no es necesario. Por otra parte, el aumento de nuevas posibilidades que ofrece la informática coincide con el desarrollo de nuevas posibilidades de deshumanización.

Tampoco tenemos razón de introducir nuevas tecnologías en desmedro de las clásicas, en las que incluiríamos las diferentes técnicas de comunicación y la variada gama de técnicas grupales que se han venido utilizando.

b. Reflexiones en torno a lo que no se hace y se debería hacer

Habría muchos temas para reflexionar; me limitaré a cuatro cuestiones muy puntuales:

- Quienes realizan estudios para ser trabajadores sociales no suelen tener condiciones para las matemáticas, consiguientemente la asignatura “Estadística” se transforma en algunas escuelas en un serio escollo a vencer. ¿Qué pasa en la práctica? Los estudiantes suelen gastar más energías para preparar esta asignatura que tiene un carácter instrumental (dentro de la cual —para colmo de males— se suelen estudiar temas innecesarios para formar a un trabajador social), que en estudiar lo propiamente profesional. Algo parecido ocurre cuando un abogado o un médico, profesor de escuela de trabajo social, comienza a hacer de su asignatura “lo verdaderamente importante”, o, en otros casos, por razones de personalidad, gusta pasar “por profesor exigente”. He conocido escuelas en donde estas “especies” constituyen un verdadero terror de los estudiantes. Como éstos quieren avanzar en la carrera, se esfuerzan en estas asignaturas-obstáculos y...

no tienen tiempo para estudiar suficientemente lo esencial, o sea, trabajo social.

No he mencionado —pero también han existido— escuelas que incorporan hasta dos cursos de matemáticas, más dos de estadística y otros tantos sobre técnicas de investigación social, para que los futuros profesionales tengan “rigor en el pensar”, según alegan sus mentores. En la práctica, este “rigor en el pensar” se tradujo en que los pobres estudiantes se moviesen en una “geometría de lo social” que terminaban por olvidar tres o cuatro días después de los exámenes. Y los que retenían algo más, solían utilizar una jerga metodológica/lógica/epistemológica, que poco tenía que ver con el propio quehacer profesional, pero les producía la ilusión de poseer un saber.

- Otro mal —pero compartido con casi todas las carreras— es que los estudiantes no estudian para saber, sino para preparar y pasar exámenes, demostrando que saben lo que el profesor quiere que sepan, o de demostrarse a sí mismos que han sabido convencer al profesor que merecen el aprobado. Como los exámenes son fundamentalmente memorísticos, al poco tiempo olvidan lo que han estudiado; probablemente no retengan lo que han aprendido. Estudiar para aprobar exámenes no es aprender.

Con frecuencia, para los exámenes se estudia “a tope”, más horas que las que se puede estudiar asimilando lo que se estudia. Anfetaminas y cafés quitan el sueño, pero no sirven para aprovechar adecuadamente lo estudiado. En algunas facultades y escuelas las evaluaciones suelen ser una verdadera tortura y en algunos casos es una especie de duelo profesor *versus* alumnos. De ahí que el tiempo de exámenes sea equivalente a “tiempo de colitis” y de otros trastornos psicosomáticos, pero no un momento de crecimiento dentro del proceso de enseñanza/aprendizaje. Es cierto que se ha planteado la necesidad de pruebas más idóneas para evaluar los conocimientos y habilidades, pero los exámenes —tal como se hacen— son algo mejorables, muy mejorables en la formación para el trabajo social.

- Las asignaturas y los temas desarrollados suelen estar yuxtapuestos; cada profesor y su cátedra suelen ser feudos. Está muy bien la libertad de cátedra (es necesario que exista), pero ello no excluye la necesidad de articular, de algún modo, y aunque

se exprese en diferentes corrientes de pensamiento, el conjunto del *pensum* o plan de estudios. Para ser justos, hay que destacar que algunas escuelas de trabajo social han realizado verdaderos esfuerzos de integración, mucho mayor que en otras carreras universitarias. El sistema de taller —para poner un ejemplo— ha ayudado mucho a este propósito integrativo, aunque sólo sea una solución parcial.⁶ Por lo que conocemos hasta el momento, con este sistema de integrar conocimientos teóricos, métodos (cognitivos y de acción) y de sistematización de las prácticas que han emprendido algunas escuelas de trabajo social. Pero el gran déficit es que la mayoría de las escuelas no han articulado las asignaturas teóricas como sociología, psicología antropología, con lo específico del trabajo social. Teorías de referencia y práctica profesional marchan cada una por su lado. Hasta que el conocimiento y dominio de los modelos de intervención no sean una realidad, teoría y práctica profesional marcharán divorciadas.

