

# RTS

Revista de Treball Social

número 214 - diciembre 2018

La profesión frente al espejo (II)

The profession under the looking glass (II)



COL·LEGI OFICIAL  
DE TREBALL SOCIAL  
DE CATALUNYA

**Directora:** Rosa M. Ferrer Valls

**Subdirectora:** Pepita Vergara Beltrán

**Equipo de redacción:** Carlos Alarcón Zwirnmann  
Teresa Aragonès i Viñes  
Rosa M. Carrasco Coria  
Rosa Garriga Blasco  
Josep M. Mesquida González

**Soporte técnico:** Jaume Ferrández Rubió

**Comité asesor:** **Montserrat Bacardit i Busquet:** Trabajadora social. Directora RTS de 2006 a 2014. **Laura Caravaca Morilla:** Trabajadora social. Coordinadora responsable del Centro de día y SAD en la Fundació Privada President Torres Falguera, Llar Fundació. **Teresa Crespo i Julià:** Presidenta de Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS). Presidenta del Consejo Asesor de Políticas Sociales y familiares. **Montserrat Cusó Torelló:** Trabajadora social. Presidenta de Save the Children en España. **Jose Fernández Barrera:** Trabajadora social, licenciada en derecho y doctora en sociología. Universidad de Barcelona. **Carme Fernández Ges:** Trabajadora social y licenciada en ciencias de la educación. Universidad Ramon Llull (Fundació Pere Tarrés). **Jose Antonio Langarita Adiego:** Trabajador social y doctor en antropología social. Universidad de Girona. **Montserrat Mestres Anglà:** Trabajadora social y licenciada en antropología social. Jefe de servicios de los Servicios Sociales, Sanidad y Programas en el Ayuntamiento de Manresa. **Xavier Pelegrí Viaña:** Trabajador social y doctor en antropología. Universidad de Lleida. **Carmina Puig i Cruells:** Trabajadora social, psicóloga y doctora en antropología social. Universidad Rovira i Virgili (Tarragona). **Cristina Rimbau Andreu:** Trabajadora social. Experta en políticas sociales europeas. **Pepita Rodríguez i Molinet:** Trabajadora social. Referente del área de trabajo social del Institut Català de la Salut àmbit Barcelona. **Antoni Vilà Mancebo:** Licenciado en derecho y doctor en pedagogía. Investigador del IGOP-UAB. **Cristina Villalba Quesada:** Trabajadora social. Profesora Titular Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad Pablo de Olavide (Sevilla). **Teresa Zamanillo Peral:** Trabajadora social y doctora en ciencias políticas y sociología. Catedrática jubilada de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid.

**Diseño de las portadas:** Jordina Tió

**Diseño interior:** Ester Lozano Vivó

**Corrección de estilo y traducción:** Miquel Saumell Santaegugènia

**Traducción y corrección inglés:** Nicholas G. Charles Colomina

**Imprenta y maquetación:** I. G. Santa Eulàlia. Sta. Eulàlia de Ronçana

**Depósito legal:** B-19535/1968

**ISSN:** 0212-7210

**ISSNe:** 2339-6385

**Tiraje:** 600 ejemplares en edición impresa

Versión en línea en catalán y castellano consultable en [www.tscat.cat](http://www.tscat.cat)

**Edita:** Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya

Portaferrissa 18, 1r 1a - 08002 Barcelona

Tel. 93 318 55 93 - Fax 93 412 24 08

Correo electrónico: [rts@tscat.cat](mailto:rts@tscat.cat)

Suscripciones: [www.tscat.cat](http://www.tscat.cat)

**Junta de Gobierno del Col·legi**

**Decana:** Conchita Peña Gallardo

**Vicedecana 1:** Marga García Canela

**Secretario:** Juan Manuel Rivera Puerto

**Vicesecretaria:** Lucía Guerrero Ruiz

**Tesorera:** Mercè Civit Illa

**Vicedecana 2.ª:** Núria Trepal Secanell

**Vicedecano 3.ª:** Jaume Fort Cònsul

**Vicedecana 4.ª:** Emma Pérez Pla

**Vicedecana 5.ª:** Gemma Solanas Bacardit

**Vicedecana 6.ª:** Caterina Cortés Sabaté

**Vocales:** David Rodríguez Abellán

Montse Pérez Escobar

Juan Roman Roldán

Arantza Rodríguez Juano

El equipo de redacción no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.

# Sumario

|   |     |
|---|-----|
| ■ <b>Editorial</b> .....  | 5   |
| ■ <b>A fondo</b>  |     |
| <b>El trabajo social frente a la globalización: desafíos para la formación y la práctica profesional</b><br><i>Annamaria Campanini</i> .....                                    | 11  |
| <b>La dimensión relacional del trabajo social: una perspectiva colaborativa</b><br><i>Josefa Cardona Cardona y José Francisco Campos Vidal</i> .....                            | 29  |
| <b>Servicios sociales básicos, administración y burocracia</b><br><i>Montserrat Mestres Angla</i> .....   | 44  |
| <b>Percepciones subjetivas: diálogo y reflexión de dos profesoras sobre los estudiantes del Grado de Trabajo Social</b><br><i>Belén Parra Ramajo y Leila Nomen Martín</i> ..... | 55  |
| <b>Politizar el malestar profesional: ¿qué puede aprender el trabajo social del movimiento por la vivienda?</b><br><i>Sergio García García y Xavi Martínez Ramírez</i> .....    | 71  |
| <b>La definición y colaboración de las profesiones de la intervención social</b><br><i>Fernando Fantova Azcoaga</i> .....   | 89  |
| <b>Bloggers &amp; Social Workers, what's up?</b><br><i>Pepita Rodríguez i Molinet</i> .....   | 102 |
| ■ <b>Otros temas de interés</b>   |     |
| <b>EAVA, el primer equipo especializado que atiende personas mayores en situación de maltrato</b><br><i>Carla Casas Valls y Glòria Fité Guarro</i> .....                        | 109 |
| <b>La vinculación de la salud con las entidades sociales</b><br><i>M. Mercè Canet Ponsa y Nuria Rodríguez Ávila</i> .....   | 124 |
| <b>III Congreso de Servicios Sociales Básicos: “Acompañamiento profesional, transformación colectiva”</b><br><i>Carlos Alarcón Zwirnmann</i> .....                              | 137 |

### ■ **Miscelánea**

Trabajadoras sociales en el cine ..... 143

### ■ **Estante de libros**

Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión ..... 147

La entrevista en el trabajo social ..... 151

### ■ **La revista**

Publicaciones ..... 157

Nuevas normas para la presentación de artículos en la *Revista de Treball Social* ..... 158

Boletín de suscripción ..... 163

# Editorial

Os ofrecemos el segundo volumen monográfico que hemos titulado “La profesión frente al espejo”. *Mirarse* en el espejo implica ofrecer la imagen que es el resultado de un reflejo, y para que algo se refleje hacen falta tres elementos: lo que se refleja, una superficie más o menos lisa y pulida y, finalmente, la imagen que resulta.

Nuestro espejo nos devuelve una imagen variada. Incluye pinceladas con perspectiva internacional y ecológica que poco después se vuelven relacionales y eruditas. También ofrece una visión particular de la burocracia, que deja de ser gris i adquiere tonalidades más amables antes de mostrarnos una panorámica inicial pero acertada de lo que encontramos en las aulas donde se estudia trabajo social: nuevos colores que plantean retos nuevos. Y también impresiones sobre los perfiles profesionales en los servicios sociales, sobre la práctica con compromiso político y sobre muchas otras cuestiones que, como siempre, aportan texturas, perspectivas y matices a nuestra profesión.

Si la tecnología y la imprenta lo facilitaran, podríamos haber hecho como en el último número del 2006 de la revista *Time*, que, en lugar de reproducir la esperada foto de una persona emblemática del año que se cerraba, enganchó en la portada de todos los ejemplares una lámina plateada que devolvía la imagen de la persona que se la miraba. Era una forma sorprendente y sencilla de decir que los protagonistas de ese año eran todos sus lectores. Del mismo modo, la revista que ahora tienes en las manos habla de ti, de tu trabajo, de lo que estudiaste, de lo que te gustaría hacer y quizás de lo que haces y lo que no.

Con este número 214, nuestro equipo termina el compromiso de gestión de la RTS. Han sido doce números en los que hemos trabajado, tal y como decíamos al empezar, “para ofrecer una revista de calidad y que proporcionara fundamentos teóricos, una revista que dé el mismo valor a las experiencias prácticas de los trabajadores y trabajadoras sociales y a la reflexión sobre nuestra intervención, y que plantee cómo mejorarla teniendo en cuenta el contexto actual”. Hemos apostado, por lo tanto, por una revista que fomente un análisis crítico de la realidad social a partir de la práctica y la investigación. Una revista referente tanto para los profesionales como para los universitarios.

Todos los miembros del equipo nos hemos esforzado, número tras número, para encontrar los puntos de vista más innovadores y clarificadores de los temas elegidos, tratando de llegar al fondo de la cuestión sin eludir temas que podrían ser polémicos. Hemos gozado también del debate, las complicidades, los riesgos asumidos y los aciertos. Esperamos que para vosotros, lectores y lectoras, hayan sido ediciones provechosas, y somos conscientes que sin vuestra colaboración y la de todos los articulistas que generosamente nos han brindado su sabiduría y experiencia, esto no habría sido posible. Muchas gracias a todo el mundo de parte de todo el equipo, también al comité asesor por su apoyo y al Col·legi por la confianza.

Y al nuevo equipo, ¡buen trabajo!

We are pleased to complete the second volume of the monograph entitled “The profession under the looking glass”. *To act as a mirror* means to portray an image that stems from a reflection and in order for something to be reflected three elements are needed: that which reflects; a largely flat, polished surface and, lastly, the resulting image.

Our looking glass portrays a diverse image. It incorporates snippets with an ecological, international perspective that subsequently become relational and erudite. It also provides a specific perspective of bureaucracy that ceases to be grey and bears more friendly hues before showing us an initial, yet accurate outlook of what is found in the classrooms where social work is studied: new colours raising new challenges; and new impressions of the professional profiles within the social services, of the practice with political resolve and of many other issues which, as always, lend textures, perspectives and nuances to our profession.

If technology and printing allowed us, we could have done the same as the final edition of *Time* magazine in 2006 which, instead of reproducing the expected picture of a symbolic figure from the year that was ending, placed on each copy of its front cover a silver tablet showing the image of the person looking at it. It was a surprising, simple way of saying that the stars of that year were the readers. Along the same lines, this journal you have before you speaks about you, your work, your education, what you would like to do, and perhaps what you do and what you don't do.

With this the 214th edition, our team is completing its commitment to managing the RTS. There were twelve issues we worked on, as we mentioned at the start: “in order to provide a quality journal offering theoretical foundations, a journal that also lends value to the practical experiences of social workers, to the reflection on our intervention and which considers how to improve our intervention taking into consideration the current circumstances”. Accordingly, we committed to a journal that would promote a critical review of the social context based on the practice and research; a benchmark journal for both professionals and university students alike.

The entire team have endeavoured with every issue to provide the most innovative, enlightening standpoints on the chosen topic, seeking to examine the issue in depth without overlooking aspects that may be controversial. We have also enjoyed debates, complications, risks and successes. We hope the editions have proved to be useful to you the reader and we are aware that without your participation and that of all the writers who have generously contributed their knowledge and experience it would not have been possible. We at the team wish to express our gratitude to everyone, to the advisory board for their support and also to the Association for their trust.

We wish the new team every success in their work!



# A fondo

El trabajo social frente a la globalización: desafíos para la formación y la práctica profesional

La dimensión relacional del trabajo social: una perspectiva colaborativa

Servicios sociales básicos, administración y burocracia

Percepciones subjetivas: diálogo y reflexión de dos profesoras sobre los estudiantes del Grado de Trabajo Social

Politizar el malestar profesional: ¿qué puede aprender el trabajo social del movimiento por la vivienda?

La definición y colaboración de las profesiones de la intervención social

Bloggers & Social Workers, what's up?



# El trabajo social frente a la globalización: desafíos para la formación y la práctica profesional

Social work in the face of globalisation: challenges for training and professional practice

Annamaria Campanini<sup>1</sup>

## Resumen

El trabajo social necesita enfrentar nuevos desafíos en el mundo contemporáneo, caracterizado por una realidad dinámica, cambiante y compleja, donde cada día surgen nuevos y mayores problemas y consecuentemente nuevas y mayores exigencias y demandas para la profesión.

En este artículo se analizarán los efectos del fenómeno de la globalización en el contexto social destacando algunos aspectos y competencias necesarias para el futuro del trabajo social, con particular atención a cómo necesitan adecuarse los procesos formativos.

Se analizarán el tema de la internacionalización de los planes de estudio, la preparación para integrar la práctica política en la actividad cotidiana y a incorporar la dimensión ecológico-social como modelo teórico holístico para un desarrollo sostenible y fomentador de justicia social.

**Palabras clave:** Trabajo social, globalización, formación, práctica política, medioambiente.

**Para citar el artículo:** CAMPANINI, Annamaria. El trabajo social frente a la globalización: desafíos para la formación y la práctica profesional. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 11-28. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Profesora del Departamento de Sociología e Investigación Social de la Universidad Milano-Bicocca. Presidenta de la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW).

### Abstract

Social work must face new challenges in the contemporary world, characterised by a dynamic, changing and complex reality, where new, greater problems emerge everyday and, accordingly, new, greater demands for the profession.

In this paper, the effects of the phenomenon of globalisation in the social context will be analysed, highlighting certain aspects and competences needed for the future of social work, focussing particularly on how training processes should be adapted.

The issue of internationalisation of the curriculum and preparation to integrate political practice into the everyday activity and incorporate the ecological-social dimension as a holistic theoretical model for sustainable development as a catalyst for social justice shall be analysed.

**Key words:** Social work, globalisation, education, policy practice, the environment.

## El mundo globalizado

El escenario actual está caracterizado por el fenómeno mundial típico de nuestros tiempos que se describe y resume en el proceso de globalización, fenómeno palpable, sobre todo, desde el final del siglo XX y comienzo del siglo XXI.

Es un proceso histórico de integración mundial en los ámbitos político, económico, social, cultural y tecnológico, que ha convertido al mundo en un lugar cada vez más interconectado, en una aldea global.

Muchos son los factores que han contribuido a ese proceso.

En primer lugar, la consolidación del capitalismo, y en una situación de paz generalizada, después de la Segunda Guerra Mundial, su expansión con la ruptura de las fronteras, en términos económicos y la posibilidad de llevar a cabo transacciones financieras y expandir los negocios hacia mercados distantes y emergentes.

Por tanto, el proceso de globalización ha modificado la forma en que interactúan los mercados de los distintos países.

Otros aspectos fundamentales son los avances tecnológicos y de los medios de transporte, que no solo han permitido una expansión del flujo comercial mundial sino también el movimiento de la población y los viajes masivos, aumentando contactos interpersonales entre los pueblos de muchas partes diferentes del mundo.

Las innovaciones en el campo de las telecomunicaciones y de la informática, especialmente con internet, han jugado un papel decisivo en la construcción de un mundo globalizado. Las innovaciones tecnológicas, con su exponencial aumento

del flujo de información, han contribuido a crear una “aldea global” y, como dijo McLuhan (1962), es probable que las personas que viven en ese contexto compartan una visión del mundo común y global que modifica la identidad.

A través de las comunicaciones de los medios masivos, muchos millones de personas en todo el mundo han conocido eventos ocurridos en otros países. Esto ha ido acompañado por una mayor conciencia de las diversas culturas y ha contribuido a crear una universalización del consumo, los deseos, los estilos de vida, los símbolos, una homogeneización de las prácticas culturales y económicas que erosionan la diversidad en nombre de una uniformidad, cada vez más compacta, dictada por modelos procedentes de sociedades y grupos dominantes (McDonaldización, por ejemplo) (RITZÉ, 1993).

Aunque la globalización, como Van der Bly (2005) discute, puede verse como un término ambiguo (un hecho frente a un proceso, una realidad frente a una futurología, un proceso unidimensional vs. multidimensional), los análisis de las ciencias sociales reconocen sus múltiples dimensiones.

La globalización no solo implica integración económica internacional, sino que también tiene características demográficas, sociales, culturales, políticas y psicológicas. En esta interpretación más amplia, el fenómeno de la globalización es visto como un proceso de interacción humana en rápido crecimiento dentro de un “sistema mundo” que trasciende los antecedentes políticos, y los límites espaciales y temporales.

