

El papel del trabajo social en el contexto actual

Elisabet Bàrbara Sirera¹

Resumen

Aquest article pretén ser una reflexió al voltant de la pràctica professional en treball social. El context de crisi econòmica i els actuals problemes socials obliguen una professió com la nostra a pensar quin és el nostre paper i quines metodologies d'intervenció són les més adequades per a fer front a aquesta nova realitat.

Palabras clave: Cartera de serveis, acompanyament, transformació, instruments tècnics i metodològics, compromís, vincle, treball comunitari, treball en xarxa.

Para citar el artículo: BÀRBARA SIRERA, Elisabet. El papel del trabajo social en el contexto actual. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2013, nº 200, páginas 58-68. ISSN 0212-7210.

Abstract

This article aims to be a reflection on the professional practice of social work. The current economic crises and social problems oblige a profession such as Social Work to think about our role and the more suitable intervention methodologies to face this new reality.

Key words: Services portfolio, on-going support, transformation, technical and methodological instruments, commitment, bond, community work, work in a network.

¹Trabajadora social y pedagoga. Directora del Centre de Serveis Socials Roquetes - Trinitat Nova - Canyelles. Institut Municipal de Serveis socials. Àrea de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports. Ayuntamiento de Barcelona. betbarbara@gmail.com.

Introducción

Es un reto para mí escribir un artículo sobre nuestra profesión en el contexto actual. Después de más de veinte años de experiencia laboral, unos años creciendo, aprendiendo, compartiendo con equipos y profesionales de referencia... quizás es la primera vez que me planteo el sentido de nuestra profesión e intento dar respuesta a preguntas como: ¿cuál es nuestra función? ¿Qué significa acompañar procesos vitales? ¿Qué podemos transformar? ¿Qué podemos aportar los trabajadores sociales en este contexto de crisis donde no se garantiza la cobertura de unas necesidades mínimas en todas las personas? ¿De qué instrumentos técnicos nos tendremos que dotar no solo para hacer frente a esta realidad sino también para poder tener un impacto positivo en estas situaciones?

Después de un tiempo de crecimiento y consolidación de la sociedad del bienestar, llega la crisis. Los equipos profesionales habíamos podido planificar y trabajar con criterios consensuados y evolucionar la intervención desde el “asistencialismo” a la justicia social. La crisis llega y el desequilibrio del sistema social nos obliga a plantearnos nuevos modelos de intervención.

De entre todas las consecuencias que se derivan de la crisis económica, una importante es el ejercicio de repensar la esencia de cada profesión. Este artículo me brinda la oportunidad de compartir con todos los lectores interrogantes y retos en espera de que invite a la reflexión.

Bases para la reflexión

Pese al alcance del título que nos ocupa, quiero centrarme en dos cuestiones que me parecen importantes a título de reflexión: el

marco legal y la **identidad de nuestra profesión**. Hay que contextualizar la reflexión desde el marco de los servicios sociales básicos, lugar donde he desarrollado gran parte de mi experiencia laboral. La búsqueda del sentido de nuestra profesión dentro de los parámetros que el propio sistema nos establece, intenta ser la clave de este artículo. Qué contribución hacemos los trabajadores sociales en la mejora de las situaciones de pobreza y exclusión social y en la construcción del sistema de bienestar social.

1. Del marco legal

Hagamos una mirada al pasado más reciente para ver de dónde venimos.

La ley 12/2007 de Servicios Sociales de Cataluña nació en un momento en el que era necesaria una redefinición del sistema de servicios sociales. Existía hasta el momento un sistema bastante “asistencialista”, con una dotación de recursos públicos muy insuficientes para financiar los servicios, una coordinación débil o inexistente entre varias administraciones y entidades privadas gestoras de servicios sociales, y sobre todo un sistema de prestación de servicios muy burocratizado y centralizado (art. R. Nicolau. *RTS*, nº 182). Ese sistema dejaba fuera a muchas personas que no podían tener acceso al sistema por diversos motivos.

