



Revista Katálysis

E-ISSN: 1982-0259

revistakatalysis@gmail.com

Universidade Federal de Santa Catarina

Brasil

Martín Estalayo, Maribel; Nogués Sáez, Luis  
El trabajo social en los aparatos del Estado y su posicionamiento ético-político en la  
garantía de los derechos sociales

Revista Katálysis, vol. 20, núm. 3, septiembre-diciembre, 2017, pp. 335-343  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Santa Catarina, Brasil

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179653096003>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

**ARTIGO TEMÁTICO: ÉTICA E POLÍTICA**

# El trabajo social en los aparatos del Estado y su posicionamiento ético-político en la garantía de los derechos sociales

**Maribel Martín Estalayo**

Universidad Complutense de Madrid (UCM)

**Luis Nogués Sáez**

Universidad Complutense de Madrid (UCM)

## **El trabajo social en los aparatos del Estado y su posicionamiento ético-político en la garantía de los derechos sociales**

**Resumen:** Este artículo tiene como objetivo analizar relatos de un grupo de profesionales de trabajo social en España que, bajo la pretensión de recuperar la esencia del trabajo social y con el malestar que comporta ejercer la tarea en un contexto de remercantilización y privatización de lo social, difuminan el compromiso profesional. Dichos relatos, supuestamente, se vacían ideológicamente alejándose de prácticas comprometidas con la igualdad social y la garantía de derechos sociales, conformando un pensamiento único. Plantear la importancia de que la relación profesional se teja en torno a la defensa de los derechos sociales y a la dotación de recursos y prestaciones económicas, es resistir a las visiones esencialistas del trabajo social; es superar los discursos que sitúan de modo antagónico una intervención basada en la racionalidad o en la emocionalidad; en lo objetivo o en lo subjetivo; en la ayuda material o en el apoyo psicosocial; en la burocracia o en la adhocracia. Resulta estratégico que las/los trabajadoras/es sociales del sistema público de servicios sociales adopten una actitud ética y política que contribuya a regenerar la parte social del Estado.

**Palabras claves:** Trabajo social. Ética. Política. Derechos sociales. Estado.

## **O Serviço Social nos aparatos do Estado e seu posicionamento ético-político na garantia dos direitos sociais**

**Resumo:** Este artigo tem como objetivo analisar relatos de um grupo de profissionais de Serviço Social na Espanha que, visando recuperar a essência do serviço social e com o mal estar decorrente de exercer a tarefa em um contexto de re-mercantilização e privatização do social, obscurecem o compromisso profissional. Tais relatos, supostamente, esvaziam-se ideologicamente afastando-se de práticas comprometidas com a igualdade social e a garantia de direitos sociais, formando um pensamento único. Ressaltar a importância de que a relação profissional é construída em torno da defesa dos direitos sociais e a adoção de recursos e benefícios econômicos, significa resistir às visões essencialistas do Serviço Social; é ir além dos discursos que situam de modo antagônico uma intervenção baseada na racionalidade ou na emotividade; na objetividade ou na subjetividade; na ajuda material ou no apoio psicosocial; na burocracia ou na adhocracia. Considera-se estratégico que as/os assistentes sociais do sistema público de serviços sociais adotem uma atitude ética e política que contribua para reconstituir a parte social do Estado.

**Palavras-chave:** Serviço Social. Ética. Política. Direitos sociais. Estado.

## **Social Work in the State Apparatus and its Ethical-Political Positioning in the Guarantee of Social Rights**

**Abstract:** The objective of this article is to analyze reports of a group of social work professionals in Spain who, with the goal of reviving the essence of social work considering the troubling position of exercising the work in a context of remercantilization and privatization of the social, blur the professional commitment. These reports are supposedly ideologically neutral and distant from practices committed to social equality and the guarantee of social rights, forming a singular thinking. To emphasize the importance that the professional relationship be based on the defense of social rights and the provision of economic resources and benefits is to resist essentialist visions of social work; it is to go beyond discourses that establish an antagonism between intervention based on rationality or emotionality; on the objective or the subjective; on material help or psychosocial support; on bureaucracy or adhocracy. The strategic consequence is that social workers in the public social work system adopt an ethical and political attitude that contributes to regenerating the social portion of the state.

**Keywords:** Social work. Ethics. Policy. Social rights. State.

Recibido en 13.03.2017. Aprobado en 26.05.2017.

## Introducción

Cuando escuchamos que la tarea de gestionar prestaciones sociales genera distintos malestares y resistencias entre los profesionales de trabajo social ni nos suena extraño ni nos pilla desprevenidos. Más cuando dicha tarea se niega, se invita a superarla o se rechaza como algo propio de la profesión bajo el estandarte de una vuelta a la esencia del trabajo social, nos indica algún síntoma profesional que es preciso analizar y contextualizar. En este sentido, queremos poner de manifiesto nuestra preocupación ante aquellos discursos profesionales que se posicionan o se expresan a través de antagonismos, dicotomías o esencias cuando intentan identificar aquello que entienden por intervención en trabajo social: objetivo vs subjetivo; racionalidad vs emocionalidad; ayuda material vs apoyo psicosocial; adaptación vs cambio; empoderamiento vs dependencia; acompañamiento social vs trabajo social burocrático; sujeto activo vs objeto pasivo, etcétera. Este discurso profesional<sup>1</sup> ha venido ganando terreno en España entre sectores profesionales. En nuestra investigación hemos rastreado su configuración por medio de artículos científicos publicados desde los años 90 hasta el momento actual en nuestro país; asimismo, por medio del análisis del discurso a partir de entrevistas en profundidad y grupos de discusión realizados entre 2011 y 2012; y su expresión en el *III Congreso Internacional: Trabajo Social, arte para generar vínculos* organizado por la Universidad de Deusto en 2016.