- Sin agotar las cuestiones “mejorables” en la formación para el trabajo social, quiero señalar algo que me parece un problema serio, muy serio: lo poco que leen los trabajadores sociales. No hablo sólo de la lectura en general, sino de libros propiamente profesionales. A fines de los años sesenta, cuando todavía tenía un gran impulso el proceso de reconceptualización, he escuchado al trabajador social uruguayo Herman Kruse (uno de los ideólogos e impulsores de la reconceptualización) llamando la atención a sus colegas de que en su inmensa mayoría carecieran de biblioteca profesional... Esto ha cambiado en los últimos años hasta muchos profesionales tienen su biblioteca. Por su parte, Kisnerman señala que en todos los campos profesionales se tiene un cierto conocimiento de los clásicos de las respectivas disciplinas, pero eso no ocurre entre los trabajadores sociales.

No es lo importante leer mucho. He repetido hasta la saciedad en otros trabajos que lo importante no es pensar los libros, sino pensar la existencia. Pero ello no obsta, ni quita la necesidad de leer, de estar informado. Hay trabajadores sociales que ni siquiera leen los periódicos y... hasta lo declaran. Hay que leer, pero sobre todo hay que pensar lo que hacemos y pensar nuestro propio pensamiento. En la Universidad se estudia, pero desgraciadamente no se aprende a pensar, si no es porque algún profesor atípico te ayude a ello; pero

esto es un accidente.

- Y, por último, hemos de decir que en algunas Escuelas de trabajo social se imparten conocimientos que no son necesarios para la formación profesional o humana. En otros casos se enfatizan aspectos, nociones o exigencias de algunos temas o asignaturas que producen un desequilibrio, como por ejemplo con asignaturas como estadística y algunos temas de derecho poco significativos para el quehacer profesional... Una cosa es lo que *saben* (o se supone que saben) los trabajadores sociales; otra es lo que *hacen*.

c. **Algunas cualidades técnicas/operativas que deben tener los trabajadores sociales**

Ya hemos hablado en la primera parte de este capítulo de las cualidades humanas para el trabajo social. Aquí vamos a considerar aquellas cualidades que debe tener toda persona que realiza algún tipo de acción social, cualquiera sea el campo profesional. Se trata de cualidades que hacen a la capacidad operativa y que resultan de la naturaleza misma de las tareas a realizar. Se las suele denominar como **eficacia operativa**, y de una manera más amplia como **eficiencia operativa**. Comporta tanto el generar nuevas ideas como abandonar las viejas que se revelan obsoletas e inútiles para actuar con eficacia y eficiencia, pero sobre todo supone la capacidad de traducir en acción las ideas, de generar nuevas propuestas y mejorar los modos de actuación.

La creatividad y la capacidad operativa por definición no pueden explicarse en un enunciado teórico, ni en un listado de posibles realizaciones concretas. Sin embargo, creemos que puede ser útil indicar algunas de las formas en que la creatividad y la operatividad se expresan en el trabajo social. Veámoslo:

- Habilidad para **percibir y tratar** los problemas, conductas, comportamientos, actitudes y necesidades de las personas concretas que tienen que ver con el programa, proyecto o actividades que se realizan.
- **Capacidad de análisis**, es decir, de distinguir y separar las partes de un problema y hacer una apreciación sistemática y crítica de las mismas, relacionando todas y cada una de ellas entre sí y con

la totalidad.

- **Capacidad de síntesis**, integrando los elementos o partes que constituyen la situación-problema sobre la que se va a actuar e insertando a ésta en otros contextos condicionantes más amplios.
- **Capacidad de traducir las ideas en acción**, dando respuestas concretas a problemas concretos en situaciones concretas. Cada situación-problema que se afronta tiene, en su especificidad, algo de inédito. Nunca es repetición de otra situación, menos aún copia. De ello se desprende que, para enfrentar y actuar, además de la experiencia, se necesita de capacidad creativa. Esta capacidad es la que permite pasar a la acción, operando y actuando, en el humus fructífero de la praxis. Si el trabajo social no culmina en acciones concretas, todos los estudios, investigaciones, diagnósticos y programaciones se convierten en nada.
- **Flexibilidad y estabilidad** en la direccionalidad de las acciones emprendidas. Esta cualidad se expresa en una doble dimensión: por una parte, en la capacidad de ajustarse rápidamente a las situaciones cambiantes, reordenando la experiencia pasada y diseñando nuevas propuestas y, por otra, haciendo esta adaptación de modo tal, que la incidencia de los factores externos no haga perder los objetivos estratégicos.
- **Habilidad y adaptabilidad para cambiar el modo de abordar los problemas.** Se trata de la capacidad de evolucionar dinámicamente, en función de los cambios de situación en los que se desenvuelven las diferentes acciones programadas.
- **Fluencia:** es una capacidad estrechamente ligada a la anterior; hace referencia a la capacidad de aprovechar los nuevos emergentes o situaciones para seguir avanzando hacia el logro de la situación-objetivo, aun cuando haya que seguir caminos no convencionales.
- **Sinergia**, como forma de potenciación de un programa, consistente en organizar, articular y coordinar las diferentes acciones y/o actividades a fin de que cada una de ellas refuerce la acción y potencialidades de las otras.