En contra de una lectura economicista del fenómeno que considera como efectos positivos la creación de un mercado global y el aumento masivo de empleo en lugares con economía en desarrollo, muchos autores subrayan el hecho que la globalización, junto con el sistema neoliberal que la sostiene, no beneficia a todos los países y a todas las personas por igual. Los mayores beneficios parecen estar en manos de unos pocos (los más ricos y con más poder), dejando cada vez más vulnerables a los que están en posiciones desfavorecidas (MIDGLEY, 2007). De hecho, el impacto de la globalización sobre los aspectos económicos (mercado laboral, comercio internacional), políticos (instauración de sistemas democráticos, respeto de los derechos humanos) y acceso a la educación y a la tecnología, entre otros, varía en función del desarrollo de cada nación.

Muchos autores subrayan como el aumento del comercio mundial, la integración económica y las inversiones especulativas han producido efectos negativos sobre las economías nacionales, socavando la autonomía de los gobiernos e introduciendo lógicas mercantiles y gerencialistas que han afectado al estado de bienestar reduciendo los programas sociales y la autonomía profesional de los trabajadores y las trabajadoras sociales (DOMINELLI, 1999; MISHRA, 1999).

Existe un rápido desarrollo de interconexiones e interdependencias que caracterizan la vida laboral social moderna, que abarca aspectos económicos, políticos, sociales, interpersonales, tecnológicos, ambientales y culturales (TOMLINSON, 1999); por esta razón, el efecto en cadena de las acciones produce como resultado que los problemas que surgen en un lugar pueden crear problemas en otro país.

Morin afirma que “hay interretroacciones permanentes entre las naciones englobadas y la realidad global. Lo global modifica lo local, pero un evento local [...] repercute [igualmente] en la realidad global” (MORIN, 2015: 68).

En ese sentido, la realidad global no afecta solamente a los territorios, las economías y las sociologías de las naciones, sino también a cada individuo y este aspecto se vuelve muy claro al observar los procesos de migración debido a la guerra, la pobreza y el cambio climático.

Dominelli (2010) subraya algunas características clave, compartidas por diferentes académicos, que pueden tener un impacto crítico en el trabajo social:

- Difusión y acercamiento cultural en contradicción por las tendencias cada vez más nacionalistas de muchos países;
- relaciones sociales que dan forma a todos los aspectos de la vida al dar primacía a los mecanismos y a las reglas del mercado;
- la migración como respuesta a las dificultades económicas, la degradación ambiental y la violencia;
- integración general y una ampliación de las fuerzas económicas a través de las fronteras en comparación con el proteccionismo y la exclusión;
- rápidos cambios tecnológicos que han introducido nuevas formas de exclusión social, por ejemplo la brecha digital;
- disparidades entre lo urbano y lo rural;
- y urbanización y centralización que cuestionan las capacidades ambientales para sustentar la población en continuo aumento (MORIN, 2015: 601).

Esos son algunos ejemplos de desafíos que el trabajo social tiene que enfrentar en una realidad dinámica, cambiante y compleja, donde cada día surgen nuevos y mayores problemas y consecuentemente nuevas y mayores exigencias y demandas para la profesión.

La nueva definición de trabajo social adoptada de las organizaciones internacionales IASSW-AIETS y IFSW-FITS, en 2014 en la conferencia de Melbourne dice:

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo

social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldado por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar ([www.iassw-aiets.org](http://www.iassw-aiets.org)).

A este documento se agrega la nueva declaración sobre principios éticos aprobada durante la conferencia de Dublín en julio 2018.

Los nueve principios fundamentales, que deben leerse de manera integral y no de forma separada, son el resultado de un proceso de discusión e intercambio entre AIETS y FITS para facilitar el alcance en los estándares de la práctica ética de los trabajadores y las trabajadoras sociales, a través de procesos de debate constante, autorreflexión, voluntad de tratar con ambigüedades, y comprometerse en procesos éticamente aceptables para la toma de decisiones que conlleven resultados éticos: 1. Reconocer la dignidad inherente a la humanidad; 2. Promover los derechos humanos; 3. Promover la justicia social; 4. Promover el derecho a la autodeterminación; 5. Promover el derecho a la participación; 6. Respetar la confidencialidad y privacidad; 7. Tratar a la gente como personas en su totalidad; 8. El uso ético de la tecnología y las redes sociales; 9. Integridad profesional ([www.iassw-aiets.org](http://www.iassw-aiets.org)).

Estos documentos, junto con el análisis del contexto actual y el compromiso de las asociaciones internacionales fijado en el documento de la Agenda Global ([www.globalasocialagenda.org](http://www.globalasocialagenda.org)), invitan a los académicos a reflexionar sobre cómo preparar a los profesionales para adquirir las competencias necesarias para desempeñar un papel competente y ético en una sociedad globalizada.

No es fácil responder a los muchos, grandes y variados desafíos a los que se enfrenta la profesión, integrando el nivel teórico con el práctico y creando posibilidades de formación para que los estudiantes sean capaces de promover una fuerte identidad profesional.

En este artículo se intentarán señalar algunos aspectos que, aunque no son los únicos, parecen ser significativos y urgentes:

- Un proceso de internacionalización de los programas de estudio.
- La adquisición de competencia en la práctica política.
- Desarrollo de un modelo holístico que incorpore la dimensión del entorno natural en la práctica profesional.

### Proceso de internacionalización de los programas de estudio

La inclusión de las perspectivas internacionales en la educación para el trabajo social ha tenido una historia relativamente larga. Eglantyne Jebb, haciendo hincapié en la mayor participación internacional del trabajo social, después de la Primera Guerra Mundial, alentó a los académicos y profesionales a empeñarse en investigaciones internacionales, enfatizando que “el trabajo social internacional requiere un contacto constante entre trabajadores sociales, basado en una fundación intelectual internacional” (JEBB, 1928: 651).

En las últimas décadas muchos son los debates y las publicaciones sobre el trabajo social internacional y la internacionalización de los programas de estudio (HEALY y LYNK, 2008; LYONS, MANION, CARLSEN, 2006; PAYNE y ASKELAND, 2008; NOBLE, STRAUSS, LITTLECHILD, 2014). Hawkins y Knox (2014: 248) sugieren que “es una necesidad acuciante integrar la educación en trabajo social, la globalización y los derechos humanos en un marco de liderazgo en derechos humanos que guiará la práctica en el siglo XXI”.

Khan y Dominelli (2000) han observado que la globalización ha contribuido a la internacionalización de las cuestiones sociales, y cada vez se exige más a los trabajadores y las trabajadoras sociales que aborden los desafíos que trascienden las fronteras nacionales.

Es interesante subrayar como la primera presidenta de la IASSW, Alice Salomon, también estaba preocupada por el impacto del factor económico global en la pobreza y estaba convencida de que la injusticia social era (y sigue siendo) una consecuencia de un sistema económico injusto que opera en todo el mundo y por eso consideraba que la cooperación internacional era fundamental para abordar este problema (KUHLMANN, 2008).

Cuestiones como la trata internacional de personas, la pornografía infantil y la explotación sexual, el tráfico de drogas, la adopción internacional de niños, el aumento de las tensiones familiares y los problemas de salud mental presentados por refugiados que han sufrido traumas en su país de origen, son problemas que, aunque el trabajador o la trabajadora social los trate en un contexto local, le hacen testigo de la intersección de los desafíos globales en su ámbito cotidiano. Por tanto, todos estos fenómenos requieren mayores habilidades y conocimientos sobre la relevancia de los eventos y procesos internacionales para que se puedan comprender las situaciones de una forma más profunda y clara e identificar la gama de recursos que se pueden utilizar (LYONS, MANION y CARLSEN, 2006).

Frente a estos desafíos, los profesionales deben asumir una conciencia global que aumente la capacidad de trascender su

La globalización ha contribuido a la internacionalización de las cuestiones sociales, y cada vez se exige más a los trabajadores y las trabajadoras sociales que aborden los desafíos que trascienden las fronteras nacionales

preocupación por lo local y contextualizar los problemas dentro de un entorno global extenso (por ejemplo, cambios demográficos, migración, gerencialismo...).

Hablar de trabajo social internacional parece, por lo tanto, una necesidad ineludible en el contexto actual.

Healy y Link (2012: 4-5) adoptan una definición amplia del trabajo social internacional que abarca elementos específicos como:

- Una forma de mirar y apreciar el mundo (cosmovisión).
- Práctica informada por conocimiento internacional.
- Práctica, preocupación y acción en cuestiones sociales con experiencia global.
- Participación en organizaciones profesionales internacionales.
- Comprensión de la profesión global.
- Desarrollo y derechos humanos.
- Un movimiento futuro y orientado a la acción para el cambio global.

Por eso es necesaria una formación que ayude los estudiantes a disponer de análisis más complejos para comprender los fenómenos de opresión y desigualdad a nivel global y local, prestando atención a las políticas nacionales e internacionales. De hecho, las políticas nacionales están cada vez más influenciadas por el contexto internacional (emulación de políticas sociales) y, al mismo tiempo, esta influencia está mediada por el contexto local, que produce adaptaciones institucionales específicas para cada nación. Es lo que Robertson (2012) llama el proceso de “glocalización”.

Es necesario ayudar a los estudiantes a desarrollar una comprensión crítica de los factores tras los procesos de globalización. La interdependencia de las naciones, los mismos problemas que están presentes en los diferentes países, los efectos en cadena que se producen a nivel de la sociedad a partir de un país cualquiera, son aspectos muy importantes para conocer y comprender la realidad, aunque los trabajadores sociales actúen en un contexto local.

También es importante ayudar a los estudiantes a tomar conciencia de ser parte de una comunidad internacional, empujándolos a participar en iniciativas comunes, compartiendo información y experiencias, innovaciones y estrategias de resolución de problemas entre profesionales de diferentes países. Sería esencial poder organizar intercambios de estudiantes en otros países para que puedan vivir la vida cotidiana en diferentes realidades, experimentar la sensación de ser “extranjero”, intentar cuestionar sus sistemas de creencias. Estas experiencias podrían fomentar una visión más amplia de los fenómenos sociales y una actitud intercultural, muy importante.

El énfasis en la dimensión internacional plantea todavía desafíos que se articulan en posibles tensiones entre la necesidad de una visión global y el desarrollo de prácticas locales, entre los procesos de difusión y generalización de las teorías

**Sería esencial poder organizar intercambios de estudiantes en otros países para que puedan vivir la vida cotidiana en diferentes realidades, experimentar la sensación de ser “extranjero”, intentar cuestionar sus sistemas de creencias**

muy frecuentemente elaboradas de expertos de Occidente y las teorías que están basadas en culturas indígenas, entre valores que se consideran universales pero tienen sus raíces en la tradición judeocristiana y una multiculturalidad respetuosa con las diferentes culturas y religiones, entre la necesidad de estándares internacionales y el respeto por los diferentes niveles de desarrollo de la disciplina y el avance concreto de la profesión en un contexto específico (GRAY y FOOK, 2004).

Healy y Link, reflexionando sobre cómo crear modelos educativos de internacionalización del currículo formativo, subrayan que la internacionalización y la indigenización no son opuestas. De hecho, estas autoras afirman que los procesos pueden ser totalmente compatibles y complementarios, como también fue subrayado en "1969 por Konopka, que identificó dos objetivos generales para la educación internacional en trabajo social: 1) mejorar la práctica del trabajo social en un propio país y 2) prepararse para la cooperación internacional inteligente en la práctica, la teoría y la investigación del trabajo social" (HEALY y LINK, 2012: 329).

Tal y como destaca Lorenz (2006), el trabajo social responde y está conformado por la tradición, la historia y el contexto de cada país, por lo que desde su inicio está basado localmente. La globalización, también, se experimenta de manera diferente y el impacto de la globalización es un aspecto adicional que los profesionales necesitan considerar para proporcionar respuestas adecuadas a su entorno.

Robertson (2012) afirma que no tiene sentido definir lo global como si lo global excluyera lo local, en cuanto lo global es una realidad compleja, que tiene propiedades sistémicas más allá de los atributos de las unidades que lo forman.

Por todas estas consideraciones, es importante internacionalizar el currículo formativo de trabajo social para responder a la necesidad de la sociedad contemporánea, tal y como lo expresan claramente los Estándares Globales de Educación y Formación aprobados en 2004 por IASSW e IFSW que declaran que "el programa aborda temas locales, nacionales y/o necesidades y prioridades regionales de desarrollo internacional" (2.6).

Al ver cómo es posible hacer frente a este importante desafío, Healy y Link (2012) sugieren algunas estrategias.

En primer lugar, subrayan los pasos esenciales: establecer objetivos y resultados de aprendizaje, adoptar un modelo, seleccionar contenidos.

En relación con los resultados de aprendizaje, las autoras proponen una lista que puede ser una óptima guía para definir competencias significativas para abordar la dimensión internacional, del trabajo social (HEALY y LINK, 2012: 331):

- comprensión de la globalización como un conjunto de procesos que afectan la práctica del trabajo social nacional e internacional y los problemas sociales;

- comprender la migración desde las perspectivas de los países emisores y receptores (y las características de ambos);
- sensibilidad hacia dilemas en relación con valores, especialmente dilemas de aplicación universal y relativismo cultural, en el trabajo internacionalmente relacionado;
- conocimiento de las principales fuentes de datos mundiales sobre derechos humanos y desarrollo social y cómo acceder a ellos;
- familiaridad con la historia, el alcance y las funciones del trabajo social en todo el mundo;
- el conocimiento de las formas en que se organiza la profesión para la acción internacional a través de sus organizaciones profesionales;
- conocimiento de la diversidad humana, sensibilidad cultural y habilidad inicial en la comunicación intercultural;
- capacidad para analizar modelos de prácticas e innovaciones en servicios sociales de otros países para su adaptabilidad y ajuste en el propio contexto.

En cuanto a los modelos que pueden utilizarse para organizar un currículo formativo internacionalizado, las posibilidades van desde incorporar módulos o contenidos internacionales en los planes de estudios de la formación básica, a crear un curso específico sobre trabajo social internacional/global o infundir contenidos internacionales en las formaciones existentes, especialmente en la formación básica (LYONS, MANION y CARLSEN, 2006).

La última opción ha recibido en un informe en los Estados Unidos la calificación de estrategia curricular más efectiva (HILL y GREEN, 2008).

La decisión sobre cómo proceder también está influenciada por los recursos existentes en términos de las competencias que están presentes en la academia. Es importante establecer objetivos que especifiquen cómo los contenidos internacionales contribuirán a la formación, cómo integrar y relacionar dichos contenidos con las necesidades locales, y cómo promover la interiorización de los conceptos internacionales por parte de los estudiantes como tales, y también como ciudadanos y profesionales.

## Práctica política

La globalización y el neoliberalismo han producido una erosión de los derechos mínimos de ciudadanía (MISHRA, 1999) independientemente del tipo de sistema de bienestar de los diferentes países. Parece también claro que el fenómeno de la globalización ha tenido un impacto muy concreto en la actividad de los trabajadores y las trabajadoras sociales en cualquier sector de empleo (servicios públicos, desarrollo comunitario o proyectos de ONG) y por eso están en una posición privilegiada para identificar los costes de la globalización sobre individuos, familias, y grupos comunitarios y ayudarles a desafiar el liberalismo económico (DOMINELLI, 2010).

**...y por eso están en una posición privilegiada para identificar los costes de la globalización sobre individuos, familias, y grupos comunitarios y ayudarles a desafiar el liberalismo económico**

En el documento de la FITS sobre globalización y medio ambiente ([www.ifsw.org](http://www.ifsw.org)), se subraya que los trabajadores y las trabajadoras sociales y sus órganos representativos necesitan tomar conciencia de las consecuencias positivas y negativas de la globalización en sus países y apoyar políticas que defienden la justicia social, los principios humanitarios y los derechos humanos y que aumentan el capital social. Eso requiere la competencia para desarrollar un trabajo social político.

La importancia del compromiso político del trabajo social no se encuentra solo en la historia de la profesión y en el pensamiento y la acción de los pioneros, sino que está presente en la literatura internacional, en los códigos éticos de diferentes países y se reafirma en la misma definición internacional, aprobada de las asociaciones IASSW e IFSW en 2014 en Melbourne.