Bien es cierto que la realidad social en la que se enmarca la tarea diaria de la trabajadora social es complejísima; que comporta un gran malestar por tenerla que ejercer en una atmósfera neoliberal, de remercantilización y neofilantropía de lo social; que la demanda de los usuarios se ha incrementado en número y en heterogeneidad; que son muchas las contradicciones y tensiones a las que se han de enfrentar los profesionales de los servicios sociales públicos.

Pero también creemos que elaborar un discurso que pretenda resolver dichas contradicciones; que intente abandonar la gestión de prestaciones por considerarlo una tarea administrativa impropia; y que no reconozca en la función de adaptar o contener una posibilidad hacia la transformación, es dar la espalda al problema, eludir el espacio de conflicto y no comprender que el trabajo social puede cumplir un papel fundamental en la defensa de los derechos sociales. Esta defensa ha estado en la base del trabajo social y ha sido una de las funciones propias a lo largo y ancho de su geografía e historia.

Afirmar que el trabajo social relacional se teje en la gestión de prestaciones sociales, es recordar la importancia de que la relación profesional se construya en torno a un derecho subjetivo y es, sobre todo, una invitación urgente a repensar el trabajo social que se ejerce en el sistema público de servicios sociales en la realidad actual. Pues – como nos advertía Bourdieu (1999) – parece que algunos de los discursos que favorecen el retramiento del Estado y el menoscabo de la cosa pública están ganando la batalla en nuestras mentes y, lejos de resistirnos o combatir, adoptamos formas de dimisión o colaboración. Y como “bajo la circulación de ideas subyace una circulación de poder” (BOURDIEU, 1999, p. 77), es inaplazable desenmascarar todo discurso que se aleje de un trabajo social comprometido con la justicia social y la garantía de derechos sociales, que debilite el Estado en su aspecto social, que contribuya a una “transformación de los problemas sociales en asuntos individuales (justificando así) la transferencia de responsabilidades del ámbito de los servicios sociales al de la política criminal.” (SALES I CAMPOS, 2014, p. 13).

Pensamos que es fundamental aportar el discurso público frente al menoscabo del trabajo social público y, por ende, en este artículo queremos animar al profesional de trabajo social a que adopte un papel estratégico ante la situación compleja de sufrimiento actual o – como diría Bourdieu – pretendemos contribuir a “inventar una manera de inventar las respuestas, de inventar una nueva manera de organizar el trabajo de contestación y de organizar la contestación.” (BOURDIEU, 1999, p. 81). Este objetivo adquiere especial importancia para el trabajo social en España en unos momentos en los que han irrumpido con fuerza nuevas visiones que se elaboran respondiendo a intereses materiales de carácter particular, no siempre conscientes, de aquellos sectores de la profesión que se está incorporando a los nuevos nichos de trabajo generados como resultado de la privatización de los Servicios Sociales: grandes empresas vinculadas al capital financiero y al libre ejercicio de la profesión, y que actúan como justificación de cambios ideológicos y éticos.

## El trabajo social nace y se desarrolla en la tensión de su práctica

La actual crisis económica ha favorecido el avance de un neoliberalismo amoral empeñado en desregular el mercado de trabajo, limitar las libertades civiles y políticas, controvertir la responsabilidad del Estado en materia de protección social y extender la función de control sobre los pobres y excluidos. En este contexto se da simultáneamente una reducción de los recursos humanos, un incremento de la demanda, y una mayor exigencia gerencialista. Sobre ello Iain Ferguson (2012, p. 19) se expresa:

De este modo en el sistema de protección de la infancia, los trabajadores sociales deben dedicar entre un 60 y un 80 por ciento de su tiempo de trabajo a la introducción de datos en los sistemas de información, lo que no parece que sea la mejor forma de utilizar el tiempo de un profesional y, desde luego, está muy lejos de poder recurrir a los aspectos relacionales que constituyen la esencia de la actuación del Trabajo Social, que ha sido lo que prioritariamente, ha atraído a muchos trabajadores sociales a la profesión.

El sufrimiento y la desesperación de las personas receptoras de esa protección y el malestar de quienes trabajan por ella (“la mano izquierda del Estado”, como denomina Bourdieu (1999, p. 12) al grupo de interventores sociales) es, por tanto, una consecuencia de una progresiva retirada del Estado y su desinterés, sutil o manifiesto, por las responsabilidades públicas que hasta ahora formaban parte de su agenda.