CITAS

¹ R. Baten, La preparación para el desarrollo comunitario, Madrid, Euramérica, 1965.

² Claus Offe, Partidos políticos y nuevos movimientos sociales, Madrid, Sistema, 1998.

³ Erich Fromm, Tener o ser, México, FCE, 1981.

⁴ Antonio Gonzáles, psicología humanística, animación socio-cultural y problemas sociales, Madrid, popular, 1998

⁵ Erich Fromm, El arte de amar, Buenos Aires, Paidós, 1970

A modo de epílogo

El trabajo social como profesión testimonio de lo humano

*En un mundo burocratizado, tecnocratizado y altamente competitivo, la dimensión humana de la existencia queda como diluida. Y, en ese ambiente, las personas se sienten perdidas, en ocasiones aplastadas y casi siempre desbordadas. En un mundo donde la prepotencia de los fuertes, la hipocresía, el cinismo y el oportunismo aparecen como las formas de realizarse, o sea de triunfar. En una sociedad caracterizada por el darwinismo social, en donde la competencia y la rentabilidad y el trepar la pirámide son los “valores” que inspiran el funcionamiento social, necesitamos **testimonios de lo humano.***

Todo modo de vivir humanizado y humanizador es también un modo de relanzar la utopía que, en lo más profundo, es creer en la posibilidad de una más plena realización del ser humano y de una mayor humanización de la sociedad. “Cuando se secan los manantiales de la utopía, nos advierte Habermas, se difunde un desierto de trivialidad y de perplejidad.”

*Hacer que la sociedad sea más humana no es el objetivo de ninguna profesión, ni disciplina, ni ciencia en cuanto tales. No lo es tampoco del trabajo social. Pero todas pueden contribuir a ello, aunque de diversa manera. En este epílogo queremos mostrar que, por la índole de la profesión, el trabajo social tiene algo que aportar; si el trabajo social no olvida que, por encima de todo, están las personas: su trabajo y su profesión pueden ser **testimonio de lo humano.***

Si no amo la vida, no puedo preocuparme por los otros. Si no tengo razones para vivir, no tengo motivos serios y profundos para luchar. Si no lucho, nunca tendré un compromiso militante al servicio de una auténtica promoción y realización humana.

*Vivir es estar siendo.
Vivir humanamente es estar haciéndose.
Vivir plenamente es vivir haciéndose con otros.*

Existe, indudablemente, en el trabajo social un aspecto científico (todas las teorías referenciales y conocimientos de las ciencias sociales que se manejan dentro de la profesión). Todo ello constituye la apoyatura teórica que proporcionan las ciencias sociales al propio quehacer profesional. Existe también una dimensión tecnológica-procedimental (todo lo que hace a cuestiones operativas o procedimientos de actuación). Sin embargo, la naturaleza misma del quehacer profesional tiene un significado que trasciende la dimensión científica, la metodológica y la misma praxis que realiza. En otras palabras: en la medida en que es una forma de ayuda para atender problemas que afectan a la gente, el trabajo social va más allá –puede ir más allá- de la ciencia y de la tecnología que integra en su corpus como profesión.

Por eso en sus tareas y en relación otras profesiones, es una de aquellas en las que puede esperarse el sello de lo humano. Junto a otros profesionales (los pedagogos, por ejemplo), los trabajadores sociales –por la índole de su profesión- pueden contribuir para que la persona humana no sea remplazada por el número, un expediente o quede reducida a ser “un cliente”, según la desafortunada expresión todavía instalada en la profesión. Esto es lo que llamamos la dimensión humanista del trabajo social y el testimonio de lo humano. Bien sabemos que esto no se da ni en toda la profesión, ni en todos los profesionales. Pero no podemos dejar de ofrecer un horizonte utópico. El humanismo que proponemos es la búsqueda por ser más plenamente persona y ayudar a los otros a serlo; es la confianza renovada en la libertad humana y en los valores de la libertad y justicia. Esto exige un modo de vivir metacéntrico, es decir, preocupado por los otros en apertura hacia ellos y también hacia la naturaleza.

Vivir es siempre vivir **con** los demás; pero la vida es más plena si se vive también **por** y **para** los demás. En cada ser humano hay una exigencia, por su misma naturaleza social, de ser con los otros; la realización de toda persona es siempre una co-realización. Nuestro ser como persona se realiza en existencia común con el prójimo, especialmente con los más próximos. Y es más humano el que se preocupa de los problemas humanos, preocupado básicamente por las personas en cuanto personas. Frente a esta realidad cabe preguntarnos: ¿cuál no ha de ser el significado de una profesión como el trabajo social, para la cual lo específico es actuar en esa dirección y dimensión?