Gal y Weiss-Gal (2013), utilizando los innumerables recursos bibliográficos sobre este tema, ayudan a aclarar qué se entiende por práctica política. Subrayando cómo el término fue acuñado en 1984 por Jansson y posteriormente adoptado por muchos otros académicos, especialmente en los Estados Unidos, los autores identifican algunas características sobre las cuales existe una convergencia de opiniones.

La práctica política incluye actividades, llevadas a cabo dentro del contexto profesional, destinadas a influir en las políticas sociales dirigidas a los grupos de población para los cuales el trabajador o la trabajadora social opera y no se identifica, sin embargo, en el compromiso civil que cada uno puede asumir como ciudadano, o en una actividad voluntaria.

Las intervenciones de práctica política deben incorporarse estratégicamente en el trabajo de cada profesional, independientemente del contexto en el que opere, y no requieren la definición de un rol, por así decirlo, especializado. Finalmente, la práctica política está dirigida a las dimensiones locales (su propia organización o las agencias presentes en la comunidad en la que opera), así como a las dimensiones nacionales e internacionales.

Gal y Weiss-Gal (2013) igualmente subrayan cómo la práctica política tiene su propia especificidad y no debe confundirse con la participación política, que es responsabilidad de todos y por lo tanto también de los trabajadores y las trabajadoras sociales, en tanto que personas y no como profesionales. Además presenta una diferencia con respecto al trabajo comunitario, ciertamente considerado como una práctica contigua que en algunos aspectos puede superponerse, ya que el último está dirigido a la construcción y desarrollo de la comunidad, mientras la práctica política ofrece a la definición o mejora de las políticas sociales. Finalmente, es diferente de la *advocacy*, generalmente dirigida a facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que las políticas existentes han ayudado a crear, y no para cambiarlas o introducir otras nuevas (JANSSON, 2008).

La práctica política incluye actividades, llevadas a cabo dentro del contexto profesional, destinadas a influir en las políticas sociales dirigidas a los grupos de población para los cuales el trabajador o la trabajadora social opera y no se identifica, sin embargo, en el compromiso civil que cada uno puede asumir como ciudadano

El tema de la práctica política ha tenido un interés creciente en las últimas décadas (CUMMINS, BYERS, PEDRICK, 2011; GAL, WEISS-GAL, 2013; JANSSEN, 2008; ROCHA, 2007). La definición internacional de trabajo social, los estándares globales sobre la educación, la agenda global, las líneas de la ética respaldan la idea de que todos los trabajadores y las trabajadoras sociales, no solo aquellos con roles políticos formales, deberían involucrarse en la práctica política.

Weiss-Gal (2016), en un interesante análisis de los artículos publicados sobre la formación en la práctica política de los y las profesionales, subraya cómo diferentes son las experiencias y las experimentaciones en este ámbito. Al mismo tiempo señala como aspecto común el imperativo de educar a los estudiantes para que participen en el cambio social y sean capaces de contrastar la tendencia presente en muchos países de adoptar políticas neoliberales que son perjudiciales para los usuarios de los servicios y que requieren intervenciones de nivel macro por parte de los o las profesionales.

## El modelo teórico ecológico social

Desde sus inicios, el trabajo social hizo hincapié en la consideración de la persona en su medio ambiente, así como en la relación entre la salud y el bienestar de la población. Jane Addams (1912), en su movimiento Settlement House, tomó en cuenta aspectos medioambientales como la contaminación industrial, gestión de residuos, saneamiento y suministro de agua potable; su lucha, por tanto, se centró en cambiar las condiciones ambientales y urbanas que afectaban a la pobreza, la enfermedad y la miseria.

Analizando la historia del trabajo social, comprobamos que tiene una larga tradición en la interacción entre persona y medio ambiente, así como en llamar la atención sobre la importancia de las relaciones sociales entendidas bajo un marco ecológico (BRONFENBRENNER, 1979).

Esta tendencia de análisis de la realidad social se encuentra actualmente bajo una profunda revisión motivada, fundamentalmente, por el cambio climático y su impacto en la vida de las personas y especialmente en aquellas que son objeto de intervención para el trabajo social.

Ulrich Beck, en el artículo "Climate for Change, or How to Create a Green Modernity?" publicado en 2010, declaró: "Las desigualdades sociales y el cambio climático son dos caras de la misma moneda. No se pueden conceptualizar las desigualdades y el poder por más tiempo sin tomar en cuenta las consecuencias del cambio climático, y no se puede conceptualizar el cambio climático sin tener en cuenta su impacto en las desigualdades sociales y en el poder".

Edgar Morin (2015) señala que es el momento de considerar la ecología no solo con una mirada ambiental y tecnológi-

ca, sino como una visión sistémica del mundo que debe influir en todos los niveles: individual, colectivo y político.

La consideración de la compleja interdependencia entre los seres humanos y el mundo natural es esencial para construir una nueva civilización basada en el cambio de la forma de pensar y actuar en la sociedad y en la vida personal. Morin sugiere centrarse en una economía social y rechazar una economía basada en el lucro; desarrollar una nueva civilización fundada en la convivencia, en el reconocimiento de los “otros” y no en la lógica pura de éxito y de eficiencia gerencialista; activar un proceso de re-humanización y de promover el valor de la persona contra el énfasis en los *status symbol* y en el consumismo.

La naturaleza continuará proporcionando los recursos necesarios en el futuro solo si los usamos sabiamente en el presente; por tanto, la sostenibilidad implica satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y futuras sin agotar los recursos naturales y humanos. Los objetivos del desarrollo sostenible sólo se pueden alcanzar si se hace hincapié en la importancia de la salud a nivel físico y social del planeta.

Es evidente que el cambio climático y la degradación ambiental afectan a personas de todo el mundo, pero de manera diversa. La investigación muestra que las personas pobres y las que están en riesgo de exclusión, como los niños, las mujeres, las personas mayores y las personas con discapacidad, así como los desplazados por estas crisis y los inmigrantes y refugiados, son los más vulnerables. Proteger el medio ambiente natural es un elemento clave en la promoción de la justicia económica y social, especialmente para las poblaciones más pobres.

La Agenda Global en su tercer eje invita a los académicos y los profesionales a alinear sus actividades y programas en iniciativas de desarrollo que integren las dimensiones ambientales y la humana.

Es interesante observar que, incluso cuando se utiliza un marco teórico ecológico, la atención está fuertemente centrada en la interacción con el entorno social, ignorando el entorno natural (ZAPF, 2010).

Como educadores y trabajadores y trabajadoras sociales es necesario tener en cuenta, tanto en la formación como en la investigación y en la práctica, los temas del cambio climático, de la degradación del medio ambiente, de la prevención de desastres, de la preparación de las comunidades para hacer frente a esos eventos y al sistema de respuesta sucesivo.

Es necesario recuperar un modelo holístico, enraizado en la justicia social, económica y ambiental, para construir una agenda política basada en los derechos humanos, contribuyendo a políticas sociales coherentes con estos principios, combatiendo las injusticias estructurales para afirmar los derechos socioeconómicos de los pueblos.

Cada vez más académicos del trabajo social reflexionan sobre la importancia de la relación existente entre medio ambiente y comunidad (DOMINELLI, 2010, 2018; GRAY, COATES, HETHERINGTON, 2013; MING LIN CHONG, CHI, 2018). Aspecto crucial para profundizar en este aspecto es definir la sostenibilidad social; McKenzie (2004), en ese sentido, ha identificado algunos elementos principales:

- Equidad de acceso a los servicios fundamentales (salud, educación, transporte, vivienda y ocio).
- Equidad entre generaciones, es decir, que las futuras generaciones no sean desfavorecidas por las acciones de la actual.
- Un sistema de relaciones culturales en el que los aspectos positivos de las diferentes culturas sean valoradas y protegidas, y que se apoye y promueva la integración cultural de individuos y grupos.
- La participación política generalizada de los ciudadanos no solo en procesos electorales, sino también en otras áreas de actividad política y muy particularmente a nivel local.
- Un modelo que transmita conciencia de sostenibilidad social de una generación a otra y un sentido de responsabilidad comunitaria que mantenga esta conciencia social.
- Mecanismos para que una comunidad identifique con claridad y colectivamente sus fortalezas y necesidades.

La cuestión principal es cómo las trabajadoras y los trabajadores sociales se relacionan con el entorno natural e incorporan estas responsabilidades en su práctica micro, meso y macro social; en igual medida, se trata también de valorar cómo las organizaciones de empleadores reciben y ponen en práctica este recurso ético en el ámbito profesional.

Las trabajadoras y los trabajadores sociales tienen un papel importante en el desarrollo de proyectos basados en la comunidad y en la mejora de la resiliencia de las comunidades y ecosistemas sometidos a impacto del cambio climático.

Mitigación y adaptación son, por tanto, estrategias sustanciales para responder al cambio climático. Por mitigación se entienden las acciones orientadas a reducir las actividades humanas que causan cambio climático; sus implicaciones (también políticas) son para la economía: energía, transporte, construcción, industria, agricultura, silvicultura y gestión de residuos.

La adaptación, por otro lado, implica acciones que contrarrestan los desafíos ambientales y reducen la vulnerabilidad de los sistemas humanos sobre el cambio climático, sean estas preventivas o paliativas.

Las trabajadoras y los trabajadores sociales deben abogar, fundamentalmente, por realizar acciones de mitigación a tra-

**El sistema de valores del trabajo social verde favorece la igualdad, la inclusión social, la distribución equitativa de los recursos, la obligación de no destruir los recursos para conservarlos o sustentarlos para las generaciones futuras**

vés de intervenciones de práctica política; todo ello sin olvidar un papel protagonista en los procesos de adaptación.

Desde hace algunos años se va desarrollando una reflexión sobre lo que se define como el trabajo social verde: un enfoque innovador por el trabajo social que puede ofrecer una respuesta holística y con una mirada transdisciplinaria a los desafíos del mundo contemporáneo.

Dominelli (2018) subraya que el enfoque crítico holístico del trabajo social verde reconoce la interdependencia de todos los seres vivos; se centra en la inclusión de todos los sistemas e instituciones en su ámbito; incluye los desastres producidos por los humanos y los desastres naturales que también pueden agravarse por la actividad o inactividad de los hombres.

Destaca que el sistema de valores del trabajo social verde favorece la igualdad, la inclusión social, la distribución equitativa de los recursos, la obligación de no destruir los recursos para conservarlos o sustentarlos para las generaciones futuras. Reconfigura la teoría crítica del medioambiente, incluyendo la justicia ambiental dentro de la justicia social, desafiando modelos de desarrollo neoliberal.

Para lograr esto es necesario repensar la formación y los modelos teóricos propuestos para preparar a los futuros profesionales con respecto a conocimientos, valores y habilidades, capaces, a través de una lente ecológica, de responder a la pobreza, las desigualdades estructurales, las disparidades socioeconómicas, la interdependencia global y los problemas causados por el agotamiento de los recursos naturales.

Esto incluye la apertura de nuevas alianzas interdisciplinarias e interprofesionales, la voluntad de participar, junto con las comunidades locales, para lograr modelos alternativos y sostenibles para el desarrollo socioeconómico.

A nivel macro es importante proporcionar profesionales capaces de fortalecer las relaciones con las Naciones Unidas y otros organismos internacionales, las partes interesadas de los gobiernos, los legisladores, los empresarios, los medios de comunicación, los académicos de diferentes disciplinas, la sociedad civil, las organizaciones regionales y nacionales para reafirmar el rol del trabajo social en iniciativas dirigidas a proteger el medio ambiente natural.

En la actualidad, aunque las Naciones Unidas reconocen el papel de los trabajadores y las trabajadoras sociales principalmente como aquellos que movilizan a la comunidad, evalúan las situaciones, distribuyen recursos y proporcionan asistencia psicosocial, es importante que los profesionales sean capaces de hacer oír sus voces en las mesas donde se toman las decisiones.

A nivel de trabajo con la comunidad local, un papel significativo es el de sustentar modelos alternativos sostenibles de desarrollo socioeconómico que reconozcan la interdependencia global y la necesidad de compartir tecnologías ecológicas, así como ayudar a fortalecer y hacer audible las voces de los

pueblos afectados o en riesgo, en la planificación, realización, monitoreo y evaluación de intervenciones que promuevan un desarrollo sostenible.

Los trabajadores y las trabajadoras sociales están también involucrados e involucradas en el contexto de los procesos de ayuda humanitaria e intervenciones que siguen a desastres, con tareas específicas como: la evaluación de la necesidad, la coordinación y la decisión para ubicar bienes y servicios, la recomposición de las familias, el apoyo a los individuos y a las comunidades para que reconstruyan sus vidas, promoviendo procesos de resiliencia y la capacidad de minimizar los riesgos de posibles desastres futuros (DOMINELLI, 2018; MING LIN CHONG, CHI, 2018).

Diferentes son las funciones que tienen que asumir en situaciones de emergencia tanto para responder en la inmediatez del desastre como para desarrollar intervenciones a más largo plazo: facilitador, coordinador, movilizador de la comunidad en términos de personas e instalaciones, negociador de recursos, mediador entre la comunidad y los diferentes actores involucrados en los procesos de toma de decisiones y entre los intereses y los grupos en conflicto, asesor por el gobierno y otros organismos, defensor de los derechos y las demandas de la gente, informador sobre el acceso a los recursos, intérprete cultural, terapeuta en ayudar a las personas a enfrentar las consecuencias del desastre (DOMINELLI, 2010).

Son competencias que pertenecen al trabajador y a la trabajadora social, pero que se desarrollan de manera específica en la intervención en situación de emergencia.

Parece por tanto relevante ocuparse en dos niveles: por un lado, es importante crear procesos de formación especializada en gestión y respuesta a los desastres; por otro lado, como en el caso de la internacionalización, revisar los currículos formativos integrando contenidos eco-sociales en los diferentes cursos. Ejemplos en este sentido están presentes en los trabajos de diferentes autores (DOMINELLI, 2012; GRAY, COATES y HETHERINGTON, 2013; BOETTO 2017) que muestran cómo se pueden construir currículos formativos que incluyan temas medioambientales y las consecuentes estrategias para formar profesionales con una visión y una práctica holística.

## Reflexiones a modo de conclusión

La Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) junto con ICSW e IFSW está comprometida con la Agenda Global de Trabajo Social y Desarrollo Social en la promoción de un mundo justo e inclusivo y un medio ambiente sostenible, en armonía con las comunidades y sus entornos, a través programas de educación en trabajo social, estrategias educativas, investigación y intervención de política social.

Muchas son las iniciativas de la IASSW orientadas a promover el desarrollo, la expansión y la excelencia de la educación para el trabajo social en el mundo.

A través de distintos comités, se realizan actividades con este fin. A continuación, se señalan algunas.

En relación con las publicaciones se destaca la revista en línea *Social Dialogue*, una revista en abierto a la que se puede acceder a través del sitio web. Es una revista que se centra en diferentes temas y puede ofrecer una ventana al mundo, presentando experiencias e investigaciones. Otros recursos son la revista *International Social Work*, gestionada conjuntamente por ICSW y IFSW, y algunos libros (por ejemplo, *Global social work; Getting to Zero. Global Social Work respond to HIV; Framing Social Work: The Eileen Younghusband Lectures 1984-2018*).

En los diferentes países donde se reúne el consejo de dirección se realizan en paralelo seminarios de desarrollo de capacidades con actividades específicamente orientadas a mejorar la calidad de los programas de estudio. Estas actividades se pueden realizar también a petición específica de otros países miembros (Japón, Vietnam, Azerbaiyán los últimos).

Se dedica una atención especial a lo que se denomina la consulta de programas, un proceso de asociación entre pares en el que IASSW opera como un "amigo crítico", junto con el solicitante y con la asociación regional correspondiente. Las consultas siempre están sujetas al escrutinio y la retroalimentación de todas las partes interesadas para garantizar que sigan siendo relevantes y puedan mejorar la preparación a la práctica de los futuros profesionales.

Otra actividad es el apoyo con una contribución económica a proyectos internacionales, entre escuelas miembros de la IASSW, para proporcionar estudios que aborden temas innovadores y relevantes y que puedan alcanzar la calidad de la educación. Esta iniciativa es también importante para mejorar la colaboración internacional e intercultural, y puede contribuir al desarrollo educativo a través de la inclusión de escuelas en países donde la educación en trabajo social enfrenta desafíos particulares.