Tanto la práctica como la investigación sobre los problemas sociales, se hace partiendo de unas posiciones ideológicas determinadas (NOGUÉS, 2012). Son múltiples los actores que convoca toda intervención social y, también, diferentes las miradas sobre la sociedad existente y la sociedad deseada. El trabajo social no se escapa de esta dinámica. Las trabajadoras sociales tienen encomendada la función social de adaptar y hacer un hueco en la sociedad a todo ciudadano, y normalmente se hace proporcionando los modelos de racionalidad dominantes para una formación económico-social determinada. Aceptamos en parte dicha función de adaptación, pero entendemos también que el trabajo social precisa una intervención social creativa y transformadora que promueva la acción política de los ciudadanos. Por lo tanto, adaptar, poner a la persona en condiciones de reconocer sus intereses, comprender su propia situación y ejercer sus posibilidades de vida (e incrementar su capacidad de acción) ni es una función exclusiva ni suficiente, pero puede ser un punto de partida y una posibilidad para tender hacia el cambio.

Como hemos adelantado, entre la diversidad de actores y discursos hay algunos que justifican los procesos de privatización y externalización de los servicios sociales públicos. Se les acusa de un funcionamiento tecnocrático y burocratizado,<sup>2</sup> incapaz de adaptarse a las situaciones diversas de las personas, valorando el Estado social como un aparato monolítico y petrificado. Estas generalizaciones sobre el Estado responden a posiciones ideológicas que no permiten percibir la heterogeneidad en su funcionamiento. Sin embargo, la experiencia en España en los sistemas de protección social (sanidad, educación y servicios sociales) viene siendo que la reconversión de los servicios en mercancías introduce modos de relación basados en una subjetividad construida con cálculo y competitividad que, en ocasiones, puede convertir al usuario en mero consumidor de prestaciones sociales bajo condiciones y exigencias inalcanzables.

Ante este panorama, se hace patente la necesaria reorganización del Estado social, teniendo en cuenta la complejidad social a la hora de garantizar los derechos sociales. Somos conscientes de que la demanda ha aumentado considerablemente en número y en heterogeneidad. Bien es cierto que muchas de las personas que se acercan a los servicios están en una situación frágil y vulnerable y precisan que se les asista con apoyo económico y profesional; muchos otra personas, “los nuevos pobres” (SALES I CAMPOS, 2014), demandan una renta básica para cubrir sus necesidades vitales, debido a la insuficiencia de sus ingresos, pero no precisan una intervención terapéutica orientada a compensar su incapacidad individual. En este sentido reflexiona Robert Castel (2010, p. 185-186):

La mayoría de los usuarios tienen necesidad de un servicio porque están en una situación insostenible más que por el hecho de sufrir un déficit personal [...] ellos se niegan a psicologizar la desocupación o a criminalizar todos los comportamientos que no están de acuerdo con las normas. Tratan de no dejarse encerrar en la norma de internalidad.

Hay que tener cuidado con aquellas interpretaciones, y consiguientes prácticas, que buscan exclusivamente en el individuo las razones y los recursos para salir a flote o que no contemplan esta heterogeneidad. Se corre el riesgo de culpabilizarle de dinámicas económicas y sociales de las que no es responsable. La defensa del Estado social de derecho consiste hoy en lograr reorganizar sus modos de intervención de tal manera que los usuarios comprendan su situación como ser individual y colectivo, reconociendo así sus intereses y desarrollando su capacidad de acción para la transformación de las condiciones que limitan su vida cotidiana.

En este contexto hostil y de conflicto se concretan los discursos profesionales, y conforman un estilo de conocimiento basado en dicotomías antagónicas que eliminan uno de los términos. Encontramos esta forma de pensar cuando determinados autores plantean la vuelta a los orígenes del trabajo social. En vez de abordar la complejidad de esta relación de los términos dicotómicos en diferentes escenarios, estableciendo las posibles relaciones de complementariedad, se intenta resolver el sufrimiento personal-profesional y el de las personas que atienden negando uno de los términos de la dicotomía. Y se opta, en este caso, por el polo de la relación vincular que prioriza una visión clínica del trabajo social como un proceso psicoterapéutico (ITUARTE, 1992).

Y con ello la tensión se disuelve, negando uno de los polos, se pretende reducir la tensión, vivir menos angustiados con el contexto asfixiante en el que se desarrolla la profesión en el momento actual.

El Doctor en Trabajo Social Nick Coday (2012, p. 100-101) desarrolla una epistemología en la que en la relación de apoyo y la gestión de recursos y servicios existe una complementariedad:

Es importante que el foco del trabajo social clínico incluya la ayuda a los clientes para que satisfagan sus necesidades básicas, proporcionándoles para ello recursos o servicios, o bien, poniéndoles en contacto con ellos, a la vez que se implican en la reivindicación social en nombre de sus clientes. De hecho la perspectiva generalista nos recuerda la importancia de dichas estrategias de apoyo [...] Históricamente, el trabajo social ha liderado la reivindicación de las profesiones de apoyo y ayuda a favor de una relación entre el cliente y el trabajador de carácter colaborativo, cercano, empático y solidario [...] junto con la reafirmación de la importancia de una buena relación de ayuda, la perspectiva generalista se centra en el empoderamiento.

¿Podemos de verdad negar la tarea asistencial, la gestión de prestaciones sociales, la función de adaptación y la garantía de derechos sociales como parte de los orígenes y el sentido del trabajo social en favor de una tarea exclusivamente promocional? ¿No será más adecuado intentar resistir y desarrollarse superando las dificultades que comporta este vaivén entre polos opuestos: adaptación y cambio, gestión de prestaciones y trabajo social relacional? Y, en este sentido, el debate actual no debiera enmarcarse en un *pasar de la gestión de recursos a la generación de vínculos relacionales*, sino en buscar la manera de hacer ambas cosas y al mismo tiempo.