La ley quiso avanzar en el reconocimiento del derecho social de todas las personas. Ordenó y reguló una única red de servicios sociales de responsabilidad pública, incluyendo los servicios públicos de la Generalitat y de los ayuntamientos y consejos comarcales, así como la acreditación de servicios privados a dar prestaciones garantizadas a todas las personas.

El reto de la nueva ley fue ir hacia un sistema “para todos” que tuviera una determinada necesidad, con independencia de su situación económica y de mantener el carácter gratuito de la prestación. Se establece la posibilidad del copago en función de la renta disponible, pero se trata de que desde la administración se dote de recursos suficientes para garantizar la cohesión social. Se incluyó en esta ley la Cartera de Servicios Sociales, donde se definía cuáles eran las prestaciones que se garantizaban para toda la población.

Recuperamos algunos artículos de la ley que nos permitirán reflexionar sobre el tema que nos ocupa:

a) Centrémonos en una de las partes de esta ley que es la **dedicación que hace a los profesionales de los servicios sociales**. Dice que el sistema público de Servicios sociales “...debe tener el personal suficiente con la formación, la titulación, los conocimientos, la estabilidad laboral, la capacidad, el reconocimiento social y laboral y las aptitudes que sean necesarias para garantizar la eficiencia y la eficacia en la prestación de los servicios sociales” (art.43.1)

El tercer punto de este artículo 43 hace referencia al/a la profesional de referencia, donde se menciona específicamente el/la trabajador/a social.

Si profundizamos, encontramos que se hace referencia al trabajador social en el art. 26: “Con el fin de alcanzar los objetivos fijados en los apartados 1 y 2, se establecerá por reglamento que cada persona o unidad de convivencia que acceda a la red de Servicios Sociales de Atención Pública debe tener asignado un profesional o una profesional de referencia, que preferentemente será el mismo, y que habitualmente debe ser un tra-

bajador o trabajadora social de los servicios sociales básicos. El profesional o la profesional de referencia tiene las funciones de canalizar las diversas prestaciones que la persona o la unidad de convivencia necesita, velar por la globalidad de las intervenciones y por la coordinación entre los equipos profesionales de servicios sociales y las otras redes de bienestar social, favorecer la toma de decisiones y agilizarlas”.

b) De la ley, también podríamos destacar aspectos como **los derechos o la deontología profesional**, a la cual dedica algunos artículos, pero quiero destacar uno que me parece de cabal importancia por lo que significa y que a menudo hemos olvidado en el decurso de su desarrollo como son las valoraciones profesionales.

Aparecen en esta ley artículos que hacen referencia a: “la necesidad de una valoración profesional previa” para las prestaciones garantizadas (art.24.4) y “Las valoraciones del personal profesional de los servicios sociales son vinculantes en cuanto a la asignación de los recursos públicos disponibles, en los términos en que se establezca reglamentariamente. Asimismo se debe garantizar la intervención profesional necesaria para hacer el seguimiento de la evolución de la situación personal o familiar objeto de la atención sociales” (art 44.3).

Una primera reflexión, pues, debería ser hasta qué punto el desarrollo de una cartera de servicios, que si bien ha supuesto un aumento de recursos y prestaciones para los ciudadanos, ha influido negativamente en el tipo de intervención del proceso de la prestación del servicio. Y remarco la palabra *proceso*. Hasta qué punto ha sido más importante conseguir el recurso para una persona que el proceso que hemos hecho con ella para conseguirlo.

Hemos ido avanzando hacia la gestión de los recursos, a menudo vividos por los ciudadanos como un derecho. Hemos puesto el énfasis en la asignación del recurso y nuestra capacidad técnica para la gestión de servicios y prestaciones. Y ahora nos encontramos con que, en este momento de importantes recortes, conseguimos muy pocos recursos para la gente.