En este periodo la IASSW está comprometida con la FITS para revisar los estándares globales para la formación en trabajo social y adecuarlos a la nueva definición internacional, incorporando los principios éticos aprobados en Dublín.

En síntesis, es importante crear sinergias con los diferentes actores involucrados, incluyendo representantes de las personas que utilizan los servicios, para repensar la formación en trabajo social y desarrollar teorías y modelos relevantes, promover la investigación sobre temas emergentes y preparar trabajadores sociales con conocimiento, valores y habilidades para la práctica profesional en respuesta a la pobreza, desigualdades estructurales, disparidades socioeconómicas, interdependencias globales y recursos naturales limitados.

## Bibliografía

- ADDAMS, J. *Twenty Years at Hull-House with Autobiographical Notes*. Nueva York: The MacMillan Company, 1912.
- BECK, U. Climate for Change, or How to Create a Green Modernity?, *Theory Culture & Society*, 2010, v. 27, n. 2-3, p. 254-266. ISSN: 0263-2764.
- BOETTO, H. A. Transformative eco-social model: Challenging modernist assumptions in social work, *British Journal of Social Work*, 2017, v. 47, n. 1, p. 48-67. ISSN: 0045-3102.
- BRONFENBRENNER, U. *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1979. ISBN: 0674224566.
- CUMMINS, L. K.; BYERS, K. V.; PEDRICK, L. *Policypractice for social workers: New strategies for a new era*. Boston: Allyn & Bacon, 2011. ISBN: 978-0205022441.
- DOMINELLI, L. Neo-liberalism, Social Exclusion and Welfare Clients in a Global Economy, *International Journal of Social Welfare*, 1999, v. 8, n. 1, p. 14-22. ISSN: 1369-6866.
- DOMINELLI, L. Globalization, contemporary challenges and social work practice, *International Social Work*, 2010, v. 53, n. 5, p. 599-612. ISSN: 0020-8728.
- DOMINELLI, L. *Green Social Work: From environmental Crises to Environmental Justice*. Cambridge: Polity Press, 2012. ISSN: 0020-8728.
- DOMINELLI L. (ed.). *The Routledge Handbook of Green Social Work*. Nueva York: Routledge, 2018.
- GAL, J.; WEISS-GAL, I. Policy practice in social work: an introduction. En: GAL, J.; WEISS-GAL, I. *Social workers affecting social policy. An international perspective*. Bristol: Policy Press, 2013, p. 1-16. ISBN: 9781138740792.
- GRAY, M.; FOOK, J. The Quest for a Universal Social Work: Some Issues and Implications, *Social Work Education*, 2004, v. 23, n. 5, p. 625-644. ISSN: 0261-5479.
- GRAY, M.; COATES, J.; HETHERINGTON, T. Introduction: Overview of the last ten years and typology of ESW. En: GRAY, M.; COATES, J.; HETHERINGTON, T. (ed.). *Environmental social work*. Abingdon: Routledge, 2013, p. 1-28. ISBN: 9780415678117.
- HAWKINS, C. A.; KNOX, K. Educating for international social work: Human rights leadership, *International Social Work*, 2014, v. 57, n. 3, p. 248-257. ISSN: 0020-8728.
- HEALY, L.; Katerine, A. Kendall, since 1978. En: SEIBEL, F. W. (ed.). *Global Leaders for Social Work Education. The IASSW President 1928-2008*. Brno: ECSPRESS-Edition, 2008, p. 211-238. ISBN: 9788073261337.
- HEALY, L.; LINK, R. (ed.). *Handbook of International Social Work: Human Rights, Development and the Global Profession*. Nueva York: Oxford Press, 2012. SBN: 9780195333619.
- HILL, B.; GREEN, M. *A guide to internationalization for chief academic officers*. Washington DC: American Council on Education (ACE), 2008.
- IASSW, IFSW, ICSW, The Globalagenda for social work and social development: commitment to action, 2012. Disponible en línea en: <<https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2017/01/Global-Agenda-English.pdf>>
- IASSW, IFSW, Global Definition of Social Work, 2014. Disponible en línea en: <[www.iassw.org](http://www.iassw.org)>.
- IASSW, IFSW, Global Social Work Statement of Ethical Principles, 2018. Disponible en línea en: <[www.iassw.org](http://www.iassw.org)>.
- IASSW, IFSW, Global Standards for Social Work Education and Training, 2004. Disponible en línea en: <[www.iassw.org](http://www.iassw.org)>.
- JANSSON, B. S. *Becoming an effective policy advocate: process and Current Issues*. Belmont: Thomson, Brooks/Cole Pub., 2008. ISBN: 978-1285064079.

### Bibliografía

- JEBB, E. International Social Service. En: *International Conference of Social Work: Proceedings*, vol. 1. París, julio 1928.
- KHAN, P.; DOMINELLI, L. The impact of globalization on social work in the UK, *European Journal of Social Work*, 2000, v. 3, n. 2, p. 95-108. ISSN: 1369-1457.
- KUHLMANN, C. Alice Salomon (Germany), President 1928/29-1946. En: SEIBEL F. W. (ed.). *Global Leaders for Social Work Education. The IASSW President 1928-2008*. Brno: ECSPPRESS-Edition, 2008. ISBN: 9788073261337.
- LORENZ, W. *Perspectives on European Social Work: From the Birth of the Nation State to the Impact of Globalisation*. Opladen & Farmington Hills: Barbara Budrich Publishers, 2006. ISBN: 9783866490086.
- LYONS, K.; MANION, K.; CARLSEN, M. (ed.). *International perspectives on social work. Global conditions and local practice*. Nueva York: Palgrave MacMillan, 2006. ISBN: 9781403939517.
- MCKENZIE, S. *Social sustainability: towards some definitions*. Magil: Hawke Research Institute, University of South Australia, 2004.
- MCLUHAN, M. *The Gutenberg Galaxy: the making of typographic man*. Toronto: University of Toronto, 1962. ISBN: 978-0-8020-6041-9.
- MIDGLEY, J. Perspectives on Globalization, Social Justice and Welfare, *The Journal of Sociology and Social Welfare*, 2007, v. 34, p. 17-36. ISSN: 0191-5096.
- MING LIN CHONG, A.; CHI, I. (ed.). *Social Work and Sustainability in Asia Facing the Challenges of Global Environmental Changes*. Nueva York: Routledge, 2018. ISBN: 9781138200227.
- MISHRA, R. *Globalization and the Welfare State*. Northampton, MA: Edward Elgar, 1999. ISBN: 1858982219.
- MORIN, E. *Penser global. L'humain et son universe*. París: Robert Laffont, 2015. ISBN: 978-2221157398.
- NOBLE, C.; STRAUSS, H.; LITTLECHILD, B. (ed.). *Global social work. Crossing borders, blurring boundaries*. Sidney: Sidney University Press, 2014. ISBN: 9781743324042.
- PAYNE, M.; ASKELAND, G. A. *Globalization and International Social Work: Postmodern Change and challenge*. Farnham: Ashgate, 2008. ISBN: 9780754649465.
- RITZER, G. *The McDonaldization of Society*. Thousands Oaks: Pine Forge Press, 1993. ISBN: 0803990006.
- ROBERTSON, R. Globalisation or glocalisation? *Journal of International Communication*, 2012, v. 18, n. 2, p. 191-208. ISSN: 1321-6597.
- ROCHA, C. J. *Essentials of social work policy practice*. Hoboken, NJ: Wiley, 2007. ISBN: 9780471752202
- SEWPAUL, V. Social work education: current trend and future directions. En: NOBLE, C.; STRAUSS, H.; LITTLECHILD, B. (ed.). *Global social work. Crossing borders, blurring boundaries*. Sidney: Sidney University Press, 2014, p. 353-368. ISBN: 978-1743324042.
- TOMLINSON, J. *Globalisation and Culture*. Cambridge: Polity Press, 1999. ISBN: 9780226807683.
- VAN DER BLY, M. C. E. Globalization: A Triumph of Ambiguity, *Current Sociology*, 2005, v. 53, n. 6, p. 875-893. ISSN: 0011-3921.
- WEISS-GAL, I. Policy practice in social work education: A literature review, *International Journal of Social Welfare*, 2016, v. 25, n. 3, p. 290-303. ISSN: 1369-6866.
- ZAPF, M. K. Social Work and the Environment: Understanding People and Place, *Critical Social Work*, 2010, v. 11, n. 3. ISSN: 1543-9372. Disponible en línea en: <<http://www1.uwindsor.ca/criticalsocialwork/social-work-and-the-environment-understanding-people-and-place>>

# La dimensión relacional del trabajo social: una perspectiva colaborativa

The relational dimension of social work: a collaborative perspective

Josefa Cardona Cardona<sup>1</sup> y José Francisco Campos Vidal<sup>2</sup>

## Resumen

La dimensión relacional del trabajo social sitúa a las personas, a las familias y a los grupos comunitarios en el centro de la relación, abandonando las posiciones del profesional como centro de poder y como experto en las relaciones y en la solución de problemas de los demás. Las prácticas colaborativas se alejan de las aportaciones de un solo modelo y se adentran en las proposiciones que, desde una perspectiva posestructuralista, asumen de las prácticas narrativas, la indagación apreciativa, la terapia breve centrada en soluciones y la ayuda colaborativa. Este trabajo plasma las líneas maestras del enfoque que, anclándose en la tradición del trabajo social, asume las proposiciones de sus vanguardias.

**Palabras clave:** Trabajo social relacional, modelo colaborativo, prácticas narrativas, relación de ayuda.

**Para citar el artículo:** CARDONA CARDONA, Josefa y CAMPOS VIDAL, José Francisco. La dimensión relacional del trabajo social: una perspectiva colaborativa. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 29-43. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Profesora titular de escuela universitaria. Departamento de Filosofía y Trabajo Social, Universidad de las Islas Baleares. [jp.cardona@uib.es](mailto:jp.cardona@uib.es)

<sup>2</sup> Profesor titular de universidad. Departamento de Filosofía y Trabajo Social. Universidad de las Islas Baleares. [quico.campos@uib.es](mailto:quico.campos@uib.es)

### Abstract

The relational dimension of social work places people, families and community groups at the centre of the relationship, abandoning the positions of the professional as a centre of power and as an expert in relationships and in solving other people's problems. Collaborative practices are steering away from single-model contributions and are delving into propositions which, from a post-structuralist standpoint, assume narrative practices, appreciative inquiry, brief therapy focussed on solutions and collaborative help. This paper expresses the main lines of the approach which, anchored in the tradition of social work, assumes the propositions of its vanguards.

**Key words:** Relational social work, collaborative model, narrative practices, aid relationship.

### Introducción

Si tenemos en consideración lo que nos dice la literatura en este mundo global en el cual coexistimos, es evidente que no existe una visión unitaria de la teoría y la práctica del trabajo social. Si tenemos en cuenta lo dicho en el marco de la filosofía de la ciencia, la teoría del conocimiento, la historiografía o la investigación sobre lo que hacemos y cómo hacemos los trabajadores sociales, podemos identificar con claridad varias perspectivas teóricas y prácticas. Estas prácticas que pasamos a comentar a continuación de forma breve, arrojan luz sobre cómo vemos las dificultades y el sufrimiento de las personas y las familias, y cómo nos colocamos en relación con ellas, es decir, qué rol decidimos asumir.

Podemos hacer una primera y radical diferencia. En primer lugar, un trabajo social congruente con las posiciones del estructuralismo, es decir, aquel que sigue pensando que fuera de nosotros existe una realidad objetiva que puede ser observada, conocida y modificada. Estas ideas configuran un tipo de rol profesional, un experto, que es capaz de observar, conocer, formular un diagnóstico y prescribir lo que las personas necesitan para el cambio. La voz de las personas y las familias es o bien estructuralmente secundaria o sencillamente no es tenida en cuenta. O'Hanlon (2001) ya señaló que en el mundo de las profesiones vinculadas a las relaciones de ayuda podíamos identificar "cuatro oleadas" epistemológicas. La primera de ellas centrada en la patología, es decir, la que consideraba que las dificultades de las personas se hallaban "dentro de las personas" y que era siempre explicada por el

profesional. La segunda oleada, que se desarrolló tras la posguerra mundial en el marco de los incipientes desarrollos de los denominados estados del bienestar, se centró en las dificultades y los problemas. Desde esta mirada, los problemas ya no estaban en las personas sino fuera de ellas y en relación con ellas, en las relaciones que estas mantienen con su entorno, en el cual la familia tiene un lugar privilegiado. Nos es familiar esta visión ya que en innumerables ocasiones hemos escuchado que el “verdadero objeto” del trabajo social no es la persona, no es el entorno, sino que son las dificultades que se desarrollan en las relaciones de la persona con su entorno. En cualquier caso, desde esta perspectiva sigue existiendo una realidad objetivable, observable y manipulable para mejorar las condiciones de vida de las personas, que ya no son enfermedades sino que experimentan problemas debidos a sistemas, pautas, reglas y relaciones disfuncionales. El mundo sistémico de la primera cibernética, la de los sistemas observados, se desarrolló bajo esta premisa. Todavía perdura. Los profesionales, clínicos o no, continuaban buscando pautas y reglas disfuncionales, delegaciones inadecuadas, triangulaciones o juegos relacionales que explicaran el mantenimiento rígido de las homeostasis familiares. Así, usando nuestro conocimiento y nuestro poder de experto, en el mejor de los casos prescribíamos tareas, encargábamos ejercicios o hacíamos “intervenciones paradójicas” para cambiar las pautas de funcionamiento de las familias... frecuentemente sin la voz de las personas y sin las familias.

En segundo lugar, podemos distinguir un trabajo social influenciado por las tesis del posestructuralismo y del construccionismo social.

Desde esta segunda perspectiva, la realidad que está fuera de nosotros no es objetivable, no puede ser aprehendida, conocida y, en consecuencia, modificada intencionalmente dado que se trata, como planteó Watzlawick (1994), de una realidad inventada. El desarrollo de la segunda cibernética, el constructivismo y el construccionismo social crearon un cisma teórico, ideológico y práctico. Plantearon que los discursos sociales no son un reflejo de una realidad exterior al sujeto sino que es el mismo lenguaje el creador de realidades y de significados. Desde este momento, el cuestionamiento de las verdades dadas por sentadas inhabilita a los profesionales a mantener una posición de experto y de observador. Solo podemos conocer los relatos y las historias que las personas crean, mantienen y significan de las experiencias que están viviendo o han vivido. Creamos nuestra propia realidad, no al margen del resto de individuos sino dentro de una comunidad de lenguaje. Dicha comunidad limita, impulsa, restringe o controla los discursos colectivos hasta tal punto que estos pasan a formar parte de nuestros propios discursos e identidades. Esta tesis se ha visto impulsada por el interés en conocer y explicar

el poder que ha sido puesto de manifiesto por parte de la filosofía posestructuralista (DERRIDA, 1993, 2013; FOUCAULT, 1976, 1979). Progresivamente y no sin dificultades, se cambia la metáfora del sistema por la metáfora de la narración. En la propuesta de O'Hanlon, es desde estas visiones posestructuralistas donde nacen la tercera y cuarta oleada de miradas y roles: "las palabras clave de estos modelos eran *colaboración, respeto, co-construcción, relato, teoría narrativa, conversación, capacitación, recursos, puntos fuertes y posibilidades*" (O'HANLON, 2001: 78). Los problemas ni están en las personas ni están en relación con ellas: las personas son las personas y los problemas son los problemas.

La propuesta inicial de la tercera oleada, será el modelo centrado en soluciones, también conocido como "terapia breve centrada en soluciones". Desde posiciones construccionistas, aceptan la existencia de múltiples formas de ser y tener relaciones humanas y del funcionamiento de las familias, y rechazan cualquier idea predeterminada de cómo relacionarse en una familia. Siendo así, no hay posibilidad de adoptar una posición del *experto que sabe* dado que no hay un saber universal y normativo que permita determinar qué funciona, qué está bien o qué hay que cambiar. En consecuencia, las dificultades a las que se enfrentan las personas no son a priori manifestaciones de conflictos más profundos: los "síntomas", las dificultades y las necesidades de la gente no expresan nada, ninguna función homeostática. Para este modelo, dificultades y soluciones no necesariamente están conectadas. No es necesario saber en profundidad la naturaleza y origen del problema para buscar una o varias soluciones. Por tanto, el trabajo de atención directa no persigue resolver problemas sino construir soluciones. La posición y el rol del profesional no es directiva, no hay necesariamente prescripción de tareas o soluciones (aunque en ocasiones se hace) sino acompañamiento a las personas para que ellas encuentren las soluciones posibles. Es más un rol de colaboración que un rol de dirección. Sus autores más representativos, todos trabajadores sociales clínicos, son Steve de Shazer, Insoo Kim Berg, Michele Weiner-Davis, Eve Lipchik y Matthew Selekman, entre otros.