Es indiscutible que en la práctica, debido al poder que ejerce el profesional, aflora una tensión constante “entre aceptar la independencia de los clientes y ejercer el poder de apoyo del proceso” (PELEGRÍ, 2004, p. 34). Pero, como dice el autor: es una tensión consustancial con el trabajo social. Sobre las dicotomías y la tentación de negar uno de los polos, François Jullien (1999) propone, basándose en el pensamiento oriental, que la realidad se manifiesta en la tensión y gracias a ella evoluciona. Y así:

Al igual que los demás pares opuestos, lo fácil y lo difícil, lejos de ser antinómicos, se producen uno a otro: en lugar de ser dos estados irreductibles, e incluso exclusivos, son dos estados consecutivos del desarrollo de lo real; uno conduce al otro, una es ya el otro: igual que el fondo indiferenciado y la actualización concreta se engendran mutuamente. (JULLIEN, 1999, p. 282).

Una de nuestras referentes en el arte de aceptar la tensión como parte constitutiva de la intervención en trabajo social fue, sin duda, Mary Richmond. Traemos sus palabras, como ejemplo, puesto que bien podrían trasladarse a la situación que vivimos en los servicios sociales públicos de España:

La tarea de la obra<sup>3</sup> en cuestión había aumentado tan rápidamente en este periodo crítico [se refiere a la crisis de 1914-1915 en EE.UU.], que había sido necesario consagrarse principalmente a la distribución de ayuda material a los sin trabajo; obra necesaria, pero muy poco satisfactoria para el verdadero trabajador social [...] todo el que conoce el servicio social de casos individuales sabe también que su acción mejor y más constructiva es posible por esta mejora de la situación general. He dicho ya que nadie desea más la regularización del mercado de trabajo que los trabajadores sociales que se dedican a casos individuales. Ellos saben, más que nadie, que la ayuda, por más necesaria que sea para los sin trabajo, es muy inferior a un verdadero empleo que aporta un verdadero salario; muchas de las más útiles intervenciones del servicio social de casos individuales, tales como aquellas con las cuales se benefició la familia Young, deben ser abandonadas por falta de tiempo, durante los periodos de desocupación. (RICHMOND, 1977, p. 159-160).

Mary Richmond reconoce el malestar o las contradicciones que genera la tarea de gestionar prestaciones, pero tiene claro cuál es la prioridad. Si acudimos en el texto de Mary Richmond (1977, p. 159-160) al caso referido, la autora precisa cuáles son para ella las intervenciones más útiles del trabajo social y se expresa en los siguientes términos:

De los métodos empleados, el primero fue el de efectuar frecuentes conversaciones amistosas (con Rupert Young). La ayuda inmediata que la secretaria del distrito había proporcionado a la familia en el momento más crítico le había dado un considerable ascendiente sobre Young [...] El segundo método consistió en desarrollar su afecto por la familia, en hacerle amar su casa, y en sacar de ello el mejor partido posible.

Es decir, el método de la asistente social consiste en alcanzar al individuo por intermedio de su ambiente. Por lo tanto, ¿cómo hablar de esencias en la profesión al margen de las realidades históricas y socio-

económicas concretas? No hay una parte esencial y otra secundaria. Son los contextos históricos los que van a hacer que esas dicotomías basculen de un lugar a otro. Volvemos a repetirlo: es importante no eliminar la tensión. Es consustancial.

En este sentido, cuando Enrique Di Carlo habla del objeto del trabajo social lo expresa muy claro: “la tensión dialéctica entre las necesidades e iniciativas humanas (más o menos activadas) y las posibilidades, recursos y trabas de la realidad circundante” (DI CARLO, 1976, p. 102). Para establecer ese diálogo, propone la comunicación racional como el modo de vincularse y mediante el cual el sujeto expresa y examina sus necesidades. Pero no niega otros modos de accionar en dicha comunicación:

El trabajador social también utiliza, en relación con su objeto, recursos metodológicos que no coinciden exacta e inmediatamente con el criterio de la comunicación racional; por ejemplo, cuando incita a un sujeto a realizar determinadas experiencias y a asumir determinadas actuaciones, o cuando informa favorablemente la pertinencia de que le sea otorgada una determinada ayuda material o cuando propicia un cambio de su marco de vida. Sin embargo, todos estos recursos que pertenecen al método son apreciables como tales para el trabajo social en el marco fundamental de la comunicación racional, tanto porque es en base a ella que se instrumentan, como porque la posibilitan como consecuencia. (DI CARLO, 1976, p. 103).

### **La queja sobre la gestión de recursos y su negación como parte del trabajo social**

Los discursos con los que contamos ponen de manifiesto una reacción llamativa ante la tarea de gestión de recursos. Se expresan en tono de queja y se considera una función que ocupa gran parte de tiempo del ejercicio profesional, impidiendo así llevar a cabo lo propio del trabajo social: la intervención social. Se plantean incluso como tareas antagónicas, gestión de prestaciones *versus* creación de vínculo, o como roles profesionales distintos, perfil del trabajador social gestor o perfil emancipador. Estas afirmaciones esconden razones más profundas que atañen a la identidad profesional. A partir de estos discursos podemos deducir lo siguiente: 1. Toda demanda que tenga que ver con la función de gestionar recursos no la perciben con agrado los profesionales porque se considera que es una tarea administrativa. 2. Sin embargo, hay una identificación del trabajo social, que proviene de fuera, que tiene que ver con la gestión de recursos y prestaciones. 3. La creación del sistema de servicios sociales ha favorecido esta identificación y ha tenido un efecto paradójico: a la vez que dota de un lugar (una existencia) a los profesionales, se les asigna un papel que no lo reconocen como propio. 4. Las tareas de gestión superan a otras, las que ellos mismos llaman tareas de intervención.