Como primera aproximación a esta pregunta, hemos de decir que el trabajo social puede ser un medio –en algunos casos lo es– que permite integrar (dentro de su ámbito de actuación) el humanismo y la técnica. El humanismo sin técnica sólo hace, como diría Mounier, “*momias en ataúdes de buenas intenciones*”, y las tecnologías sociales sin humanismo no encuentran a la persona humana, trastocada en expediente, ficha, un punto en una agenda o, simplemente, un cliente. Necesitamos de un trabajo social cada vez más técnico y más científico, ejercido por trabajadores sociales cada vez más humanos. Si la naturaleza de una profesión, como es el trabajo social, se orienta a la solución de problemas humanos, cuanto más humano sea el profesional, su propia humanización ayudará a mejorar a su praxis.

Pero algunos trabajadores sociales (unos pretendidamente científicos y otros autodenominados intelectuales orgánicos) han relegado el humanismo al cajón de ingenuidades, y de las trivialidades académicas. Para ellos el humanismo proclama valores éticos abstractos que a nada conducen. Lo que hay que cambiar, dicen, son las estructuras, las relaciones de producción, transformar los aparatos ideológicos del Estado, eliminar la propiedad privada de los bienes de producción, en suma: cambiar las condiciones objetivas para que al hombre le sea posible ser persona. Se decía todo esto sin plantear nada respecto de las exigencias éticas a nivel personal. La historia reciente lo ha mostrado: con el ropaje de un discurso revolucionario, se constituían los privilegios de la *nomenklatura*.

Nuestra propuesta, la de un **trabajo social como acción liberadora**, la presentamos también como una manera de llegar

al hombre a través de la contribución de las distintas disciplinas y tecnologías sociales, asumidas personalmente por quien las utiliza como instrumentos para la liberación. Es la perspectiva del nuevo humanismo que integra las prácticas sociales y las aportaciones de las ciencias sociales, dándoles una finalidad que no tienen por sí mismas.

Traducido todo esto a nivel operativo y teniendo en cuenta lo que decimos en otras partes de este libro y de otros libros sobre trabajo social, educación y animación sociocultural, el modelo sistémico ecológico de inspiración humanista. Lo que en este epílogo queremos poner de relieve es el “soplo”, lo que “impregna” y atraviesa nuestra propuesta acerca del trabajo social.

Hemos hablado del **nuevo humanismo** como aquello que ha de inspirar el estilo de un trabajo social concebido como acción liberadora. Ahora queremos explicar en qué consiste, habida cuenta de que algunos lo han estigmatizado, quizás por ignorancia o simplemente por repetir las consignas de algún gurú poco informado y, en otros casos, porque asumir el nuevo humanismo, con todo lo que ello implica, supone asumir un estilo de vida que exige coherencia entre pensamiento y vida.

Humanismo clásico, humanitarismo y nuevo humanismo

Desde hace siglos, para ser más precisos, desde el tiempo de Varrón (116-27 a. C.) y cicerón (106-43 a. C.), cuando Roma entró en contacto con el mundo helenístico, se viene utilizando la palabra “humanismo”. En ese entonces, designaba las preocupaciones para que el hombre ascendiera más allá del quehacer propio del mundo animal, a fin de que pudiera humanizarse. Pero es a partir del siglo XV cuando la palabra adquiere un amplio uso y se aplica lo que hoy se llama el “humanismo renacentista”. En ese momento histórico el humanismo aparece como una forma de cultura reservada para una elite, en la cual el hombre y sus valores se sitúan en el centro de las preocupaciones filosóficas, artísticas, literarias y políticas, asumiendo lo que es lo propiamente humano.

Si bien en el siglo XV había acuerdo acerca del alcance y significado del término, hoy esta expresión ha perdido su univocidad, salvo en el planteamiento muy general, de que se trata de la “defensa de los valores humanos”, la afirmación de la “centralidad del hombre como amo de su destino y medida de todas las cosas”, de la “preocupación por lo humano” o bien otras fórmulas de parecida índole. Todas ellas bastante generales y en las que no es difícil reconocerse, pero que se prestan al uso y abuso del término.

Esta equivocidad se mantiene si hablamos de nuevo humanismo: ¿a qué nuevo humanismo nos referimos?... Hoy se habla de un humanismo del trabajo, humanismo de la ciencia, humanismo de la práctica, etc. Y cuando se trata del modo de concebirle, se hace referencia a un humanismo marxista, a un humanismo existencialista, a un humanismo socialista, a un humanismo integral, a un humanismo universal y hasta se habla de un humanismo planetario o cósmico.

Para avanzar en esta línea de reflexión, diremos que el nuevo humanismo es superación del humanismo clásico y del humanitarismo. No ignoramos toda la problemática histórica y filosófica que encierra un análisis sobre el humanismo y los humanismos. Pero a nivel de la tónica general de este trabajo, en donde excluimos tecnicismo y erudición, procuraremos hacer algunas formas de acción social.