La cuarta oleada engloba lo que se han denominado modelos socioconstruccionistas entre los que destacan las aportaciones de Tom Andersen (1994) con la propuesta de los "equipos reflexivos" y sus posteriores derivaciones, la "ayuda colaborativa" de Harlene Anderson (1999) y de la misma Anderson junto con Harry Goolishian (1995), las de Jill Freedman y Gene Combs (1996), Steven Friedman (2001, 2005), William Madsen (2007) y Madsen y Kevin Gillespie (2014), la perspectiva dialógica de los "diálogos abiertos y anticipatorios" propuestos por Jaakko Seikkula y Tom Erik Arnkil (2016, 2017) y la "terapia narrativa" de Michael White, David Epston, Stephen Madigan y David Denborough, entre otros muchos.

Todos ellos se apartan de las verdades objetivas y teóricas y adoptan procedimientos que se mueven en el profundo respeto por las personas y sus diferencias, la tolerancia a la incertidumbre y la apertura a múltiples posibilidades desde una posición de curiosidad genuina, de un no saber que permite una indagación apreciativa y deconstructiva. Todos ellos abandonan la posición de experto, aunque persiguen ser buenos conversadores. Ya no hay entrevistas, ni diagnósticos ni tareas ni prescripciones. Hay encuentros con personas, con grupos y con testigos comunitarios que hacen posible el desarrollo de conversaciones. Estas conversaciones no están especialmente interesadas en el conocimiento del pasado en la medida que se mantiene la creencia que los procesos de encuentro, relacional y conversacional, permitan la revisión y la creación de significados. En las historias saturadas de problemas, buscarán mediante la doble escucha, tanto el rescate de las áreas de la vida pasada y presente que se ha mostrado exitosa (que ofrece una identidad competente) como las posibilidades de determinación de cuál es la vida preferida de las personas.

A nuestro juicio, son las propuestas de la práctica narrativa que han desarrollado un completo y complejo entramado de propuestas teóricas y, especialmente, prácticas, que permiten afrontar la ruptura de ese rol de experto y esa realidad objetiva y observable que plantean las tesis posestructuralistas.

## La dimensión relacional del trabajo social

La dimensión relacional del trabajo social sitúa a las personas, a las familias y a los grupos comunitarios en el centro de la relación, abandonando las posiciones del profesional como centro de poder y como experto en las relaciones y en la solución de problemas de los demás. Esta posición se aleja de las aportaciones de un solo modelo y de una sola visión del mundo, y asume las proposiciones que, desde una perspectiva posestructuralista, proponen las vanguardias del trabajo social<sup>3</sup> en las “prácticas narrativas” (FREEDMAN y COMBS, 1996; FRIEDMAN, 2005; WHITE y EPSTON, 1993; WHITE, 2016; MADIGAN, 2011; DENBOROUGH, 2008, 2014, 2018), el “modelo centrado en soluciones” (BERG, 1994, 2005; BERG y MILLER, 1996; DE SHAZER, 1992, 1999; WEINER-DAVIS y O’HANLON, 1990; LIPCHICK, 2004; SELEKMAN, 1996) la “indagación apreciativa” (COOPERRIDER, SORENSEN, WHITNEY y YAEGER, 2000) y la “ayuda colaborativa” (ANDERSON, 1999; MADSEN, 2007, 2011).

**La dimensión relacional del trabajo social sitúa a las personas, a las familias y a los grupos comunitarios en el centro de la relación, abandonando las posiciones del profesional como centro de poder y como experto en las relaciones y en la solución de problemas de los demás**

<sup>3</sup> Para desgracia de todos, los trabajadores sociales españoles desconocemos la autoría y el papel desempeñado por los colegas estadounidenses, canadienses, australianos y neozelandeses en el desarrollo de los modelos de trabajo con familias y personas. La denominada “terapia narrativa” y la “terapia breve centrada en soluciones” han sido creadas por trabajadores y trabajadoras sociales.

En nuestra experiencia, el interés por esta dimensión relacional y colaborativa surge de la indagación acerca de cuál es la forma más respetuosa, digna y efectiva de colaborar con las personas y las familias en momentos de dificultad; de la práctica y la experimentación desarrollada con personas, parejas y familias en el contexto del Laboratorio de Mediación y Orientación Familiar de la Universidad de las Islas Baleares (<http://mediacionlab.uib.es/>), y de la escucha de la queja de un gran número de colegas profesionales que manifiestan una creciente insatisfacción con la práctica del trabajo social que desarrollan en los servicios sociales. Los procedimientos burocratizados, la restricción de medios, una formación manifiestamente mejorable o la ausencia de medidas de cuidado institucional y de autocuidado están provocando, entre otros factores, que aquello que ilusionó a numerosos trabajadores y trabajadoras sociales haya perdido su significado original.

Madsen y Gillespie proponen una denominación metafórica para la práctica de los profesionales en los servicios sociales y que se representa por la idea de “caminar y hablar” (MADSEN y GILLESPIE, 2014: 8). La metáfora de “caminar y hablar” representa entrar en relación con una persona o una familia para poder conversar, conocer e interesarse por comprender, a la vez que se proporcionan ayudas prácticas. Esta ayuda práctica, la relación y la conversación son útiles cuando están vinculadas a las historias que dan forma a las experiencias de las personas: se trata de un hablar terapéutico. Con este enfoque, el trabajo puede consistir en “sentarse y hablar” en función del acuerdo alcanzado con las personas y familias, y también en “caminar y hablar” a su lado “de manera que se den oportunidades para tener otras experiencias y cambien sus historias de vida” (MADSEN y GILLESPIE, 2014: 9). Esta metáfora disuelve la falsa disyuntiva entre “trabajar con los recursos” (gestión de casos) o “trabajar con las relaciones” (trabajo social clínico; MCTIGHE, 2018), y nos acerca a maneras de afrontar la colaboración con las personas desde un trabajo social relacional.

### Principios y criterios para un trabajo social relacional y colaborativo

Colocarse en una posición congruente con la práctica del trabajo social relacional en su dimensión colaborativa, en la propuesta del “caminar y hablar”, significa activar una actitud que se traduce y se manifiesta en la práctica. Por ello, es una propuesta que se fundamenta en principios, tiene una filosofía y una visión de lo que pueden ser las relaciones colaborativas en una relación de ayuda. Su eje central es la relación junto a una actitud de colaboración, alejándose de la posición de profesional experto. Adopta una posición de “no

saber" a través de la indagación apreciativa desarrollada por un aliado apreciativo (el trabajador o la trabajadora social) que respetuosamente formula preguntas en la búsqueda de posibilidades y se interesa por "las otras historias" en las cuales las personas y las familias ponen de manifiesto su capacidad de resistencia y su abanico de competencias. También podemos proponer "sentarse y hablar", más propio de una dimensión clínica-relacional y, probablemente, más vinculada al ejercicio profesional en los programas especializados.

Los criterios que nos sirven de guía y referencia para desarrollar esta propuesta de trabajo social relacional y colaborativo son los siguientes:

**1. Construir una relación.** Entendemos que el compromiso y el proceso de construir una relación no es simplemente un paso inicial antes de llegar al trabajo "real" de ayudar. Es el núcleo del trabajo social relacional y necesita ser atendido siempre.

**2. Escuchar a las personas y dar testimonio de su historia.** Lo importante no es solo el escuchar sino cómo escuchamos. Escuchar para reconocer su dolor y su sufrimiento, para validarlo, necesita el reconocimiento de su capacidad de aguante y alentar su capacidad de resistencia y recuperación para seguir adelante. No solo hay que escuchar historias sino también el significado, muchas veces ausente pero implícito, que hay en esas historias.

**3. No juzgar.** La dimensión de colaboración nos invita a cambiar de una postura relacional de disfunción reparadora "experta" a un "aliado" que ayuda a las personas a visualizar y avanzar hacia una vida más deseada con atención a problemas cotidianos como la salud, la familia, el trabajo, las pérdidas o un lugar para vivir. No juzgar no significa no interesarse por la situación que atraviesan las personas o las familias. Conocer es necesario, sin embargo, este conocer no debe ser entendido como la emisión de un juicio en forma de diagnóstico. La evaluación, desde esta perspectiva, es co-evaluación, es co-diagnóstico (CARDONA, CUARTERO y CAMPOS, 2017). Es decir, una valoración compartida en la cual no somos los expertos que emitimos juicios y valoraciones sino más bien aliados apreciativos que acompañamos a las personas y las familias en la identificación de sus circunstancias. Este trabajo se desarrolla en colaboración con las personas.

**4. Cooperar, ayudar, apoyar.** Estamos más en consonancia con una idea y una práctica de "cooperar, ayudar, apoyar" que de asistir. Las personas y las familias prefieren ser tratadas con respeto a su dignidad y su integridad. Se trata de una relación respetuosa que incide en cómo se experimenta la relación y genera una influencia positiva sobre la posibilidad de cambio. Los esfuerzos que contribuyen a un sentido de competencia, conexión y esperanza son más humanos y más efectivos.

**5. Respeto, humildad y confianza.** Un trabajo social relacional debe ser profundamente respetuoso, teniendo siempre presente la humildad, la confianza y la responsabilidad mutua. Esta práctica implica el reconocimiento de que no somos solo nosotros los que entramos, con su permiso, en las vidas de las personas con las que colaboramos. Ellas también ejercen influencias en las nuestras. Es un camino de ida y vuelta que nos hace más ricos, más humanos y que nos ayuda a crear más y mejores oportunidades para colaborar con las personas y las familias.

**6. Curiosidad.** La práctica del trabajo social relacional se sustenta, también, en el ejercicio de la curiosidad genuina y en la conexión emocional con las personas. Ello implica desprenderse intencionalmente de nuestras ideas preconcebidas en relación con los demás, sea por razones de género, orientación sexual, etnia, edad, cultura o circunstancia, que provocan el malestar de las personas con las que colaboramos. La curiosidad a la que hacemos referencia es apreciativa, es decir, está especialmente interesada en conocer, desde una posición de “no saber” (ANDERSON y GOOLISHIAN, 1995) lo que funciona, las competencias, las habilidades, los puntos fuertes, los conocimientos y las experiencias de superación de las personas por encima de debilidades, problemas o fracasos del pasado o del presente. Los problemas no son negados ni minimizados.

**7. Co-crear posibilidades y mantener la esperanza en el cambio.** La práctica del trabajo social relacional cree con firmeza que el cambio es posible y que existen motivos para la esperanza (SELEKMAN, 1996). Ello también significa confiar en las competencias y las capacidades de las personas por encima de las dificultades y problemas a los que se enfrentan. Capacidades para cambiar, aprender y crecer. Debemos y podemos creer en las posibilidades, en la creación de discursos, experiencias e historias preferidas en las cuales las personas recobran la dirección de sus vidas. Es preferible indagar apreciativamente lo que es y podría ser, a lo que simplemente no es y debería ser. Ello facilita abrir dimensiones de futuro y de posibilidades y no significa minimizar las dificultades del momento presente. Este ejercicio relacional nos ha de permitir abrir la puerta a una de las ideas más brillantes que elaboraron White y Epston (1990): “las personas son las personas y los problemas son los problemas”. Facilitar y acompañar a las personas en su indagación acerca de las áreas de competencia o los momentos y situaciones de éxito, dignidad, respeto y orgullo tiene efectos poderosos en las identidades preferidas que desean construir. Los caminos del cambio son diversos y son las personas las que los construyen.

**8. Participar en los procesos de empoderamiento.** Entendemos que empoderar significa ejercer el poder y la capacidad de

Ello también significa confiar en las competencias y las capacidades de las personas por encima de las dificultades y problemas a los que se enfrentan

decidir. Como aliados apreciativos que colaboran en los procesos de cambio de las personas y familias, entendemos que una de las formas más importantes de ejercer esa colaboración es la formulación de aquellas conversaciones que hagan posible, que faciliten que las personas puedan construir historias alternativas en las que se reflejen sus opciones de vida preferida.

Los resultados de investigación nos dicen algo acerca de la importancia de centrar nuestra atención en la relación y la colaboración cuando aceptamos transitar con las personas. Para nosotros, estos resultados reflejan, con extraordinaria contundencia, cuáles son las líneas de trabajo preferente sobre las que profundizar.

La investigación acerca de qué factores predicen los cambios en las personas que sufren examina las contribuciones de buenos resultados en las áreas de bienestar infantil, psicoterapia y campos relacionados (DUNCAN, MILLER y HUBBLE, 2003). Las evidencias señalan que el 40% de los resultados de las terapias<sup>4</sup> se vinculan a factores atribuibles a las personas, es decir, lo que las personas hacen, piensan y desarrollan en su vida cotidiana. El 30% es atribuible a la relación, la empatía, el respeto y la autenticidad de la relación de ayuda. El 15% es atribuible a la esperanza y al cambio deseado que es compartido entre la persona y el profesional, y el 15% restante es atribuible a las técnicas aplicadas durante los procesos de trabajo. Si las competencias, habilidades, conocimientos, actitudes, historia, experiencias y redes relacionales de las personas son las variables más importantes para el cambio, tiene sentido buscar, subrayar e incentivar las capacidades de las personas y sus relaciones. Si la calidad de la relación y la esperanza en el cambio son factores predictores, entonces nuestra propuesta relacional es central. La investigación sobre el poder de la alianza refleja numerosos hallazgos y es uno de los mejores predictores de buenos resultados (DUNCAN, MILLER y SPARKS, 2004; TURNELL, 2012). En la práctica cotidiana del trabajo social, sea cual sea su nivel de intervención, a menudo nos vemos tentados a dar orientaciones acerca de lo que las personas deberían o podrían hacer. Sin embargo, nuevamente la investigación pone en evidencia en sus hallazgos que los resultados de la orientación son escasamente efectivos. Sobell (2013) indica que solo entre el 5% y el 10% de las personas experimentan algún cambio cuando se les ofrece un consejo.

**9. El enfoque narrativo guía la práctica del trabajo social relacional.** Las historias que escuchamos y compartimos con las personas y familias son historias narradas e historias vividas, pero, siendo historias saturadas de dificultades, no son

<sup>4</sup> No disponemos de datos relacionados con el conocimiento de las variables predictoras de cambios exitosos en la práctica del trabajo social.

las únicas historias posibles. La práctica y las conversaciones nos han enseñado a entender que las historias dominantes saturadas de problemas (historias constreñidas como las llama Cobb, 2016) impiden tener presente las historias alternativas que expresan momentos y situaciones de competencia, dignidad, resistencia y posibilidades. Las historias vividas confieren sentido de identidad a las personas y, en consecuencia, historias de déficits, dolor, fracaso e incompetencia limitan las posibilidades de las personas al percibirse a sí mismas como incompetentes. Así, entendemos que el marco narrativo entiende la vida y las dificultades de las personas en función del molde de las historias que las personas cuentan, creen y dan sentido al mundo en el que viven, al ser siempre compartidas con el marco sociocultural en el cual transitamos.

Es frecuente observar que las historias dominantes saturadas de problemas etiquetan a las personas. Las etiquetas de "alcohólico", "negligente", "loco", "discapacitado" o "inmigrante", entre otras muchas, presuponen con suma facilidad identidades, atributos, déficits, dolor y futuros en los cuales el cambio es casi imposible. Pero la identidad no es estática, no es fija, cambia con las experiencias y las relaciones que mantenemos a lo largo del tiempo. Como se señala en la obra de Madsen y Gillespie: "Vivir no trata del encontrarse a sí mismo. Vivir va de crearte a ti mismo" (MADSEN y GILLESPIE, 2014: 15).