Por lo tanto, el desarrollo de esta cartera de servicios nos ha abocado a un aumento de tramitación de recursos y prestaciones, poniendo la energía y dedicación en el trabajo individualizado con el objetivo de mejorar el bienestar de las personas. En cierto modo, hemos perdido esa mirada más amplia que los profesionales podemos tener. Y hemos reducido la perspectiva sistémica en la que la importancia del entorno y de la red se pone en valor. Si ha sido así, no es de extrañar que a lo largo de estos años hayan perdido fuerza las intervenciones sociales grupales y comunitarias. En estos momentos, se quieren recuperar este tipo de intervenciones esperando que a partir de ellas podamos encontrar nuevas soluciones a nuevas necesidades sociales graves que nos encontramos. Vayamos con cuidado, sin embargo, de no mezclar cosas y no le pidamos a una metodología de intervención, a una manera de hacer y construir sociedad, que dé respuesta a una responsabilidad que debe seguir siendo de la Administración. ¡No nos confundamos de nuevo!

En el marco de esta ley, y, evidentemente con otras tanto o más importantes como ha sido la Ley 39/2006, de Atención y Promoción a Personas en situación de Dependencia (LAPAD), los profesionales hemos ido haciendo camino. Cada vez atendemos situaciones más complejas y más interco-

nectadas. Con un sistema de servicios sociales que durante bastante tiempo ha podido dar respuesta a la ciudadanía en forma de prestaciones y servicios.

Pero la razón de ser de los profesionales del trabajo social va mucho más allá de la gestión de estos servicios. Todos lo sabemos pero quizás nos hemos olvidado, en cierto modo, de velar por nuestra identidad dentro de este sistema.

■ Ahora tenemos un nuevo escenario, y en este nuevo contexto tendremos que preocuparnos por saber qué aporta el trabajo social en las políticas públicas.

Ahora tenemos un nuevo escenario, y en este nuevo contexto tendremos que preocuparnos por saber qué aporta el trabajo social en las políticas públicas. Los trabajadores sociales deben convivir con los dilemas y contradicciones que supone formar parte de un sistema y de unas leyes que en estos momentos no están garantizando unas necesidades básicas como pueden ser la alimentación y la vivienda.

Tenemos una responsabilidad profesional y al mismo tiempo una oportunidad para repensar nuestro papel y nuestras funciones en el sistema que tenemos. Algunas cosas no las tenemos que inventar, las debemos rescatar de nuestra formación y de nuestra trayectoria profesional. La dificultad recaerá en cómo las transformamos para hacerlas actuales y útiles en el contexto actual.

Así pues, tendremos que ver qué diálogo se establece entre las instituciones y los trabajadores sociales para poder pensar y participar en el sistema que tenemos. Desde

algunos servicios concretos como es el caso de los servicios sociales básicos, la actual presión asistencial por la que pasan dificulta poder pensar en estos diálogos, y en cambio son de capital importancia para encontrar sentido al día a día de su labor.

Los profesionales tenemos la capacidad técnica para poder intervenir y para poder emitir valoraciones profesionales alrededor de cuáles son aquellas prácticas más adecuadas en cada momento. Por ello es necesario que los trabajadores tengamos una visión más amplia de nuestro día a día y que no nos quedemos atrapados en las urgencias y las situaciones de los casos. Necesitamos incorporar una cierta visión sociológica y política para que nuestras valoraciones técnicas no queden minadas únicamente por la casuística. Ahora bien, esto no quiere decir que se nos pida que a partir de nuestra práctica podamos y tengamos que dar la respuesta a unas situaciones que requieren un análisis más global y unas decisiones políticas tomadas en otros niveles. Pongo el ejemplo del PIRMI ya que es un tema de debate actual en el que hay que tomar decisiones respecto de si necesitamos una prestación mínima garantizada, de qué características y desde donde se tiene que gestionar. El debate no es fácil y se deberán tener en cuenta muchos aspectos. En este tema, los trabajadores sociales debemos tener opinión. ¿Somos los profesionales que tenemos que garantizar la cobertura de unas necesidades básicas? ¿O bien deben garantizarse desde el sistema y el papel del TS debe pasar por acompañar a aquellas personas que con prestación o sin requieren ser ayudadas en su proceso de mejora? Es decir, ¿los profesionales estamos para aprobar o suspender prestaciones que en mi opinión deben ser derechos de los ciu-