Veamos primero qué entendemos por **humanismo clásico** y cómo se traduciría una acción social en él inspirada. Bajo esta denominación se encierra la posición tradicional del humanismo cuyo *ethos* cultural y cuya formación intelectual se alimentan en la cultura de la antigüedad cuya imitación se propone como ideal de hombre: “lo humano”, para ser tal, debe conformarse y coincidir con lo “griego”. El *homo humanus* es el griego en contraposición al bárbaro.

Desde esta perspectiva, la realización del hombre se hace conforme a un modelo que está fuera de la situación presente y se expresa en un volver al pasado, que es el arquetipo de la *humanitas*. La formación del hombre casi se reduce a los *studia humaniora*; es la formación del hombre culto en las “humanidades”, de las cuales queda excluida la mayoría de la humanidad. El humanismo clásico se asienta en el supuesto y la posibilidad de la esclavitud y

la explotación del hombre-bárbaro a quien se le niega la posibilidad ontológica de ser. Con esto, el humanismo más que un estilo de vida queda reducido a una “cosificación” en humanidades (literatura clásica, especialmente griega y romana). Se trata de “poner en sitio de honor las lenguas y literaturas antiguas”, como dice el Larousse.

Ahora bien, una praxis social inspirada en el humanismo clásico sólo podría inspirar un modelo estático y conservador, conforme al cual el hombre, para su plena realización, debe moldearse de acuerdo con un tipo ideal del pasado, ya que la antigüedad clásica es el modelo y paradigma de toda forma humana y de todo estilo intelectual, pero sólo unos pocos, los varones ilustres (las clases privilegiadas, diríamos hoy), pueden ser plenamente humanos; los “no ilustres” y las mujeres quedan completamente excluidos.

Menos estructurado filosóficamente, pero más vigente como inspiración de la acción social, tenemos el **humanitarismo**. Se trata, a veces, de un humanismo optimista a lo Rousseau, y en otros, entendido como filantropía. En el primero de los casos se parte de una concepción conforme a la cual el hombre es naturalmente bueno, ya que es humano, consecuentemente la acción social –sea educación o trabajo social– debe evitar que la sociedad le haga perder valores que ya posee. Toda praxis social se traduce en un asistencialismo paternalista que debe cuidar al “otro”, y asumir la responsabilidad por aquellos que están en situación de inferioridad y que hay que sacar de ese estado. Desde el enfoque filantrópico, el humanitarismo es la preocupación por promover el bienestar de la gente, especialmente de los más necesitados y carenciados, a quienes doy algo como exigencia ética de mi humanismo.

En cuanto al **nuevo humanismo** –como nosotros lo concebimos– es “una manera de vivir nuestra condición humana”. Bien lo dice Furter: no es una conquista de lo perdido (humanismo clásico), ni la protección del hombre bueno (humanitarismo), es “una tarea en la cual el hombre va a medirse a sí mismo y a medir al mundo. El hombre, asumiendo su humanismo, no niega ni huye del mundo; se sitúa dentro de él, procurando, por su praxis, transformarlo en su mundo”;¹ el humanismo, “se ha aprendido siempre, decía Marañón, no en las bibliotecas sino errando por los caminos ásperos del mundo”.² O como lo afirma Lefebvre: “*El nuevo humanismo significa que el ser humano es capaz de ser soporte de todos los valores, y es el único que se adueña del mundo, de la vida y de*

los moldes a su servicio. Tal es el único sentido posible del nuevo humanismo. Ya no se trata de textos sino de la vida y de la vida humana.”³

El pensamiento contemporáneo, sellado en sus más diversas dimensiones por la preocupación antropológica (en el sentido de preocupación por el hombre), parece tener como punto de convergencia de su “antropologización”, una concepción del hombre como un ser inacabado, proyectado fuera de sí, en tensión a lo que no es, como proyecto haciéndose. Desde esta perspectiva, el otro y los otros destinatarios de una acción social, y yo que la realizo, somos seres que tenemos que hacernos. Y sólo podemos hacernos –si quiero ayudar a ello– en una dialogicidad horizontal.

Una persona que se hace, no se hace conforme a ningún esquema; por el contrario, rompe todos los esquemas y estructuras que se presentan como “armazón” de lo que es ser y hacerse humano. Dentro de esta concepción, el trabajador social no es –no puede concebirse– como “agente de cambio” en el sentido de que él hace el cambio, le da su direccionalidad o, lo que sería una mayor petulancia, que es parte de la vanguardia esclarecida de ese cambio. Es más bien un “agente catalizador”, en cuanto ayuda a “desatar” potencialidades para ayudar a que cada uno se haga persona. Ni un trabajo social –ni nadie–, puede decirle a otra persona cómo debe ser, pero sí puede ayudar a otros a dilucidar por qué su existencia está mutilada.