Desde nuestra perspectiva, cambiar significa que las personas o familias puedan tener las condiciones para tomar decisiones en relación con la vida preferida que desean. Una parte de nuestro trabajo consiste en generar estas condiciones. Para ello será necesario mantener conversaciones terapéuticas, realizar buenas preguntas, sorprendernos cuando ellas redescubran alguno de sus saberes, alegrarnos de sus pequeños descubrimientos y hacérselo saber demostrando afecto y reconocimiento. No es un proceso mágico donde se redescubre un saber y se genera un cambio. Un proceso basado en conversaciones terapéuticas<sup>5</sup> que requiere flexibilidad y esperanza en sus posibilidades. También requiere de nuestra motivación, curiosidad e interés para volver a preguntar una y otra vez acerca de sus capacidades y competencias, sus sueños y esperanzas. Con nuestro trabajo generamos espacios y encuentros con las personas para que puedan ampliar sus posibilidades de definir, imaginar, colorear y planear la vida preferida que quieran vivir. Esta construcción de una historia de vida alternativa proyecta un escenario de futuro, de esperanzas y de retos: hacia dónde las personas quieren ir.

Con nuestro trabajo generamos espacios y encuentros con las personas para que puedan ampliar sus posibilidades de definir, imaginar, colorear y planear la vida preferida que quieran vivir

<sup>5</sup> "Toda actividad humana dirigida a disminuir, aliviar o suprimir el sufrimiento de los otros, induciendo o facilitando cambios físicos, psicológicos o relacionales, es terapéutica" (COLLETI y LINARES, 1997: 18).

## El cómo: mapas para la relación y la colaboración

Las prácticas colaborativas se centran en la creación de un marco relacional que se sustenta en firmes compromisos de trabajo con las personas y las familias. Desde la perspectiva narrativa podemos establecer algunas guías<sup>6</sup> que pueden orientar las conversaciones (WHITE, 2016) aun sabiendo que una conversación narrativa no está rígidamente estructurada.

| CUADRO I. VISIÓN GENERAL DEL MAPA DE CONVERSACIÓN NARRATIVA  |  |
|--|--|
| <b>DESARROLLAR LA RELACIÓN: CONECTAR CON LAS PERSONAS E INTERESARSE POR LAS ESPERANZAS</b>   |  |
| <b>HISTORIAM EL PROBLEMA E INICIAR LA DOBLE ESCUCHA</b>  |  |
| Escuchar la historia saturada de problemas.  | Iniciar la deconstrucción y clarificar significados.                       |
| <b>INICIAR LA EXTERNALIZACIÓN: SEPARAR LOS PROBLEMAS DE LAS PERSONAS</b>   |  |
| Dar nombre a los problemas e historiarlos.   | Buscar la influencia que ejercen los problemas sobre la persona o familia. |
|  | 1. Influencia de los problemas sobre las personas.                         |
|  | 2. Influencia de las personas sobre los problemas.                         |
| Poner de relieve las excepciones y las situaciones únicas y excepcionales en las cuales los problemas no pueden ejercer su influencia. |  |
| <b>CREAR MÁS DIFERENCIA EN RELACIÓN CON LAS EXCEPCIONES Y PEDIR A LAS PERSONAS QUE EMITAN UN JUICIO: ¿CUÁL ES LA VIDA PREFERIDA?</b>   |  |
| <b>RASTREAR LA HISTORIA DE LAS EXPERIENCIAS SATISFACTORIAS Y DESTACAR LOS SIGNIFICADOS</b>   |  |
| <b>SOLICITAR EL CAMINO A SEGUIR. HACER UN PLAN PARA ALCANZAR LA META PREFERIDA</b>   |  |

Fuente: Campos y Cardona (2018).

Un resumen sintético de la propuesta de ayuda colaborativa podemos encontrarla en Madsen (2011). En ambos casos, es la práctica narrativa de la externalización, la doble escucha, las conversaciones de remembranza y de re-autoría lo que guían las conversaciones.

<sup>6</sup> La falta de espacio impide desarrollar el amplio campo de los mapas de la práctica narrativa. Para describir los mapas y la práctica a fondo, véase White (2016).

| CUADRO II. VISIÓN GENERAL DEL MAPA DE AYUDA COLABORATIVA                             |  |
|--|--|
| <b>VISIÓN</b><br>¿Qué esperanzas tienes? ¿A dónde te gustaría ir en tu vida?         |  |
| <b>OBSTÁCULOS / DESAFÍOS</b><br>Qué es lo que impide alcanzar la vida deseada.       | <b>APOYOS</b><br>¿Qué te ayuda a llegar? Quién o qué sirve de apoyo. |
| <b>PLAN</b><br>¿Qué debe suceder, qué debemos hacer para alcanzar la vida preferida? |  |

Fuente: Madsen (2011).

En la práctica, implica hacer lo siguiente:

1. Desarrollar una co-investigación colaborativa. Contribuir y hacer posible que las personas y familias tengan acceso a sus propios conocimientos, con la intención de facilitar la creación de historias alternativas no saturadas de dificultades y problemas. Ello significa creer firmemente en las posibilidades, competencias, valores, habilidades y experiencias de las personas y las familias.
2. Construir unas bases relacionales para que las personas y las familias se comprometan en el proceso de co-investigación y cambio. Ello se traduce en la construcción de una alianza terapéutica o de ayuda: conectar antes que cambiar. Los profesionales participan en esfuerzos concretos para ayudar a las personas a realizar los cambios deseados en sus vidas. Esto está en el corazón de caminar y hablar.
3. Contribuir a que las personas y las familias visualicen e imaginen qué dirección prefieren dar a sus vidas.
4. Transitar junto a las personas a identificar los factores o elementos que dificultan o impulsan la dirección que prefieren darle a sus vidas (“panorama de conciencia”).
5. Ayudar a las personas a cambiar su relación con los factores que dificultan seguir la dirección que prefieren darle a sus vidas (“conversaciones de externalización”).
6. Apoyar a las personas y las familias a incrementar y expandir su relación con los factores que sostienen e impulsan la dirección que prefieren darle a sus vidas (“panorama de acción, conversaciones de andamiaje y migración de identidad”).
7. Participar con las personas a desarrollar redes y comunidades que apoyen el desarrollo de la vida que prefieren vivir (“conversaciones de remembranza, ceremonias de definición y testigos externos”). Una actividad que se

alude, pero que nunca se identifica directamente en las historias compartidas hasta ahora, es escuchar, sostener y dar testimonio de la propia historia de las personas. Esta bien puede ser la actividad de ayuda más importante de todas.

## Para concluir

Las prácticas colaborativas se sitúan en el núcleo central de una manera de entender el trabajo social relacional. Una forma respetuosa, comprometida y afectuosa que significa el mantenimiento de cuatro faros a través de los cuales guiar la relación:

- a) Tener curiosidad genuina por conocer las historias que configuran las identidades de las personas, respetando sus marcos socioculturales y honrando la sabiduría propia de las personas y las familias. Cada persona, familia o comunidad es como una cultura única con un estilo de vida propio. Al colaborar con ellos, cuando nos relacionamos con ellos debemos adoptar una actitud de descubrimiento de seres singulares y únicos que nos abren las puertas de sus vidas, a sus relaciones y a sus culturas. Podemos entrar respetuosamente, sin juzgar, evaluar o etiquetar, sin diagnosticar, interesándonos por lo que hay y que funciona más que por lo que no hay y no funciona, abandonando la posición superior de profesionales expertos.
- b) Creer firmemente en las posibilidades y centrarse en los recursos personales, relacionales y ecológicos de las personas y las familias. Todas las personas y familias atesoran competencias, conocimientos y capacidades particulares que les permiten cambiar, crecer y aprender, sobreponerse a las crisis y a las pérdidas. Podemos facilitar la creación de marcos de posibilidades si, junto a ellos, se destaca lo que es y podría ser, en lugar de lo que no es y debería ser, sin que ello signifique ignorar las dificultades y las incertidumbres. Sin embargo, las personas no son sus problemas. Un enfoque relacional que busca la co-creación de posibilidades identifica y busca conocer lo que funciona y construye senderos para alcanzar la vida preferida.
- c) Trabajar conjuntamente co-construyendo el proceso y la relación de trabajo, acomodándonos a las singularidades de las personas y las familias. Si creemos que las personas a menudo son más ingeniosas de lo que creemos, nuestro trabajo en conjunto puede convertirse en un proceso de colaboración que se basa en el conocimiento y las habilidades de ambas partes.

- d) Activar prácticas de empoderamiento y mantenernos comprometidos con las personas y con el proceso. Pero el verdadero empoderamiento significa encontrar una manera de conversar con las personas para que puedan construir la vida que prefieran y tomar por sí mismos, mediante un proceso reflexivo, las decisiones que les conduzcan hacia el cambio deseado.

### Bibliografía

- ANDERSEN, T. *El equipo reflexivo. Diálogos y diálogos sobre los diálogos*. Barcelona: Gedisa, 1994. ISBN: 9788474324785.
- ANDERSON, H. *Conversaciones, lenguaje y posibilidades*. Buenos Aires: Amorrortu, 1999. ISBN: 9789505180790.
- ANDERSON, H.; GOOLISHIAN, H. El cliente es el experto: un enfoque de la terapia del “no-saber”. *Sistemas familiares*, 1995, vol. 11, núm. 3, 9-22.
- BERG, I. *Family Based Services: A Solution-Focused Approach*. Nueva York: W. W. Norton, 1994. ISBN: 9780393701623.
- BERG, I. *Brief coaching for lasting solutions*. Nueva York: W. W. Norton, 2005. ISBN: 9780393704723.
- BERG, I.; MILLER, S. *Trabajando con el problema del alcohol. Orientaciones y sugerencias para la terapia breve de familia*. Barcelona: Gedisa, 1996. ISBN: 847432596X.
- CAMPOS, J.; CARDONA, J. *Mediación narrativa con familias en conflicto*. 2018 (en prensa).
- CARDONA J., CUARTERO, M. y CAMPOS, J. F. El diagnóstico relacional colaborativo (I). *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, núm. 24, 67-90. ISSN-e: 1989-9971.
- COBB, S. *Hablando de violencia. La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa, 2016. ISBN: 9788416572045.
- COLLETI, M.; LINARES, J. *La intervención sistémica en servicios sociales con familias multiproblemáticas*. Barcelona: Paidós, 1997. ISBN: 9788449304385.
- COOPERRIDER, D.; SORENSEN, P.; WHITNEY, D.; YAEGER, T. (ed.). *Appreciative Inquiry: Rethinking Human Organization Toward a Positive Theory of Change*. Champaign, IL: Stipes Publishing, 2000. ISBN-13: 9780875639314.
- DE SHAZER, S. *Claves en psicoterapia breve*. Barcelona: Gedisa, 1992. ISBN: 9788474324426.
- DE SHAZER, S. *En un origen las palabras eran magia*. Barcelona: Gedisa, 1999. ISBN: 8474327075.
- DENBOROUGH, D. *Collective Narrative Practice: Responding to individuals, groups, and communities who have experienced trauma*. Adelaida: Dulwich Centre Publications, 2008. ISBN: 978-0975218051.
- DENBOROUGH, D. *Retelling the Stories of Our Lives: Everyday Narrative Therapy to Draw Inspiration and Transform Experience*. Nueva York: W. W. Norton, 2014. ISBN: 978-0393708158.
- DENBOROUGH, D. *Do you want to hear a story? Adventures in collective narrative practice*. Adelaida: Dulwich Centre Publications, 2018. ISBN: 978-0648154501.
- DERRIDA, J. *La voz y el fenómeno*. Madrid: Pre-Textos, 1993. ISBN: 8485081692.
- DERRIDA, J. *La escritura y la diferencia*. Barcelona: Anthropos, 2013. ISBN: 9788415260486.
- DUNCAN, B.; HUBBLE, M.; MILLER, S. *Psicoterapia con casos imposibles, tratamientos efectivos para pacientes veteranos de la terapia*. Barcelona: Paidós, 2003. ISBN: 9788449314230.

## Bibliografía

- DUNCAN, B.; MILLER, S.; SPARKS, J. *The heroic client: A revolutionary way to improve effectiveness through client-directed, outcome-informed therapy*. San Francisco: Jossey-Bass, 2004. ISBN: 9780787972400.
- FOUCAULT, M. *Vigilar y castigar*. Madrid: Siglo XXI, 1976. ISBN: 9789682301179.
- FOUCAULT, M. *Microfísica del poder*. Madrid: La Piqueta, 1979. ISBN: 9788474430172.
- FREEDMAN, J.; COMBS, G. *Narrative therapy: The social construction of preferred realities*. Nueva York: Norton, 1996. ISBN: 9780393702071.
- FRIEDMAN, S. *El nuevo lenguaje del cambio*. Barcelona: Gedisa, 2001. ISBN: 9788474327632.
- FRIEDMAN, S. *Terapia familiar con el equipo de reflexión*. Buenos Aires: Amorrortu, 2005. ISBN: 9789505181117.
- LIPCHIK, E. *Terapia centrada en la solución. Más allá de la técnica*. Buenos Aires: Amorrortu, 2004. ISBN: 978-9505181063.
- MADIGAN, S. *Narrative Therapy*. Mass: American Psychological Association, 2011. ISBN: 9781433808555.
- MADSEN, W. C. *Collaborative Therapy with Multi-Stressed Families (2<sup>nd</sup> Ed)*. Nueva York: Guilford Press, 2007. ISBN: 9781593854348.
- MADSEN, W. C. Collaborative helping maps: A tool to guide thinking and action in family-centered services. *Family Process*, 2011, 50, 529–543. ISSN: 00147370.
- MADSEN, W.; GILLESPIE, K. *Collaborative Helping*. NJ: Wiley & Sons, 2014. ISBN: 9781118567630.
- MCTIGHE, J. *Narrative Theory in Clinical Social Work Practice*. NJ: Springer, 2018. ISBN: 9783319707877.
- O'HANLON, B. *Desarrollar posibilidades*. Barcelona: Paidós, 2001. ISBN: 9788449310782.
- SEIKKULA, J.; ARNKIL, T. *Diálogos terapéuticos en la red social*. Barcelona: Gedisa, 2016. ISBN: 9788425437748.
- SEIKKULA, J.; ARNKIL, T. *Open Dialogues and Anticipations*. Helsinki: National Institute for Health and Welfare, 2017. ISBN: 9789523020214.
- SELEKMAN, M. *Abrir caminos para el cambio*. Barcelona: Gedisa, 1996. ISBN: 9788474325768.
- SOBELL, L. Using motivational interviewing with difficult clients. Keynote address at International Social Work Conference sponsored by University of Applied Sciences Northwestern Switzerland. Olten, Switzerland, 2013.
- TURNELL, A. *The signs of safety: A comprehensive briefing paper*, 2012. Disponible en línea a: <<http://www.signsofsafety.net>> (Consulta: 11 setembre 2018).
- WINER-DAVIS, M.; O'HANLON, W. *En busca de soluciones*. Barcelona: Paidós, 1990. ISBN: 9788475096117.
- WHITE, M. *Mapas de la práctica narrativa*. Santiago de Chile: Ediciones Pranas Chile, 2016. ISBN: 978-9569719011.
- WHITE, M.; EPSTON, D. *Medios narrativos para fines terapéuticos*. Barcelona: Paidós, 1993. ISBN: 9788475099255.
- WATZLAWICK, P. *La realidad inventada*. Barcelona: Gedisa, 1994. ISBN: 8474322456.

# Servicios sociales básicos, administración y burocracia

## Basic social services, administration and bureaucracy

Montserrat Mestres Angla<sup>1</sup>

### Resumen

El artículo plantea una reflexión sobre lo que implica la burocracia como sistema de organización de las administraciones públicas y el posicionamiento de los servicios sociales básicos, y en concreto de los trabajadores sociales. Plantea la duda sobre si es posible introducir cambios en la burocratización de los servicios sociales en el marco de una administración local que nos condiciona e interpela, así como la posible necesidad de un esfuerzo mayor para entender el sector público en toda su dimensión, de incrementar el diálogo con otros departamentos, y de aportar el valor de la propia disciplina al servicio de una administración mejor.

**Palabras clave:** Administración pública, organización, burocracia, servicios sociales básicos, trabajadores sociales.

### Abstract

This article offers a reflection on what bureaucracy entails as an organisation system within the public administration, and the positioning of basic social services, particularly social workers. It questions whether changes may be incorporated into the bureaucracy of social services under the auspices of a local authority by which we are conditioned and which we must report to, as well as the need for greater effort in understanding the public sector in its entirety, enhanced interdepartmental communication, and a vindication of the value of the discipline to allow for more effective administration.

**Key words:** Public administration, organisation, bureaucracy, basic social services, social workers.

**Para citar el artículo:** MESTRES ANGLA, Montserrat. Servicios sociales básicos, administración y burocracia. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 44-54. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Licenciada en Antropología y diplomada en Trabajo Social, jefa de servicio de Acción y Cohesión Social del Ayuntamiento de Manresa.