dadanos para poder vivir con un mínimo de dignidad? Los responsables de la gestión pública deberán tomar decisiones que definirán cuál es el sistema de servicios sociales que quieren, y en todo caso nuestra práctica profesional debe servir para dar valoraciones técnicas que puedan ser incluidas en estas decisiones. Tenemos, pues, una clara corresponsabilidad todos los agentes implicados, pero cada uno debe asumir su papel. El catálogo de servicios debe dar respuestas concretas a necesidades existentes, pero habrá que diferenciar dos grandes grupos de necesidades. Aquellas que necesitan una valoración técnica profesional y que por tanto la condición de ser dada o no dependerá de esta valoración, y aquellas otras que se deben hacer desde otras instancias y que por lo tanto son servicios y prestaciones que garantizan derechos para los ciudadanos.

No perdamos de vista que nuestra formación nos da elementos para poder realizar una intervención social desde el análisis, el diagnóstico participativo del propio sujeto (individuo o comunidad) y la gestión de los recursos necesarios. Por tanto, estamos hablando de una intervención integral y no parcializada como hemos estado haciendo en algunas ocasiones empujados por la necesidad vivida desde los profesionales de dar una respuesta inmediata.

Desde marcos formativos universitarios se insiste en que el binomio demanda-respuesta o necesidad-recurso debe analizarse con prudencia. Pero en cambio en la práctica caemos a menudo en la exigencia de dar una respuesta inmediata, que tiene que ver más con la angustia del profesional que necesita ver una respuesta palpable y objetiva ante una necesidad. Y si esta necesidad encima es una necesidad básica, no podemos ni

permitirse el lujo de poder analizar. Nos exigimos dar una respuesta a la velocidad a la que el usuario nos la pide.

Este es el contexto actual y desde aquí tendremos que repensar nuestro papel. Como dice Teresa Zamanillo en su artículo en la RTS, nº 196: “Es preciso salir de la larga crisis de identidad en la que se encuentran los trabajadores sociales, hay que hacer algo. Y no se conoce otro remedio más que el de formarse mucho y constantemente; el de mantener la llama del conocimiento para no intervenir con viejos instrumentos ante nuevos problemas”.

Es necesaria, pues, una formación permanente ligada a la acción y reflexión. De hecho, es así como hemos ido construyendo nuestra disciplina. Y con el apoyo de otras disciplinas sociales y políticas que nos ayudarán a crear metodologías de trabajo propio.

Desde esta perspectiva habrá que pensar qué elementos y concepto, viejos y nuevos, ponemos en valor para poder definir nuestro futuro como trabajadores sociales. Desde la práctica profesional me vienen a la cabeza preguntas como: ¿qué quiere decir acompañar procesos? ¿Qué habilidades tendremos que desarrollar como profesionales?

¿Qué metodologías de trabajo debemos proponer para poder trabajar de forma diferente? ¿Dónde recaerá el peso de nuestra intervención? ¿Qué espacios de trabajo necesitamos para poder repensar la profesión y nuestra función dentro de las instituciones?

Pese a la situación de crisis de identidad en la que nos movemos el colectivo de trabajadores sociales, creo que, si hacemos una mirada al camino recorrido, encontramos experiencias profesionales y prácticas concretas de intervención y la gestación de nuevas prácticas y metodologías de trabajo que nos dan pistas de cómo debemos continuar.

2. De nuestra identidad

Si en el punto anterior analizábamos el rol de trabajador social en el marco del contexto normativo, ahora se hace necesario reflexionar sobre la propia identidad de los trabajadores sociales y por lo tanto hacer un análisis sobre aquellos instrumentos técnicos y metodológicos que sustentan **nuestra profesión**.