Esta íntima ligazón entre el surgimiento del hombre y de un mundo humanizado, a través de la doble acción de la praxis, explica por qué el humanismo nunca puede reducirse a una opinión, a una doctrina, a un ideal. El humanismo es una tarea en el sentido muy concreto de que debemos crear las condiciones para que cualquier hombre pueda participar de este movimiento..., el nuevo humanismo consiste en lograr una cierta cualidad y una gran intensidad en las relaciones humanas, no solamente porque la tarea

que el hombre asume necesita el apoyo del otro, sino principalmente porque el humanismo es una búsqueda real de la fraternidad, libertad e igualdad, de una forma absoluta y global. Cuando por ser humanista debo respetar a cualquier otro hombre, no es porque veo en él a un portador intocable de las preciosas humanidades, o porque él es también una muestra del hombre en sí, sino porque pertenecemos a una misma humanidad cuya solidaridad abraza no sólo a los contemporáneos, sino que es una fraternidad planetaria que abraza a todas las generaciones.

Pierre Furter

Este nuevo humanismo es superación del humanismo clásico en lo que tiene de parcial y limitado, pues no abarca a todo el hombre, ni llega a todos los hombres. Y es también superación del humanitarismo en lo que éste tiene de paternalismo y de asistencialismo. El nuevo humanismo es para nosotros la respuesta a la urgencia de un “hombre nuevo”, es decir, de un hombre capaz de asumir, como explicamos al final de este parágrafo, un nuevo modo de vivir.

Pero este nuevo humanismo no puede ser un conjunto de “recetas”, de “formulas”, de “códigos”, o de “normas”; este nuevo humanismo se apoya en la vida y la vida siempre se está haciendo.

Consecuentemente, todo aquello que encorseta la vida es negación de lo humano, porque el hombre es más que las fórmulas, las ideologías, los esquemas y las estructuras. Vivir es no instalarse, no estar nunca quieto, no estar nunca satisfecho; la vida es un gerundio: un haciéndose. El hombre no es, va siendo. Su ser es un hacerse ininterrumpido.

Por otro lado, este nuevo humanismo se apoya en análisis concretos de hombres “situados” y “fechados”, con lo cual se evitan esas abstracciones pseudo-humanistas que sólo sirven de cortinas de humo y que disimulan las situaciones de dominación y explotación que existen en las realidades concretas y se elude la referencia a los condicionamientos estructurales y a la prepotencia de individuos, grupos, partidos o sindicatos.

El nuevo humanismo “pretende reunir dos áreas de problemas que comúnmente se estudian por separado: las potencialidades, cualidades y estructura del carácter humano y los problemas sociales, políticos y económicos contemporáneos”.⁴ Para el nuevo humanismo se trata de integrar el sistema hombre en el sistema social, o si se quiere, para decirlo con palabras de Fromm, se trata de la introducción del factor humano en el análisis del sistema total. Los movimientos revolucionarios del siglo XX (hasta la aparición de los movimientos alternativistas en la década de los setenta) no han sabido incorporar en sus planteamientos los problemas de la felicidad individual. Faltó preguntarse (y responder): ¿De qué sirve cambiar las estructuras si no se realiza la felicidad personal? ¿Para qué sirve cambiar las relaciones de producción, sin cambiar las relaciones humanas? La opresión de los hombres no sólo se

explica por la existencia de estructuras injustas; ellas condicionan las posibilidades de realización humana, pero no podemos silenciar el egoísmo, la vanidad, la inconsciencia, el afán de poder y, a veces, el cinismo y la crueldad del hombre, aun proclamando ideales altruistas.

¿Cómo vamos a dar la batalla contra las estructuras opresoras e injustas si no pensamos también en cambiar el corazón del hombre? ¿De qué vale cambiar la organización de la sociedad, si seguimos tratando a las personas como medio y como fin?... Es por estas y otras razones similares, por lo que el nuevo humanismo exige que asumamos **un nuevo estilo de vida**.

Si decimos “nuevo”, antes que nada significa hacer algo que antes no se hacía, hacer algo nuevo. Este hacer tiene que ver con lo que nos concierne de manera más radical a cada uno de nosotros, lo que hace que seamos lo que somos: nuestra vida. No se trata sólo de cambiar estructuras, de innovaciones tecnológicas, de reformas o modernización –todo esto es necesario o puede serlo, aquí no se cuestiona su importancia–, de lo que se trata es de cambiar nuestra vida, nuestro modo de vivir

Este nuevo estilo de vida comporta y se expresa en una triple dimensión:

- Cambiar la propia vida, de acuerdo con valores más humanos y humanizadores: no identificar (como lo hemos venido haciendo), la felicidad con la abundancia, lo bueno con el tener cosas y la riqueza con un alto poder adquisitivo.
- Cambiar lo que podemos cambiar ya, viviendo de tal forma que nuestro estilo de vida sea una pre-figuración de la sociedad que queremos construir; en otras palabras, aunque sea a modo de un “boceto”, “borrador”, o “mamarracho”, podemos ir prefigurando una nueva manera de ser persona.
- Trabajar, actuar, luchar para cambiar la sociedad con medios y formas acordes a “lo nuevo” que queremos construir.