## Introducción

Los servicios sociales básicos han sufrido cambios importantes durante los últimos años. Uno de los más importantes es que el nuevo marco social y político ha empujado a la burocratización de la praxis del trabajo social, tal y como queda patente en el dictamen sobre los servicios sociales básicos en la provincia de Barcelona, editado por el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya el año pasado (GINESTA, 2017). Yo misma, en más de una ocasión, he escrito sobre los peligros que supone esta burocratización para la buena práctica profesional (MESTRES, 2011).

De hecho, la crítica a la burocracia en general -asociada al exceso de trámites administrativos y a pasos que hay que hacer para dar respuesta a una situación determinada- forma parte de un pensamiento generalizado entre la población, fortalecido por una constante denuncia en los medios de comunicación de sus efectos negativos. Cómo no tiene que criticarse, por lo tanto, que la burocracia entre de lleno en los servicios sociales, a quienes se les hace el encargo de dar respuesta a necesidades humanas básicas.<sup>2</sup> Unas necesidades que van, actualmente, desde garantizar la subsistencia hasta el pleno desarrollo personal y colectivo a partir de la proximidad y el respecto a la singularidad de cada cual. Estamos de acuerdo, de entrada, en la necesidad de encontrar mecanismos políticos y técnicos que permitan superar el actual estado de burocratización.

Sin embargo, después de muchos años de gestión en la administración y en los servicios sociales, de observar qué pasa, de profundizar en cómo encontrar soluciones a los problemas y de procurar adquirir conocimientos complementarios y más amplios que sirvan para afrontarlos, me cuestiono si esta crítica a la burocracia es parcial y demasiado superficial, y nos sirve como refugio para ir avanzando sin muchos cambios, esperando que con más personal, más administrativos, más soluciones políticas, nos lo resuelvan algún día y por fin nos podamos dedicar plenamente a hacer "nuestro trabajo". Me planteo si quizás denunciemos la burocracia sin entender qué es realmente, el porqué y su finalidad última. Si lo hacemos sin profundizar en lo que implica y si, con esto, nos acomodamos y renunciamos a contribuir a la superación de sus efectos perversos, que muchas veces contradicen su propia esencia y lógica. Me pregunto si con una crítica frontal, como aquello totalmente ajeno a nosotros, estamos rehuendo de participar activamente en el cambio de organización que piden nuestras administraciones y donde nosotros podríamos aportar valor.

La necesidad de una gestión mejor para la intervención social es una preocupación que manifestamos a menudo. El esfuerzo de sistematizar mejor, partiendo de nuestro conocimiento profesional, los procedimientos a seguir, las herramien-

**Me pregunto si con una crítica frontal, como aquello totalmente ajeno a nosotros, estamos rehuendo de participar activamente en el cambio de organización que piden nuestras administraciones y donde nosotros podríamos aportar valor**

<sup>2</sup> Véase la pirámide de necesidades humanas básicas de Abraham Maslow, psicólogo humanista (1908-1970).

tas a utilizar, los métodos a aplicar según la tipología de necesidad, etc., son retos que tenemos sobre la mesa, con dificultades para dedicar el tiempo y el esfuerzo suficiente y muchas veces con una exigua capacidad innovadora. Y cuando lo hacemos lo compartimos poco. Disponemos de un montón de buenas prácticas que no quedan documentadas y, por lo tanto, que se mantienen desconocidas más allá de donde se aplican. Pero estos retos nos los planteamos como una reflexión interna, como si las dificultades de la gestión en los servicios sociales básicos tuviéramos y pudiéramos resolverlos solos, al margen de un entorno que nos condiciona y nos interpela, al cual, a menudo, vemos hostil y con el cual mantenemos un escaso diálogo.

Con la intención de aportar reflexión sobre el cambio y la mejora que queremos, me parece necesario reflexionar acerca del papel de la burocracia desde una mirada diferente de la que es habitual. Intentaré explicarme, consciente que no es fácil cuestionar más cosas en unos momentos en que los servicios sociales se encuentran sometidos a una presión social excesiva producida por el malestar general. Y en un entorno donde los trabajadores sociales tienen que moverse en medio de una administración superada y fragmentada, a veces incoherente, y una población vulnerable pero exigente a la vez.

Lo que intento explicar no me resulta sencillo. Corro el peligro que se entienda como una crítica negativa a los servicios sociales públicos, nada más lejos de mi intención. También corro el riesgo de compartir unas dudas en un momento no adecuado, dada la situación de fragilidad en la que se encuentran los servicios sociales ante el dilema sobre qué son y que querrían y tendrían que ser. Querría que se entendiera como una reflexión personal que encarna dudas y seguramente contradicciones, con la intención de abrir un espacio nuevo de reflexión y debate.

### Los servicios sociales y la administración local

El marco legal de los servicios sociales (Ley 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales en Cataluña) define el papel y las competencias municipales, otorgando a las administraciones locales competencia plena en materia de servicios sociales básicos. Así pues, estos forman parte del cuerpo central de la actuación municipal.

Justo es decir que el reconocimiento legal de los servicios sociales como parte central en la estructura funcional y orgánica de los ayuntamientos ha sido un proceso largo, de más de treinta años, durante el cual los servicios sociales se han ido definiendo a partir de su propio saber profesional y del conocimiento sobre análisis organizativo, gestión de equipos humanos, gestión de procesos, etc. Han ido encajando su propio funcionamiento -basado en equipos multidisciplinares, en circuitos de coordinación y cooperación, trabajo en red, etc.- en el marco de la organización que los ha amparado y legiti-

mado: la administración. Una administración que tiene su propia lógica y funcionamiento y que, todavía hoy, tiene verdaderas dificultades para asumir la centralidad de los servicios sociales. Una administración que, a la vez, tiene que responder a una sociedad plural y desigual, con mecanismos muy potentes de exclusión. Como señala Fernando Fantova, “cuando la intervención social tiene que dar respuesta a necesidades sociales que son consideradas, en mayor o menor medida, como un asunto de responsabilidad pública o social, se deriva de ello la expectativa de regulación y sostenimiento de la intervención social por parte de los poderes públicos o el cuerpo social, creándose una condición paradójica de la intervención social como subsistema al cual se encarga el trabajo por la autonomía y la inclusión por parte de un sistema social que es estructuralmente alienante y excluyente” (FANTOVA, 2005).

Así, a los servicios sociales se les atribuye la finalidad de trabajar para una atención personalizada, integral, próxima, en que la subjetividad y la percepción que tienen los individuos y los grupos sobre su realidad, a la vez que su proyecto de vida y futuro, tienen un peso central en la modulación de esta intervención. Pero este encargo lo reciben en el marco de una administración “impersonal” –lo que no quiere decir inhumana– que se regula por procedimientos legales, normativos, basados en una supuesta objetividad, imparcialidad y equidad, donde las interpretaciones particulares no tienen lugar.

El esfuerzo de este ensamblaje no es fácil. Hasta el momento ha corrido a cargo de los gestores, a veces trabajadores sociales, a veces personas de otras disciplinas. Mientras, los trabajadores sociales de los servicios sociales básicos se han centrado en la intervención social a partir del conocimiento profesional, sin el conocimiento suficiente ni entender el porqué de algunas decisiones administrativas, y sufriendo en más de una ocasión resoluciones o decisiones normativas y organizativas que les han resultado complicadas e incluso ajenas. En resumen, los servicios sociales se han configurado como un subsistema dentro de los mismos ayuntamientos, con una dinámica y organización propia singular y diferente de la propia administración, más gerencial. La administración lo ha permitido y amparado durante años –como no podía ser de otra manera, ¡con todo lo que resuelven!– pero sin mover su propia lógica, con graves resistencias y con una actitud poco dialogante y poco innovadora que se aleja de posibilitar una verdadera integración. Moverse en este ensamblaje supone un esfuerzo añadido al ejercicio de la propia disciplina, porque el trabajador social se encuentra muchas veces luchando contra dinámicas administrativas que ve como un obstáculo o freno al desarrollo de su profesión y del sistema, y añade presión a una situación que de por sí ya es compleja.

Es en las dificultades de este ensamblaje y en el papel de los trabajadores sociales donde quiero centrar mi reflexión y plantear algunas cuestiones. Pero antes necesito puntualizar algunos conceptos.

### Burocracia versus burocracia

La palabra *burocracia* suscita negatividad, algo malo, perverso e inútil. En el mismo *Diccionari de la llengua catalana* encontramos que en primer lugar se define como “autoridad, influencia excesiva de los funcionarios públicos en el negocio del estado”. Desde este punto de vista, los reformadores sociales contemporáneos utilizan burocracia “como término que aglutina los defectos de las grandes organizaciones. En su concepción es sinónimo de gasto, inercia, parpadeo excesivo y otras disfunciones; por lo tanto la burocracia es algo a lo que nos tendríamos que enfrentar” (DU GAY, 2012: 203).

Pero no es esta concepción de la burocracia a la que me refiero, sino al tipo de organización que se caracteriza por una atribución clara de tareas y poderes en una estructura jerárquica profesionalizada y una normativa racional y establecida formalmente que permite la consecución eficiente de la finalidad y elimina la arbitrariedad y el autoritarismo (FANTOVA, 2005: 206).

Desde este punto de vista, por lo tanto, la burocracia es un tipo de organización, racional y ordenada, sometida a la norma y a la jerarquía, con el objetivo de conseguir una actuación con eficacia y eficiencia. En teoría la burocracia es un sistema organizativo basado en la objetividad, que pretende alejarse del favoritismo y la corrupción. Este sistema organizativo es el modelo ideal que actualmente impera en las administraciones públicas, y responde a unos principios rigurosos sistematizados, definidos y defendibles, al margen de las connotaciones negativas del término. Totalmente de acuerdo con la afirmación de Paul du Gay cuando nos dice que considerar la burocracia, de entrada, como una organización ineficaz “puede reflejar una comprensión superficial de la burocracia y, quizás, una visión estrecha del sector público” (DU GAY, 2012: 188). Porque si la administración pública es una estructura orgánica que integra aquel conjunto de organismos y personas que trabajan al servicio del Estado orientada al bien común, en estricto cumplimiento de la ley, con exigencia técnica y bajo dirección política, podemos entender que, dado sus objetivos, su organización es necesariamente singular.

La connotación negativa del término *burocracia* no es, sin embargo, fortuita ni gratuita, sino el resultado de aquellas prácticas que se han ido alejando del tipo organizativo ideal, algunas veces con consecuencias nefastas y contradictorias en sí mismas. Existen, por desgracia, demasiados ejemplos de esta mala praxis burocrática.

### Administración local y burocracia

Como ya he dicho y todos sabemos, los servicios sociales básicos forman parte de la administración local que se caracteriza por un tipo de organización pública concreta regida por

En teoría la burocracia es un sistema organizativo basado en la objetividad, que pretende alejarse del favoritismo y la corrupción

leyes, reglamentos y procedimientos específicos. En el ámbito funcional están caracterizados por un sistema burocrático que pretende ajustar los medios y las finalidades a principios de racionalidad normativa legítima y que, por lo tanto, no pretende reducir la esfera pública simplemente a un tema administrativo, sino que pretende dar forma de manera racional, ordenada, transparente, a la voluntad política y democrática

La burocracia, como tal, es un sistema de funcionamiento que tiene su propia lógica y que pretende dar respuesta a unos principios determinados en los que se basa la administración pública: legalidad, objetividad, intereses generales, transparencia, eficacia y eficiencia... En esta línea, incluso grandes detractores de la burocracia en la esfera económica y defensores encarnizados del capitalismo en su máxima expresión, como Ludwig von Mises, nos dicen “Tenemos que responder de nuevo a estas objeciones que la burocracia, en si misma, no es ni mala ni buena... Existe un campo, el del manejo del aparato de gobierno, en el que los métodos burocráticos son imprescindibles” (VON MISES, 2005: 68).

Para entender la burocracia como sistema organizativo ideal, tenemos que mencionar al gran pensador alemán Max Weber.<sup>3</sup> El autor nos habla de la importancia de la igualdad ante la ley y que la reclamación de las garantías legales contra la arbitrariedad exige una “objetividad” formal y racional de la administración, en oposición al despliegue personalmente libre de la “gracia” de las antiguas dominaciones patrimoniales. A la vez que profundiza en el sistema organizativo, y lo que implica y sus características, nos habla de la figura del burócrata y la necesidad del *ethos* que tienen que encarnar como servidores públicos: con un alto sentido de la responsabilidad pública tienen que responder, en una estructura jerárquica, a partir del máximo conocimiento técnico basado en una especialización y objetividad, y con estricto cumplimiento de la ley. Por eso los funcionarios o servidores públicos tienen que acceder a su puesto a través del mérito y la capacidad, con alta competencia técnica, y tienen que ser fieles servidores públicos, con una actuación sometida a la legalidad y al interés público, aplicando la norma y la estandarización de procedimientos con total imparcialidad. Su actuación tiene que ser el máximo de “impersonal” posible, lejos de favoritismos y privilegios. Aún así, como sostienen algunos autores: “Para Weber el énfasis en la «impersonalidad» como característica crucial de la racionalidad burocrática no equivale a una negación general de la humanidad. Se refiere a la capacidad de la burocracia -ganada con gran esfuerzo y frágil en última instancia- para tratar los individuos como casos, lejos de su estatus o adscripción” (DU GAY,

---

<sup>3</sup> Maximilian Weber (1864-1920), sociólogo, politólogo, filósofo, economista y jurista alemán, con grandes aportaciones en el campo de la sociología de las religiones, la política y el gobierno, y en el campo económico y de las ciencias sociales.

2012: 159). En otras palabras, se trata de tratar a las personas por igual, al margen de su condición personal y social.

El *ethos* del burócrata me hace pensar en el *ethos* del trabajador social que trabaja en la administración. Un *ethos* como servidor público, y más cuando ocupa una plaza de funcionario a la que ha accedido por oposición. Un *ethos* que implica estricta obediencia a la ley y a una organización burocrática y jerárquica. Y un *ethos* como trabajador social, fiel a una disciplina y al código deontológico en el que se sustenta. Es verdad que aunque, teóricamente, sobre el papel podemos trazar vínculos entre un *ethos* y el otro y definir un acoplamiento en sus objetivos (servicio público con imparcialidad, objetividad, rigor...), en la práctica sí que puede existir y plantear problemas éticos importantes. Un ejemplo evidente es el dilema que supone al trabajador social, a la vez que funcionario, la respuesta a una orden o la atención de un procedimiento que vulnera el secreto profesional al que se debe, y los límites de este secreto profesional. La jerarquía a la que se debe tiene que entender muy bien la naturaleza de su disciplina y respetarla, del mismo modo que el profesional tiene que entender muy bien que forma parte de una organización a la cual tiene que ser fiel, y no un trabajador social autónomo sujeto a su propia norma.

A pesar de que el cuestionamiento de la burocracia ha sido un sistema creciente en las sociedades modernas, es cierto que, como nos dice Gina Zabludovsky (2009: 57), la creciente importancia de las estructuras tecnoeconómicas frente a las juridicocolegales anuncian la ascendente presencia de la tecnocracia, donde la organización del poder de los técnicos tiende a sustituir la toma de decisiones y los burócratas tradicionales, en un intento de buscar la eficacia. Así pues, la burocracia “tradicional” se ha visto empujada a una transformación en los últimos años.

También la revolución tecnológica y la globalización de la información han hecho que las burocracias gubernamentales, y también aquellas burocracias que se aplican en organizaciones económicas e incluso religiosas (la Iglesia católica es un gran ejemplo de ello) asumieran gradualmente la necesidad de dar respuesta a nuevas necesidades. En un mundo diverso, plural, y una sociedad democrática, la ley tiene que tener en cuenta la pluralidad de valores, la diversidad de interpretaciones de la realidad, de sentimientos y motivaciones, y por lo tanto las organizaciones públicas se han tenido que adaptar a esta nueva realidad. La investigación para mejorar la eficacia y la eficiencia ha derivado en reformas importantes y mejoras administrativas, en el impacto de la actuación gerencial en el seno de las administraciones, en la constante investigación de nuevas formas jurídicas que ayudan a un mejor servicio público y una mejor gobernanza participativa.<sup>4</sup> La organización burocrática clásica

---

<sup>4</sup> Véase la amplia bibliografía sobre la materia en el catálogo de publicaciones oficiales del Instituto Nacional de Administraciones Públicas.

ca se ha ido transformando en sistemas organizativos híbridos –que algunos definen como posburocráticos– donde sobreviven tecnócratas, burócratas y gestores.