En primer lugar la capacidad de poder hacer buenos *diagnósticos* de las situaciones. Tendemos a describir situaciones, pero hay que saber interpretar los hechos que se nos presentan. Debemos poder interpretar lo que el propio sujeto o comunidad no puede hacer solo. A menudo necesita a alguien que desde la distancia pero con la cercanía pueda ayudar a encontrar aquellos elementos necesarios para comenzar un proceso transformador. A menudo nos encontramos trabajando con personas o entornos que no tienen la posibilidad de poder ser mirados y ayudados desde otro punto de vista. El trabajador social debe poder hacer esta mirada que, conjuntamente con la mirada y capacidad del propio sujeto, pueda identificar la situación y la definir el proceso de cambio.

Ciertas inercias que tienen que ver con la presión asistencial no nos permiten, a menudo, poder valorar con los propios usuarios cuál es su entorno y sus potencialidades más allá de ellos mismos. Es decir, las necesidades son tan urgentes que nos parece que no podemos darnos ese tiempo para poder pensar con qué recursos internos y externos cuenta ese individuo para poder rehacer su situación. Hay que garantizar lo inmediato en primera instancia. Pero quizás habrá que ver cómo se garantiza este inmediato y cómo los profesionales podemos destinar tiempo a hacer estos procesos con los individuos.

La experiencia nos dice que a menudo garantizar lo inmediato no nos asegura un cambio en la situación.

Esto no quiere decir, ni desmerecer, ni que no podamos dedicar tiempo a la gestión de aquellos recursos necesarios, pero sí que habrá redimensionar el tiempo y energía que dedicamos a cada cosa. La gestión puede ser realizada por nosotros y también por otros profesionales, pero el acompañamiento de las personas y comunidades hacia un proceso de cambio es fundamental de nuestra profesión.

Habrà, pues, que rescatar el valor de instrumentos que tenemos como *la entrevista*, que utilizamos diariamente y ya no se le da la importancia que tiene. La entrevista es un espacio concreto y un tiempo determinado donde se crean los vínculos con los sujetos que intervenimos. Las instituciones dan valor al número de entrevistas realizadas, pero hay que reclamar el valor que tiene la propia entrevista. Es el lugar donde se da el vínculo con las personas, elemento indispensable para poder trabajar conjuntamente con ellas. Si no hay vínculo entre profesional y usuario no habrá ningún proceso transformador. La entrevista te permite conocer y al mismo tiempo producir cambios. Y los cambios y efectos son por ambas partes.

■ **Las entrevistas se han institucionalizado y el despacho ha pasado a ser la propia concepción de lugar de atención. Nos tendremos que abrir y ser sensibles a buscar otros escenarios y nuevas maneras de hacer entrevistas.**

Las entrevistas se han institucionalizado y el despacho ha pasado a ser la propia concepción de lugar de atención. Nos tendre-

mos que abrir y ser sensibles a buscar otros escenarios y nuevas maneras de hacer entrevistas. En la calle, en los espacios sociales de la gente. Son hábitats que si bien pueden crear inseguridades a los profesionales, a la vez nos pueden dar oportunidades de intervención diferentes a las que nos da el espacio de un despacho con una mesa entre nosotros y el usuario. Tendremos que pensar otras formas creativas de acercarnos al ciudadano. Esta nueva concepción nos lleva a una necesaria redefinición de las relaciones de poder que se establecen entre los profesionales y los usuarios de los servicios.

Otro instrumento importante son los *registros* y los *informes sociales*. Escribir supone poner palabras concretas a lo que observamos. Estamos acostumbrados a describir lo que vemos, pero habrá que hacer esfuerzos para recuperar registros que incluyan las interpretaciones de lo que vemos. Tal y como se ha dicho antes, en trabajo social hemos ido construyendo nuestra profesión en base la práctica y la reflexión de la práctica, y esto nos ha permitido avanzar. Por eso es importante poner en valor la práctica de nuestra intervención. Cuanto más escribamos más material tendremos para poder reflexionar e investigar sobre las propias metodologías de trabajo. La rapidez de nuestras intervenciones y la falta de registro no nos deben hacer perder el potencial que tiene documentar lo que hacemos.