¿Qué es lo que establece o configura un estilo de vida? Todos tenemos un estilo de vida que viene dado por valores que, en nuestra

práctica, elegimos como prioritarios. Insistimos y destacamos eso de “nuestra práctica”, porque el doble juego de valores es moneda corriente en nuestro mundo. El divorcio entre el decir y el hacer, el encubrimiento ideológico y la mentira social, permiten diversos discursos contrapuestos o paralelos a lo que se hace en la vida cotidiana.

Buscar un nuevo estilo de vida es fundamentalmente producir un cambio a nivel individual o grupal en los patrones de conducta, aun cuando la sociedad en su conjunto siga funcionando con formas alineantes, opresivas, deshumanizantes. Buscar un nuevo estilo de vida es ir liberándose –aquí y ahora– de las compulsiones y opresiones de la sociedad en que nos toca vivir y del tipo de relaciones sociales que se dan en su interior.

Para los desesperanzados –“pasotas”, nihilistas, aburridos, cínicos, trepadores, oportunistas, camaleones, pragmáticos– plantear el problema de un nuevo estilo de vida no tiene sentido... Y para ti, (qué significa una propuesta de este tipo?)

Nuevo humanismo y trabajo social

¿Qué implicaciones tiene el nuevo humanismo a nivel del propio quehacer profesional, concretamente en el campo de las ciencias y de las tecnologías sociales? ¿Cuál es el modo para que el profesional del trabajo social se vuelva un eco de lo que hemos estado planteando? ¿Cómo se traduce operativamente el nuevo humanismo?

Otra vez más me niego a “recetar”, me limito a reflexionar, escribiendo lo que veo en mi búsqueda. Cinco cuestiones parecen ser más importantes:

- a. La preocupación por la pura profesionalidad es, a menudo, el modo más cómodo para soslayar la responsabilidad de ser cada vez más persona, sustituyéndola por aspiraciones de “significación profesional”, por ser “algo” dentro de una sociedad en razón del estatus profesional. El nuevo humanismo es ante todo la preocupación porque cada uno sea “alguien” antes que “algo. Esto implica que ha de ser mayor

la preocupación por ser persona, que la de ser “profesional. Cuando un trabajador social no valora por encima de todo a las personas, sino la función que desempeña o status profesional, termina siendo un burócrata que traiciona el sentido a su trabajo de profesión.

- b. La acción testimonial del nuevo humanismo si bien se encarna individualmente –no podría ser de otra manera–, es la realización, o si se quiere más realistamente, la pre-figuración de un nuevo hombre, como exigencia de realización de un nuevo proyecto de sociedad surgido de las exigencias de la historia conforme al proceso de desarrollo de la humanidad.
- c. Estrechamente ligado a lo anterior, otra característica de este testimonio humanista es la apertura al cambio revolucionario, en la medida en que todo humanismo será auténtico si tiene a la liberación del hombre, como actitud originaria. No hay acción humanizadora que no sea acción liberadora. Ello en concreto significa que toda profesión debe salir de su “capillita”, para inscribirse en una totalidad mayor, allí donde se juegan las grandes cuestiones sobre la suerte de los hombres y de la sociedad, y situarse en el campo donde la lucha liberadora es común y desde las posibilidades concretas que ofrezca la modalidad propia de cada profesión.
- d. Una acción social inspirada en el nuevo humanismo es la búsqueda de un nuevo modelo de sociedad y de un hombre nuevo que represente formas de emancipación humana, sin que estas formas de emancipación tengan por metas sistemas establecidos de una vez para siempre. El nuevo humanismo supone la libertad y la libertad es elegir y elegir es seguir un camino que no sabemos exactamente a donde nos lleva. Es la búsqueda de un caminar, un desenvolverse, un realizarse, del que tenemos una direccionalidad, cuyo andar se orienta por tres parámetros:
 - En la realidad de la persona humana como valor supremo y cumbre del mundo, cuya promoción integral hay que

potenciar y posibilitar –no dirigir, ni manipular–, puesto que en última instancia el autodesarrollo depende de la opción personal e intransferible.

- En una realización –sea personal, grupal, comunitaria, nacional y aun planetaria– que respeta la originalidad de cada uno, en la diversidad de la pluralidad; es la realización de la libertad que supone la elección personal y la responsabilidad también personal por lo que se elige como individuo, y no como parte de una manada o rebaño; cada persona es sociable, es parte de un colectivo, pero debe tener plena posibilidad de ser distinto, de singularizarse.
- En la fraternidad universal cuya solidaridad abraza a todo el hombre y a todos los hombres, pero dando prioridad a la opción por los oprimidos, los marginados, por todos los “crucificados” de la tierra.

Todo esto sólo es posible con la eliminación de aquello que impide, dificulta o constriñe la realización de las personas, ya sean estructuras sociales, institucionales o valores.