¿Y a qué se refieren cuando hablan de intervención social? Uno de los elementos presentes que se repetían a los largo de las entrevistas en profundidad a profesionales era la tendencia a separar y definir como tarea propia del trabajo social solamente aquello que tiene que ver con la escucha y la relación. La función burocrática - dicen - entorpece el momento en el que el sujeto de ayuda interpreta su situación y la comunica, dificultando y disminuyendo el tiempo de escucha profesional. Así, suele acompañar a la queja sobre la gestión de recursos la de la falta de tiempo para la intervención. Se destaca la técnica de la escucha como lo propio del trabajo social y se explica que es un espacio desvalorizado y desplazado por la complejidad y exigencia burocrática (o lo que los profesionales denominan gestión de recursos). A su vez, algunos relatos consideran la prestación económica como algo que entorpece o desvirtúa la intervención. Es una función que perpetua la imagen, rechazada, de la trabajadora social como alguien que da algo y, debido a ese algo, se activa la participación del usuario. Se percibe como un interés ilegítimo y, en parte, como un intento de engaño o manipulación del trabajador social. Se podría pensar que el profesional no puede soportar más que aquello que él percibe como propio de su profesión: el acompañamiento social. De esa manera se siente más profesional, ya que convertirse en “dador” de un recurso económico le situaría más cerca de la asistencia social y, por lo tanto, del paternalismo. Incluso hay quien valora que la actual situación de crisis económica y social está contribuyendo positivamente a una vuelta a los orígenes de la profesión. Si no hay nada que dar, ahora sí se va a poder escuchar. El profesional es el único recurso y esto produce cierta satisfacción (¿y sentimiento de omnipotencia?).

La cuestión no es elegir entre gestión de prestaciones o escucha activa. Se trata de que los profesionales se doten de un conocimiento que integre y oriente dichos elementos en la actuación y que sean útiles a la resolución de los problemas que aparecen en la vida cotidiana de las personas. Porque la identidad profesional - eso que es y hace el trabajo social - no se reduce a una disputa o elección entre el perfil reformista<sup>4</sup> o el perfil terapéutico; tampoco se trata de una predilección por la tarea de gestión de recursos o la técnica comunicativa (la escucha); sino que se trata de distinguirse, y también de igualarse y colaborar, en el espacio de las disciplinas sociales que aportan explicaciones de la realidad para intervenir. Se trata de una “mirada hacia adentro”, de una auto-observación honesta que trasciende los bandazos de omnipotencia narcisista que, en ocasiones, han

atrapado y entretenido a la profesión o el lamento de impotencia que, también a veces, ha justificado el no cumplimiento de objetivos idealizados (ZAMANILLO, 1995). Esta mirada y reflexión sobre uno mismo puede ser el punto de inflexión a partir del cual se va resolviendo cualquier discusión sobre las funciones, los roles, los objetivos o las perspectivas, en definitiva, sobre el modo de intervenir en trabajo social y su reconocimiento.

Sin negar las condiciones precarias y complejas en las que se encuentran las profesionales hoy y con ánimo de ser útiles a la sociedad, coincidimos con Biviana Travi (2009, p. 12) en que:

Es éticamente inadmisible, cuando tenemos en nuestras manos la responsabilidad de gran parte de la gestión de los recursos sociales, que antepongamos una actitud de queja argumentando que desde las instituciones no se puede hacer nada [...] son teóricamente débiles, las explicaciones que atribuyen al sistema o a lo estructural un carácter absolutamente determinante en la relaciones a la vida con los sujetos, al funcionamiento de las instituciones, o las posibilidades del ejercicio profesional [...] que es intolerable que nuestra condición de asalariados sea una justificación permanente de nuestra incapacidad o inoperancia como profesionales para generar respuestas acordes a los desafíos de nuestro tiempo.

Quizás hoy lo que nos convierte en profesionales con un papel esencial sea el hecho de gestionar aquellas prestaciones sociales que garanticen unos mínimos de dignidad, igualdad y justicia social, en un contexto de crisis como el presente. Hay un reconocimiento positivo que viene de fuera en relación a esta función de asistir u orientar con recursos materiales. ¿Por qué desestimarla o rechazarla? ¿No deslegitima mucho más el hecho de que en los servicios sociales municipales el trabajador social tenga que realizar un informe social derivando a los ciudadanos que viven situaciones de inseguridad alimentaria a organizaciones benéfico-asistenciales de carácter religioso (bancos de alimentos)?