El trabajo en equipo es otro elemento fundamental para poder trabajar y hacer frente a la complejidad de los fenómenos sociales. Los equipos interdisciplinarios, con visiones desde disciplinas diferentes, somos una plataforma privilegiada para poder entender las problemáticas sociales desde una perspectiva global y hacer propuestas de mejora. Hay que definir espacios de trabajo conjunto y

hay que trabajar para fomentar las habilidades personales y profesionales necesarias para se pueda desarrollar. Hay un antiguo proverbio africano que recoge con mucha exactitud mi filosofía en torno al equipo y su importancia: “Solos avanzamos más rápidos pero juntos llegamos más lejos”. Llegaremos allí donde seamos capaces de llegar entre todos.

Los trabajadores sociales tenemos la suerte de poder compartir nuestra labor con disciplinas primas hermanas, pero también es necesario que nosotros mismos seamos conscientes de nuestras aportaciones y límites en esta tarea común. En cada realidad concreta, los equipos de trabajo deberán definir cuáles son estas posibilidades de trabajo en equipo, teniendo en cuenta las potencialidades y dificultades de sus miembros, el momento de cada equipo, los encargos, el entorno más inmediato y la capacidad de liderazgo del equipo, entre otros factores.

Los trabajadores sociales nos hemos formado para tener las habilidades sociales y comunicativas necesarias para poder participar y ser motores de estos procesos de trabajo. La capacidad de escucha, la empatía y la utilización del lenguaje adecuado para poder comunicarnos de diferente manera en diversas situaciones son propias de nuestra profesión. La aportación del trabajo social en el trabajo en equipo viene definida, pues, por las características de nuestra profesión y por la necesidad de sumar otras miradas en los procesos de diagnóstico y de transformación de la realidad. Formamos parte de estos procesos de trabajo ya menudo desarrollamos tareas de liderazgo en torno a los equipos.

Si estamos hablando de aquellos instrumentos metodológicos que aportamos los trabajadores sociales es obligado hacer referencia al *trabajo comunitario*. Como decía al

inicio del artículo, desde los servicios públicos hemos ido perdiendo espacio en las prácticas comunitarias en favor de las atenciones individualizadas. Seguramente había que poner energía en el desarrollo de un sistema de servicios sociales donde el trabajo comunitario ha quedado en segundo término. ¿Por qué? Quizás porque para ver resultados de estos tipos de intervención hay que esperar a medio-largo plazo, y muchas veces se ha priorizado tener resultados más inmediatos. Hay que hacer, sin embargo, también autocrítica, y quizás no hemos dedicado suficiente tiempo a elaborar instrumentos de evaluación para poder poner en valor y justificar los resultados obtenidos de carácter preventivo y de desarrollo de la comunidad y los efectos transformadores a nivel individual.

Los trabajadores sociales hemos perdido práctica en este tipo de intervenciones, y muchas veces han sido desarrolladas por otros profesionales, sobre todo cuando hablamos de los servicios públicos, o bien por otros tipos de organizaciones.

Ahora, en momentos de crisis, volvemos a pensar en el necesario trabajo con la comunidad y cómo desde el trabajo social podemos potenciar estas metodologías de trabajo. La fuerza de la comunidad se convierte en apoyo a las personas que pertenecen a ella y al mismo tiempo posibilitan la transformación de relaciones y de nuevas oportunidades entre los individuos, siendo ésta la verdadera capacidad de transformar la realidad social. Los trabajadores sociales tenemos aquí un recorrido que hacer. Tenemos la formación para hacerlo y debemos rescatar las habilidades necesarias para poder intervenir y promocionar este tipo de intervención. La comunidad es un sujeto de intervención que también hay que acompa-

ñar.

Aunque no han sido las prácticas por excelencia a lo largo de estos años, sí que ha habido varios servicios que hemos estado trabajando conjuntamente con entidades y vecinos para pensar juntos cómo mejorar las problemáticas socioeconómicas existentes. Hemos aprendido a hacer diagnósticos juntos, a definir proyectos y acciones para la mejora de las condiciones de un barrio. Hemos trabajado juntos profesionales y vecinos, cada uno desde su rol y desde su sitio. Esta ha sido una tarea gratificante para muchos trabajadores sociales que hemos tenido la oportunidad de poder hacerla.