- e. A nivel personal y como profesional del trabajo social, que es desde donde el trabajador social asume el nuevo humanismo, es necesario que todo ellos se exprese en un estilo de vida. Una trabajadora social –María Mercedes Gagnetten– decía: *“hay que romper con las contradicciones que hoy obstaculizan toda liberación”* que, desde la profesión, es el mantener determinadas dicotomías que expresan relaciones de dominio y posesión:

- trabajador social.....cliente
- educador..... educando
- agente externo.....sumergido
- privilegiado.....fuera de la ley
- opresor.....oprimido
- promotor.....promovido
- desarrollado.....subdesarrollado

- concientizador..... concientizado
- orientador.....orientado
- intelectual.....Ignorante

En consecuencia, “para que el trabajo social sea una profesión identificada (no sólo integrada) a la problemática real de los oprimidos, más que una racionalidad científica, nos exige **sentir** la necesidad vital de romper con un sistema intolerable, ser parte (no sólo participe) de un proceso humanizador”.⁵ En suma: el nuevo humanismo exige la superación de la dicotomía trabajador social-pueblo: **ya no se actúa para el pueblo, se está en, se existe con el pueblo**. Simplemente se es parte del pueblo. Nada humano me es ajeno, todo lo humano me concierne.

*Digo del hombre lo que no es:
no es cliente,
ni número,
ni expediente.*

*El hombre no es una cosa,
ni es algo.*

*Digo de hombre lo que tan sólo es:
alguien que se alegra y sufre,
que crece y envejece,
que es lobo y es cordero,
que es frágil y es fuerte.*

*Pero sobre todo es:
alguien que tiene más necesidad
de comunicación humana,
que de calorías y de encuestas.*

* * * * *

*¿Crees que puedes considerar como un “cliente” a quien
recurre a ti?*

Si considero a una persona (o a varias) como cliente/s, me coloco ante ellas sólo como profesional, en vez de situarme –como diría Martín Buber– “en viviente intercambio de acción recíproca”.

Tú, querida amiga o amigo, comenzarás a trabajar como profesional del siglo XXI... En este último apartado he puesto a tu consideración cuestiones que no son corrientes en el trabajo social. Me parece útil que desde ahora comiences a plantearlas como algo que concierne a tu profesión... Sí, concierne a tu profesión, si es que piensas que el trabajador social es algo más que un burócrata para gestiones sociales.

Epílogo
(que es dedicatoria a los destinatarios de este libro)

*No renuncies nunca
a buscar la verdad,
a querer la libertad,
a realizar la fraternidad*

*Rompe
todas las rutinas,
no aceptes ninguna resignación*

*Reivindica
el orgullo de ser libre,
expresa la voluntad de vivir,*

*y hazlo
lleno de frescor y de intrepidez,
de ternura y de esperanza.*

*La ternura
es lo más humano de lo humano;
La esperanza
es apostar por el porvenir del hombre,
por un futuro que podemos inventar,
porque él no está determinado,
ni por el pasado ni por el presente.*

*Que tu esperanza sea tan grande,
como para esperar y luchar,
Por lo que sabes no verás.*

*No te complazcas
En el error*

*ni en la injusticia.
No estés conforme
con lo que has logrado,
ni satisfecho contigo mismo...*

*Inicia siempre nuevos caminos,
comienza hoy un nuevo proyecto...
cuando dejes de hacer todo esto,
ya estarás maduro para la muerte,
aun cuando tengas veinte años.*

*Entonces pensaré:
no has comprendido, hermana, hermano,
lo que quise decirte en mis libros.*

*Su materia prima es siempre mi existencia
y ella es un grito que invita a la vida y a la esperanza.*

*Este libro ha sido escrito para las jóvenes y los jóvenes
que en este siglo iniciarán la carrera de trabajo social...*

*Sin embargo,
lo que está escrito en este epílogo
me lo digo a mí mismo
que hace 83 años que estoy aprendiendo
a ser joven.*

*No son consejos
sino confesión y testimonio
de alguien que ama la vida,
que te ama a ti, sin conocerte,
y quiere darte parte de ese amor
y esa ilusión.*

*Recíbela o recházala,
mi amor y mi esperanza no cambian.*

Ezequiel Andrews

CITAS

- ¹ Pierre Furter, “*Educación y vida*,” Buenos Aires, Magisterio del Río de la Plata, 1996.
- ² Gregorio Marañón, “*Enciclopedia y humanismo*”, en La Nación, Buenos Aires, 1944.
- ³ Henry Lefebvre, “*Hacia un nuevo Humanismo*”, Madrid, Guadarrama, 1957
- ⁴ Erich Fromm, “*La Revolución de la esperanza*”, FCE, 2968.
- ⁵ María Mercedes Gagneten, “*servicio social: problema metodológico o desafío existencial*”, mimeo. Sal José, Costa Rica, ISI, 1970