### **Recordar el pasado para resituar el presente**

La administración de la dependencia (la acción asistencial dirigida a los trabajadores pobres y a los inmigrantes), fue uno de los primeros encargos que se le hicieron a la profesión en Estados Unidos y a través de ella adquirió un estatus en la sociedad a principios del siglo XX. Cuando en 1915, el trabajo social estadounidense se plantea en una Conferencia Nacional la pregunta sobre qué es el trabajo social y a sugerencia de Abraham Flexner (citado en POPPLE, 1985) acuerdan que ante todo debía definirse por su cometido social, y de forma secundaria por su conocimiento. Ahora bien, ¿cuál era ese encargo social al que debía responder la profesión? Consideraron que el camino para ser reconocidos por los otros era el de “reducir su foco y desarrollar una técnica educacionalmente comunicable” (POPPLE, 1985, p. 562). Es así como se sirven del trabajo de casos con individuos y reducen su foco al “trabajo de casos psiquiátricamente orientado”, o lo que actualmente solemos llamar, un trabajo social terapéutico. Por consiguiente, esta elección hace que se vaya dejando de lado ese otro trabajo social cuyas funciones estaban más vinculadas con el bienestar público y la reforma social, siendo relegadas al lugar de responsabilidades menos legítimas.

Los problemas para el trabajo social surgen por la reducción de este encargo a la vertiente terapéutica cuando llega la crisis económica mundial de los años veinte, la Gran Depresión. En este nuevo contexto se espera que los trabajadores sociales se hagan cargo nuevamente de las tareas de asistencia social y administración y planificación del bienestar público. ¿Cómo atender la dependencia, con profesionales que ofrecen sólo una técnica terapéutica individual? Este es el conflicto en el que se vieron envueltos los primeros profesionales que habían optado por un enfoque terapéutico. Es importante reseñar que este movimiento pendular estuvo ya en el debate de los inicios profesionales sobre la identidad del trabajo social; esto es, lugar, valor, reconocimiento social y orientación para la acción; y, hoy, superada la crisis económica con un modelo que dualiza la sociedad e incrementa la desigualdad social, vuelve a tener un significado para el trabajo social especialmente validado.

Asimismo, en nuestro país, se observa en los discursos profesionales cierta añoranza del pasado: antes se trabajaba con autenticidad; hemos perdido la esencia; antes no había tantos recursos que manejar y nosotros éramos el recurso; era una época bonita; el trabajo era maravilloso, etcétera. ¿Por qué se mira con tanta nostalgia al pasado? ¿Se puede volver a lo anterior? Ante esta evocación del pasado y valorando lo conseguido en el presente, la primera duda que se nos plantea es la que sigue: ¿Es justo que el recurso se ciña solo a las potencialidades del trabajador social o de la persona ayudada en el marco del actual Estado democrático de derecho y, por lo tanto, de derechos sociales? Idealizar el pasado y sobrevalorarlo en un momento como el presente puede tener efectos muy perversos. Es preciso poner de manifiesto que se trata de un discurso regresivo de algunas profesionales ante la crisis actual. Regresar a los tiempos en que el trabajo social carecía de posibilidades materiales y el profesional era todo el recurso para llevar a cabo la intervención, es rememorar

también un contexto político y social pre-democrático, un trabajo social preuniversitario, una tarea todavía muy ligada a estructuras y órdenes morales. Del mismo modo, mitificar el contacto y la relación directa con el usuario, sus capacidades para salir por sí mismo de la situación de dificultad – el trabajo social a pie de calle –, es basarse en creencias que miran con parcialidad. Mas, es comprensible que, cuando el futuro se atisba turbio, suele ser una reacción natural mirar lo vivido obviando sus aspectos más negativos.

Con esto, queremos decir que, aunque la memoria participa de la dialéctica identitaria – como dice Ricoeur (2005) – no es trasladable con tanta facilidad al tiempo actual; pero la memoria contribuye a dar coherencia, por lo que es preciso analizar con rigor aquellos elementos constitutivos que se anhelan y aquellos que, aunque obviados, existieron. Con esta intención traemos como si se tratara de una fotografía, algunas pinceladas del relato de una trabajadora social<sup>5</sup> que puede dar cuenta de ese pasado añorado.

Rosa García Sedano empieza a ejercer la profesión como asistente social en 1967 en la Unidad Vecinal de Absorción (UVA) del barrio Fuencarral de Madrid. Se le contrató con el fin de dirigir la guardería del barrio, un espacio utilizado por las madres para poder dejar a sus hijos mientras iban a trabajar. Se relata el escenario de intervención con las siguientes palabras: “las madres eran mujeres tristes, jóvenes envejecidas. La UVA de Fuencarral era un lugar estigmatizado”<sup>6</sup>. Al principio manifiesta un gran deseo de hacer todo aquello que les habían contado en la formación, todo aquello que tenía que ver con trabajo social. Dice así: “estaba con ganas de hacer todo lo que nos habían contado que era trabajo social: trabajo de caso, grupo y comunidad”<sup>7</sup>; pero se encuentra con una expectativa social distinta, la relacionada con administrar el centro para el que le contrataron: gestionar comidas, organizar las plantillas de las trabajadoras del centro, pagar los suministros, cobrar la cuota a las madres, mirar si los niños llegaban con piojos, etcétera. El horario de gestión de la guardería era de 8 a 17 horas, y a partir de esa hora hacían trabajo social grupal o comunitario. La narración finaliza así: “Todo aquello formaba parte de mi trabajo.”<sup>8</sup>