El trabajo comunitario nos hace replantear nuevamente las relaciones de poder de nuestro rol profesional con los sujetos de intervención. Para ponerse a trabajar con la comunidad hay que romper la idea de que nosotros tenemos las respuestas a las necesidades que nos plantean. Al contrario, hay que repensar cuál es nuestra función. Para poder trabajar con y para la comunidad debemos poder entender nuestra labor como un agente más en el territorio, pero con capacidad técnica para ayudar a construir diagnósticos y diseñar proyectos de intervención.

Es evidente que necesitamos ser creativos para encontrar soluciones posibles que mejoren las condiciones de vida y garanticen un mínimo bienestar a las personas. Para poder encontrar respuestas creativas será necesario hacer un trabajo conjunto entre todos los agentes implicados. El trabajo en red entre los servicios y conjuntamente con la población puede posibilitar en estos momentos encontrar vías de solución para organizarse, denunciar y afrontar las situaciones de desigualdad y pobreza existentes. En estos momentos están saliendo nuevas formas

■ **El trabajo en red entre los servicios y conjuntamente con la población puede posibilitar en estos momentos encontrar vías de solución para organizarse, denunciar y afrontar las situaciones de desigualdad y pobreza existentes.**

organizativas de la sociedad civil, como son los movimientos de mareas o de plataformas organizativas como la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) o el 15-M, que nos obliga a repensar cómo nos afecta e interpelan a los trabajadores sociales.

Esto nos lleva a poder reflexionar sobre otro elemento metodológico, de capital importancia, que es la necesidad del *trabajo coordinado entre servicios y entidades* para poder hacer frente a las necesidades actuales. Por lo tanto, de la corresponsabilidad entre el sector público y privado y la sociedad civil. A menudo catalogamos de trabajo en red algunas intervenciones y proyectos sociales, pero habría que definir bien qué significa exactamente. Trabajar en red no es trabajar uno al lado del otro para una misma situación. Esto sería demasiado fácil para conseguir algo que es más complicado. Trabajar en coordinación con otros no es una suma de miradas sino la construcción de una mirada conjunta. Parece fácil pero en realidad no lo es. Cada profesional de cualquier entidad o servicio parte de un marco propio de trabajo y de unos encargos concretos. Para poder intervenir conjuntamente y producir los cambios deseados, es necesario tener unos objetivos comunes y realizar un proceso conjunto de intervención en el que cada parte tiene un papel. Requiere el esfuerzo de “deconstruir” para volver a construir la de-

cisión de modelos y prácticas a desarrollar.

Por último, una breve referencia a la necesidad de acercar el mundo de la teoría y el mundo de la práctica en trabajo social. Los que trabajamos en el día a día de los problemas sociales estamos todavía lejos de los que piensan sobre ellos. La distancia se da tanto con los ámbitos universitarios como con los que tienen responsabilidades políticas y toman las decisiones. Ha habido experiencias de trabajo conjunto siempre con una valoración muy positiva. La propia elaboración de la Ley de servicios sociales es un ejemplo. O de otros proyectos entre servicios públicos y el marco universitario. Los que estamos en primera línea necesitamos oxígeno para ver más allá del día a día, y los que están más lejos necesitan de nuestro saber y de nuestra práctica para poder encontrar nuevas maneras de trabajar y nuevas metodologías que terminen orientando la propia práctica.

A modo de conclusión

Podemos decir que el trabajo social es un sistema integrado por valores, teoría y práctica que se interrelacionan.

El **trabajo social** se define según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) como la profesión “que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la Justicia social son fundamentales

para el trabajo social” (definición traducida).

Desde este punto de vista, nuestras funciones irán encaminadas a poner todos los recursos e información al alcance de aquellas personas que no pueden obtenerlos por sí mismas, potenciando al máximo su autonomía personal, su bienestar y su vinculación en el territorio.