Otra de las experiencias laborales que presenta es la del año 1972 en el Distrito de Vallecas-Mediodía. “El trabajo me pareció desolador. La gente acudía a tropel. El estilo de atención era apresurado. La gente venía para obtener la cartilla de beneficencia y el vale de alimentos.”<sup>9</sup> Cuenta la protagonista que la visita domiciliaria le permitía establecer otro tipo de relación. “Iba porque me habían permitido que fuera, yo llamaba previamente aunque lo que se estilaba en ese momento era no avisar para pillarles por sorpresa.”<sup>10</sup> Este tipo de actuación – avisarles – se plantea como una fisura en ese sistema de control. Para la profesional era la manera de “humanizar el trabajo y hacer trabajo social a través de las cartillas y vales de comida [...] las cartillas que hacías de ese modo se te quedaban en la memoria y tú te quedabas en su memoria.”<sup>11</sup>

Hemos rescatado de la narración de su experiencia profesional dos aspectos fundamentales que contrastan o completan el discurso regresivo planteado. El primero se refiere al escenario de intervención: paisajes tristes, desoladores, míseros. El segundo alude a la tarea profesional: la gestión y administración de recursos o prestaciones era el marco donde desarrollar la intervención del trabajo social. La gestión de la guardería o la cartilla de alimentos permitían establecer un vínculo con las personas, era el espacio donde ejercer la profesión. Y repetimos las palabras de su protagonista: “todo aquello formaba parte de mi trabajo.”<sup>12</sup> Cualquier acontecimiento de la vida cotidiana: amueblar la vivienda, fiesta familiar, problemas con los suministros de agua y electricidad, era una buena ocasión para desarrollar la intervención social. Por lo tanto, olvidar que la gestión o la administración de recursos formaban parte de la tarea profesional y pertenecían al contexto donde se desarrollaba el trabajo social, es mitificar un tiempo pasado y exagerar alguno de sus componentes. No se puede afirmar que antes no hubiera recursos que administrar, ni que estos no ocuparan una gran parte del tiempo de ejercicio profesional.

**[...] la solución no pasa por una privatización que transforme un derecho en una aportación voluntaria por parte de organizaciones privadas, ya sean empresariales, caritativas o filantrópicas.**

## Conclusiones

El trabajo social no debe caer en la tentación de abandonar el espacio de lo social como lugar en el que también se dirimen los conflictos de intereses. En este sentido es importante mantener la tensión que se genera en la intervención social llevada a cabo en los aparatos del Estado. Adquiere especial importancia en unos momentos en los que el recorte de los derechos sociales en España va unido a la reasignación de funciones

entre los actores sociales presentes en la acción social: reducción del papel de lo público a favor de una iniciativa social amable con el poder y de un mercado que irrumpen en lo social con el doble objetivo de obtener pingües beneficios a través de la privatización de servicios y, simultáneamente obtener prestigio social por medio de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Es necesario superar la queja, evitando pensar desde dicotomías antagónicas, (asistir o promocionar, administrar la dependencia o empoderar, vincular o gestionar recursos), dichas polarizaciones dificultan un trabajo social riguroso y comprometido con la defensa de la parte social del Estado y la denuncia en el incremento de su parte punitiva y de control.

El hecho de considerar que la complementariedad de la relación de apoyo y la gestión de recursos es consustancial al trabajo social exige que dicha mirada impregne la epistemología del trabajo social.

Resultan especialmente preocupantes aquellas posiciones para las que el recorte o la desaparición de prestaciones materiales no es un problema significativo ya que lo esencial de la intervención social sería la escucha, la mirada, la palabra, la relación; eludiendo las dimensiones y determinaciones económicas y políticas presentes en los problemas sociales. Con la vana esperanza de que una adecuada relación personal produzca aquellas modificaciones en el aparato psíquico del individuo necesarias para enfrentar individualmente las dificultades de la vida cotidiana.

Es innegable que algunas de las tareas desarrolladas por el trabajador social en este contexto pueden resultar poco gratificantes y que incluso es necesario modificar la gestión de prestaciones económicas, no supeditando su acceso a un a obligada contraprestación por parte del ciudadano, pero la solución no pasa por una privatización que transforme un derecho en una aportación voluntaria por parte de organizaciones privadas, ya sean empresariales, caritativas o filantrópicas.