Nos convertimos, pues, en agentes de cambio para las personas y comunidades con las que trabajamos, acompañando procesos vitales a través de una tarea educativa, comprensiva y comprometida con las personas para contribuir a la mejora de sus situaciones.

Permitidme hacer una metáfora entre el mundo del trabajo social y el mundo de la construcción que nos puede ayudar a buscar el sentido y el camino de nuestra profesión. Con una visión muy simplista podemos decir que en el mundo de la construcción hay albañiles, arquitectos y urbanistas. Seguramente los trabajadores sociales somos un poco albañiles cuando nos convertimos en gestores de recursos tramitando ayudas y servicios. Somos aquellos operarios que levantan paredes, paredes rectas y bien hechas pero al final paredes de ladrillos. Pero también tenemos algo de la profesión de arquitectos. El arquitecto diseña casas y piensa cómo se deben poner los ladrillos en función de quién debe vivir. Cuando acompañamos a las personas a construir su proceso de autonomía y los ayudamos a potenciar sus propios recursos internos y externos, también creamos nuevas realidades individuales o familiares. Por último, podemos ser urbanistas. Personas que planifican y ayudan al desarrollo de los pueblos y las ciudades, de las sociedades. Cuando con tareas de planificación de políticas públicas o de trabajo comunitario ayudamos en el desarrollo de la

sociedad, trabajando con los diferentes agentes del territorio, estamos haciendo de urbanistas que trabajan para construir nuevas realidades sociales. Hoy es evidente que los profesionales del trabajo social deben tener un poco de cada una de estas dimensiones, pero cada una requiere de entornos y herramientas diferentes y nos obligan a tener unas miradas diferentes en nuestro entorno. Debemos superar el actual colapso de gestión para levantar la mirada y buscar el medio y largo plazo, el proceso por encima del recurso para cubrir

la demanda.

Aquí quedan mis reflexiones alrededor de nuestra práctica profesional, espero que puedan servir para seguir caminando y buscando juntos el sentido de nuestra profesión. Creo que es necesaria también una mirada hacia fuera, al mundo europeo e internacional, para poder compartir e intercambiar buenas prácticas. Sin perder de vista nuestro entorno más inmediato, creo que debemos ser capaces de mirar un poco más allá de nuestro ombligo y seguir construyendo nuestra profesión para tener una visión más amplia y abierta a nuevos aprendizajes.

Bibliografía

- NATIONAL INSTITUTE FOR SOCIAL WORK. *Trabajadores Sociales. Su papel y cometidos*. Madrid: Narcea Ediciones S.A., 1992. ISBN 9788427710023.
- NICOLAU, R. “Una valoración de la nova Llei de Serveis Socials”, en *RTS*, núm. 182 (2007). Barcelona: Col·legi Oficial Treball Social de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- PORCEL, A. “El trabajo social en Cataluña en los años setenta”, en *RTS*, núm. 80 (1980). Barcelona: Asociación de Asistentes sociales. ISSN 0212-7210.
- RUBIOL, G. “La nova Llei de Serveis Socials de Catalunya i els professionals dels Serveis Socials”, en *RTS*, núm. 182 (2007). Barcelona: Col·legi Oficial Treball Social de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- TRAVI, B. *La dimensión técnica-instrumental en Trabajo Social. Reflexiones y propuestas acerca de la entrevista, la observación y el informe social*. Editorial Espacio, 2006. ISBN 9789508022479.
- ZAMANILLO, T. “Saber y poder en trabajo social”, en *RTS* núm. 196 (2012). Barcelona: Col·legi Oficial Treball Social de Catalunya. ISSN 0212-7210.
- ZAMANILLO, T. “Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden”, en *Revista internacional de Trabajo social y Bienestar*, AZARBE, núm. 1 (2012). Universitat de Múrcia. ISSN 2173-0512.
- ZAMANILLO, T. *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Madrid: Talasa ediciones, 2011. ISBN 978-84-96266-37-7.