## Referencias

- BOURDIEU, P. *Contrafuegos*. Reflexiones para servir a la resistencia contra la invasión neoliberal. Barcelona: Anagrama, 1999.
- CASTEL, R. *El ascenso de las incertidumbres*. Trabajo, protecciones, estatuto del individuo. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 2010.
- COADY, N. Un enfoque generalista-ecléctico de la práctica del Trabajo Social. En: SOBREMONT, E. (Ed.). *Epistemología, teoría y modelos de intervención en Trabajo Social*. Reflexión sobre la construcción disciplinar en España. Bilbao: Deusto, 2012. p. 99-125.
- DI CARLO, E. *El Trabajo Social*. Teoría, metodología, investigación. Buenos Aires: ECRO, 1976.
- FERGUSON, I. De la modernización a la “Gran Sociedad”: continuidades y cambios en el Trabajo Social en el Reino Unido. *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, v. 25, n. 1, pp. 19-31, 2012. Disponible en: <<https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/38431/37172>>. Acceso en: 13 feb. 2017.
- GARCÍA GIRÁLDEZ, T. et al. El trabajo social reformista en tiempos de cambio. *Azarbe*, Murcia, n. 3, p. 77-82, 2014. Disponible en: <<http://revistas.um.es/azarbe/article/view/198391/161661>>. Acceso en: 13 feb. 2017.
- GUILLÉN SÁDABA, E. La burocratización del Trabajo Social en la Intervención Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, n. 6, p. 181-193, 1993.
- ITUARTE, A. *Procedimiento y proceso en trabajo social clínico*. Madrid: Siglo XXI, 1992.
- JULLIEN, F. *Tratado de la eficacia*. Madrid: Siruela, 1999.
- MARTÍN ESTALAYO, M. *La construcción de la identidad en trabajo social*. Análisis de una trama hilvanada por sus personajes. 2013. 335p. Tesis (Doctorado en Trabajo Social) – Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Facultad de Trabajo Social, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, 2013.
- NOGUÉS, L. La ideología en los modelos de intervención social. En: SOBREMONT, E. (Ed.). *Epistemología, teoría y modelos de intervención en Trabajo Social*. Reflexión sobre la construcción disciplinar en España. Bilbao: Deusto, 2012. p. 351-358.
- PELEGRI, X. El poder en el trabajo social: una aproximación desde Foucault. *Cuadernos de Trabajo Social*, Madrid, n. 17, p. 21-43, 2004.
- POPPLE, P. R. The Social Work Profession: A Reconceptualization. *Social Service Review*, Chicago, v. 59, n. 4, p. 560-577, 1985.
- RICHMOND, M. E. *El caso social individual*. Buenos Aires: Humanitas, 1977.
- RICOEUR, P. *Caminos del reconocimiento*. Madrid: Trotta, 2005.
- SALES I CAMPOS, A. *El delito de ser pobre*. Una gestión neoliberal de la marginalidad. Barcelona: Icaria, 2014.
- TRAVI, B. A. Rupturas, continuidades y nuevas perspectivas en relación a los fundamentos filosóficos, teórico-metodológicas y éticos-políticos del Trabajo Social. In: SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y METODOLÓGICA, 2., 2009, Medellín. *Anales...* Medellín: Universidad de Antioquia, 2009. Disponible en: <<http://es.scribd.com/doc/61302376/Ponencia-Travi-B-U-de-Antioquia>>. Acceso en: 16 feb. 2016.
- ZAMANILLO, T. Con la mirada hacia adentro. Tendencias del trabajo social. *Revista Rambla*, Barcelona, v. 12, n. 7, p. 53-62, 1995.

## Notas

- 1 Los discursos que sostienen algunas de las afirmaciones sobre el sentir o el pensar de los profesionales de trabajo social forman parte de una investigación doctoral (MARTÍN ESTALAYO, 2013). Dicho trabajo se elaboró con la participación de 44 profesionales del área geográfica de Madrid (España) que, mediante técnicas cualitativas - el grupo de discusión y la entrevista en profundidad - reflexionaron sobre su identidad profesional durante los años 2011 y 2012. Los profesionales que configuraron la investigación se distribuyen en: a) 22 participantes distribuidos en tres grupos de discusión. Los dos primeros grupos de discusión se construyeron en base a los años de experiencia profesional (hasta 15 años y a partir de 15 años), la variable sexo y el ámbito de intervención (problemática y sector público/privado). El tercer grupo se realizó con características totalmente distintas. Se primó la homogeneidad. b) 22 participantes en las entrevistas en profundidad. Este número de entrevistas responde a la elección de tres grupos diferenciados fundamentalmente por su edad: G1: a partir de 51 años.; G2: entre 36-50 años. G3: entre 25-35 años. También se tuvo en cuenta, la variable sexo y ámbito de intervención.
  - 2 Encontramos en la literatura profesional de España, ya desde la década de 1990, pese a ser una época de desarrollo de los servicios sociales, un constante empeño por demonizar el sistema burocrático y su relación con el trabajo social. Se dice que sus características y solicitudes modifican la naturaleza y los fines de la profesión. De alguna manera se empieza a generar un discurso que contribuye a poner en entredicho la práctica profesional dentro del sistema público de servicios sociales. Véase por ejemplo el artículo de Guillén Sádaba (1993).
  - 3 Mary Richmond se refiere a las organizaciones de caridad asociadas en Chicago (1918), y en concreto a las obras de protección familiar.
  - 4 Los autores entienden el perfil reformista en trabajo social como esa actitud profesional que no abandona su implicación en las reformas sociales en un contexto actual de ataque a las conquistas sociales, las reivindicaciones a favor de sus usuarios y que no olvida que la relación de ayuda surgió con la “cuestión social”. (GARCÍA et al., 2014).
- 5 6 7 8 9 10 11 12 Exposición a cargo de la trabajadora social Rosa García Sedano para la asignatura “Marco institucional e histórico de los servicios sociales en el primer curso del Grado en trabajo social” (21 de mayo de 2012).

### **Maribel Martín Estalayo**

mmestalayo@ucm.es

Doctorado en Trabajo Social por la Universidad Complutense de Madrid (UCM)

Profesora de Trabajo Social en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)

### **Luis Nogués Sáez**

lnogues@ucm.es

Doctorado en Antropología Social por la Universidad de Granada (UGR)

Profesor del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Facultad de Trabajo Social en la Universidad Complutense de Madrid (UCM)

### **Universidad Complutense de Madrid**

Facultad de Trabajo Social

Campus Somosaguas

Pozuelo de Alarcón – Comunidad de Madrid – España

Código postal: 28.223