Aún así, y sin que reste valor a todas estas aportaciones y mejoras, en mi opinión el resultado acaba siendo una simple modernización de la burocracia, que sigue vigente en su esencia, y de la cual no podemos escapar. Como también nos recuerda Zabłudovsky: “como médula de toda organización de masas, la burocracia constituye una de las organizaciones sociales de más difícil destrucción” (ZABLUDOVSKY, 2009: 155).

## Servicios sociales básicos y burocracia

Este convencimiento –que a pesar que nos pasamos el día rehuendo la burocracia no podemos escapar de ella– es lo que me ha llevado a plantear la necesidad de profundizar, de conocer mejor sus características, de apelar a los principios a los que sirve –legalidad, racionalidad, objetividad, eficacia– para poder salir de la “jaula de hierro”<sup>5</sup> donde nos encontramos. Quizás conociendo mejor lo que implica podríamos ayudar a superar sus perversiones y definir los límites en su aplicación. Un límite claro, por ejemplo, lo tenemos que definir en los procesos de control que quieren asegurar la equidad en el acceso de servicios y prestaciones, que naturalmente tienen que existir pero que a veces son tan pesados y complicados que consiguen justo lo contrario de aquello para lo que han sido diseñados, la exclusión de quien más lo necesita.

Una de las perversiones más importantes es la utilización de la burocracia como poder y control por parte de algunos funcionarios, que han olvidado su *ethos* de servidores públicos y han desviado el objetivo de la intervención centrándola en el procedimiento. Han olvidado que los procedimientos son un simple mecanismo al servicio del objetivo pero no son el objetivo en sí mismos. Otra de las perversiones rae en que la necesaria prudencia y ritualismo deriva, demasiadas veces, en comportamientos rutinarios, adaptativos a la cultura tradicional, al “siempre se ha hecho así”, sin dejar lugar a la innovación y creatividad tan necesarios en una sociedad cambiante.

El interesante artículo de José Ignacio Santás García en la última *Revista de Treball Social* (SANTÁS GARCÍA, 2018: 25) explica de forma clara la necesidad de mejorar la gestión para una intervención social mejor. Efectivamente, tenemos que gestionar mejor de puertas adentro para ser más eficientes y eficaces en nuestro día a día. Pero, aun así, no debemos olvidar que también lo tenemos que hacer de puertas afuera, en el marco

**Una de las perversiones más importantes es la utilización de la burocracia como poder y control por parte de algunos funcionarios, que han olvidado su *ethos* de servidores públicos y han desviado el objetivo de la intervención centrándola en el procedimiento**

<sup>5</sup> Expresión utilizada por Gina Zabłudovsky, con la cual hace una clara referencia a la “jaula de hierro” en que ha derivado el capitalismo descrito por Max Weber a su libro más conocido: *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*.

de una administración de la cual formamos parte. Nos jugamos el reconocimiento real, centralidad en el seno de la organización, a la vez que, a buen seguro, podemos aportar saber y valor en la superación de los retos que tiene la propia administración. Somos especialistas en procesos de acompañamiento e inclusión, conocedores de las necesidades personales y sociales, expertos en la interacción social. Por lo tanto, tenemos que estar presentes en la mejora y redefinición de esta burocracia que nos atrapa porque podremos aportar valor y luz a los grandes retos actuales. Pero para hacerlo tenemos que entender y conocer cuáles son los mecanismos burocráticos, el mismo lenguaje administrativo, los procedimientos básicos establecidos y leerlos a la luz de sus valores, fortalezas y debilidades. De este modo podremos trabajar justamente a partir de dar la vuelta a sus propias contradicciones.

En más de una ocasión, como jefa de servicio, he tenido debates acalorados con juristas y técnicos de mi ayuntamiento sobre cómo dar respuesta a unas necesidades, en la regulación de determinados servicios, en la confección de bases reguladoras de acceso a determinadas prestaciones o ayudas, y a la vez he hecho de mediadora entre el cuerpo técnico de servicios sociales y estos servicios. He vivido y vivo en primera persona la importante grieta que existe entre los servicios sociales y el resto de administración, y las dificultades de encontrar, a veces, un lenguaje común e incluso me atrevería a decir una visión del mundo compartido.

Los servicios sociales son valorados y apreciados, pero no siempre dignificados ni reconocidos por el resto de la organización, porque son valorados desde la distancia, con poco interés por lo que realmente implican. Sobre todo si no levantan ruido y mantienen el malestar social a raya. A la vez los profesionales viven con un sentimiento de frustración en relación con una organización que ignora, muchas veces, buena parte de sus características más esenciales, sin disponer de herramientas que ayuden a posicionarlos de otro modo, con un lenguaje, unos procedimientos y unas técnicas que poco tienen que ver con el resto de departamentos. Viven sometidos a una presión legal y normativa que no favorece el desarrollo de sus potencialidades, pero disponen de poca formación pública específica que les ayude a salir de esta situación.

A lo largo del tiempo, si no se toma conciencia de este hecho y no se combate, los trabajadores sociales y otros profesionales del sistema pueden caer fácilmente en la "jaula de hierro" que supone la burocracia administrativa, efectuando intervenciones rutinarias, protocolizando la intervención social centrada en respuestas estandarizadas sin profundizar en el impacto de los resultados, asumiendo el malestar y la queja contra la burocracia como parte de la identidad profesional, pero sin disponer de las herramientas para hacer frente a ello. Si somos administración tenemos que conseguir, sea como fuere, no solo hacernos oír, sino formar parte de la organización en una po-

**Los servicios sociales son valorados y apreciados, pero no siempre dignificados ni reconocidos por el resto de la organización...**

**...y viven sometidos a una presión legal y normativa que no favorece el desarrollo de sus potencialidades**

sición central, no marginal, y por lo tanto contribuir, también, a cambiar las prácticas burocráticas que han dejado de responder a unos principios por los cuales han sido diseñados.

A partir de este razonamiento se me ocurren muchas dudas y preguntas, y planteo algunos retos que quizás tendríamos que afrontar:

- ¿Los trabajadores sociales de la administración social tienen una formación adecuada y suficiente sobre el tipo de organización donde trabajan?
- ¿Cómo impacta esta organización burocrática en el *ethos* de los trabajadores sociales que a la vez son funcionarios?
- Si la administración pública se sustenta básicamente sobre una organización burocrática, ¿los servicios sociales, y en concreto los trabajadores sociales, tienen un conocimiento básico sobre lo que esto implica?
- ¿La burocratización de los servicios sociales que tenemos que combatir implica una oposición frontal a la burocracia, o conocer mejor los parámetros en los que se mueve la propia organización para poder encontrar el ensamblaje idóneo que nos permita avanzar a partir de un lenguaje compartido?
- ¿Cualquier procedimiento que se propone y regula desde los servicios sociales básicos es bastante sólido e incorpora los requisitos necesarios para encajar en el marco de una administración burocrática?
- Ante el reto de la innovación administrativa, ¿los servicios sociales pueden aportar valor a partir del conocimiento privilegiado que tienen de la población, de sus necesidades, y sobre todo de la diversidad, y así ayudar a diseñar procesos que permitan más flexibilidad y adaptación a los nuevos tiempos?
- ¿Cómo podemos encontrar el ensamblaje de nuestra disciplina, que nos lleva a una mirada comprensiva del mundo, en el marco de una organización jerarquizada y normativizada donde, en nombre de la imparcialidad y la objetividad, la rigidez de los procedimientos es más habitual de lo que sería necesario?

Dejo estas preguntas en el aire puesto que no es mi intención dar respuestas que no tengo, sino compartir inquietudes y alimentar el debate.

Escuchar, leer, buscar, compartir, aprender, cuestionarnos... todo aquello que nos lleva a pensar y abrir la mente ante los retos que tenemos es un deber, una obligación, si queremos tener una actitud proactiva ante el constante cambio que significa la vida personal y profesional. Lo hacemos, sobre todo, para intentar encontrar soluciones a las cuestiones que nos interpelan y poder actuar con más seguridad hacia un futuro de mejora.

Finalmente, apunto dos citas que sintetizan buena parte de mi argumentación. La primera es del autor al que me he hecho referido muchas veces, Paul du Gay, en referencia a las aportacio-

nes de Robert Parker, que dice: “Podemos ser capaces de apañarnos con menos formularios y expedientes más delgados, pero los expedientes siempre estarán con nosotros, y lo más sensato, aunque no siempre sea satisfactorio emocionalmente, es aprender a vivir con ello” (DU GAY, 2012: 59). La segunda cita es del filósofo Thomas Nagel, en la defensa de una razón universal que rehúya la subjetividad y la relatividad como táctica para desviar los argumentos y depreciar los argumentos de los otros, pero que en este artículo me sirve para explicar por qué hablo, como he hecho, de servicios sociales, administración y burocracia: “Es natural querernos entender a nosotros mismos, incluyendo nuestra capacidad de razonar. Pero la comprensión de nosotros mismos tiene que integrarse en la comprensión del mundo del cual formamos parte. Y esto significa que este entendimiento no puede cerrarse completamente sobre sí mismo. Tenemos que permanecer adentro y no podemos construir una narración sobre nuestras capacidades racionales que sea incompatible con la comprensión del mundo al cual pertenece cualquier relato sobre nosotros” (NAGEL, 2017: 82). Consciente que, al amparo de mis argumentos, las preguntas planteadas no tienen fácil respuesta, espero que el debate esté servido.

### Bibliografía

- CASADO, Lluís. *Organizaciones y sistemas humanos*. Barcelona: Kairós, 2001. ISBN: 84-7245-512-2.
- CENTELLES I PORTELLA, Josep. *El buen gobierno de la ciudad*. Madrid: Plural Editores, 2006. ISBN: 847351257X.
- CERRILLO I MARTÍNEZ, Agustí (coord.). *Governança i bona administració a Catalunya*. Barcelona: Escola d'Administració Pública, 2007. ISBN: 9788439375746. Disponible en línea en: <[http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col\\_leccio\\_materials/22](http://eapc.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/col_leccio_materials/22)>.
- DU GAY, Paul. *En elogio de la burocracia*. Madrid: Siglo XXI Editores, 2012. ISBN: 9788432314971.
- FANTOVA AZCOAGA, Fernando. *Manual para la gestión de la intervención social*. Madrid: Editorial CCS, 2005. ISBN: 9788483169216.
- GINESTA, Mercè, et al. *Els Serveis Socials Bàsics a la província de Barcelona*. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2017. ISBN: 9788469775929.
- MESTRES ANGLA, Montserrat; TRULLÀS, Sandra. El treball social a l'administració local, una realitat punyent. Un moment per la reflexió i el canvi. *Revista de Treball Social*, 2011, núm. 194, pág. 46-52.
- NAGEL, Thomas. *La última palabra*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2017. ISBN: 9788416919550.
- SANTÁS GARCÍA, José Ignacio. Gestionar más para intervenir mejor en servicios sociales de Atención Social Primaria. *Revista de Treball Social* 2018, núm. 213, pág. 25-39.
- VON MISES, Ludwig. *Burocracia*. Madrid: Unión Editorial, 2005. ISBN: 978847094239.
- WEBER, Max. *L'ètica protestant i l'esperit del capitalisme*. Barcelona: Edicions 62, 1994. ISBN: 8429720871.
- WEBER, Max. *Economía y sociedad*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España, 1993. ISBN: 9788437503745.
- ZABLUDOVSKY KUPER, Gina. *Intelectuales y burocracia*. Barcelona: Anthropos Editorial, 2009. ISBN: 9788476589205.

# Percepciones subjetivas: diálogo y reflexión de dos profesoras sobre los estudiantes del Grado de Trabajo Social

Subjective perceptions: dialogue and reflection of two lecturers on students reading the Bachelor's Degree in Social Work

Belén Parra Ramajo<sup>1</sup> y Leila Nomen Martín<sup>2</sup>

## Resumen

La dimensión de las competencias referidas a las actitudes de los estudiantes, futuros profesionales del trabajo social, son las de mayor dificultad de evaluación, si bien se distingue que su incorporación en la práctica profesional es de suma importancia. La educación de trabajo social basada en competencias se creó precisamente para ofrecer a los estudiantes herramientas competenciales básicas en su futuro profesional. Las propuestas formativas de grado incorporan el aprendizaje basado en competencias desde una perspectiva holística, pues en el ejercicio profesional estas competencias deben mostrarse en conocimientos, procedimientos cognitivos, habilidades y valores. La evaluación de los diferentes objetivos de aprendizaje ha de proporcionar evidencias de que los estudiantes están capacitados para el desarrollo competente profesional. Sin embargo, si nos atenemos a las competencias relacionadas con los componentes de actitud, aquellos que podrían englobar también la identificación y comprensión de los valores fundamentales del trabajo social y la aplicación de estos, así como igualmente la identificación y la comprensión de la influencia de los propios valores en los juicios profesionales, y la responsabilidad que de estos se deriva; estas son de difícil medición e incluso pareciera que se ha ido produciendo una dejación progresiva por lo que respecta a su aprendizaje y evaluación. Las competencias se reconocen imprescindibles en el aprendizaje y el desarrollo profesional, pero se observa que en su adquisición se priman las cognitivas e instrumentales sobre las referidas a actitudes y valores.

El presente artículo tiene como objetivo principal ofrecer una visión subjetiva de un diálogo organizado en el que dos profesoras exponen una visión acerca de estas competencias actitudinales a lo largo del desarrollo del grado.

**Palabras clave:** Grado de Trabajo Social, aprendizaje por competencias, saber ser, ética de la virtud, cambio generacional.

<sup>1</sup> Trabajadora social y doctora por la Universitat de Barcelona. Profesora del Grado de Trabajo Social de la Universitat de Barcelona.

<sup>2</sup> Trabajadora social y licenciada en Psicología. Profesora del Grado de Trabajo Social de la Universitat de Barcelona.

### Abstract

The skills dimension relating to the attitudes of students –future social work professionals– shows that attitudes are the most difficult aspect to assess, even though it is pointed out that their incorporation into professional practice is of paramount importance. Skills-based social work education was set up specifically to offer basic skills-related tools to students for their future career. The educational proposals at bachelor's level incorporate skills-based learning from a holistic standpoint because these skills must manifest themselves in knowledge, cognitive procedures, skills and values within professional practice. The assessment of the various learning outcomes must provide evidence to show students are able to competently conduct the profession. Nevertheless, if we look at skills relating to attitude-based components, those components that could also encompass the identification and understanding of the fundamental values of social work and their application, and indeed the identification and understanding of the influence of these values in professional judgments, along with the responsibility stemming from such judgment, these skills are difficult to gauge and it would even appear that the learning and assessment of them has gradually slipped into decline. Skills are acknowledged as essential for learning and professional development; however, when it comes to acquiring skills, it has been observed that cognitive and instrumental skills take precedence over those relating to attitudes and values.

The primary purpose of this paper is to set out a subjective overview of an organised dialogue in which two lecturers present a perspective on these attitude-based skills as the bachelor's degree programme unfolds.

**Key words:** Bachelor's degree in Social Work, skills-based learning, soft skills, virtue ethics, generational change.

**Para citar el artículo:** PARRA RAMAJO, Belén y NOMEN MARTÍN, Leila. Percepciones subjetivas: diálogo y reflexión de dos profesoras sobre los estudiantes del Grado de Trabajo Social. *Revista de Treball Social. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya*, diciembre 2018, n. 214, p. 55-70. ISSN 0212-7210.

## Introducción

El presente artículo nace como un ejercicio de compartir una serie de percepciones y reflexiones, por lo tanto subjetivas y guiadas por la relatividad. Se trata de un diálogo llevado a cabo por dos profesoras del grado de trabajo social, que desencadenan una serie de percepciones compartidas sobre algunos cambios actitudinales y de motivación en los estudiantes de trabajo social en la última época. Desde hace tiempo las dos profesoras compartimos informalmente la preocupación sobre los cambios en las formas de aprender de los estudiantes y en ciertas conductas y rasgos de carácter, bastante generalizados, que influyen también en las relaciones que se establecen entre docentes y estudiantes. Estas preocupaciones confrontan a las autoras con la responsabilidad adquirida de formar profesionales competentes que puedan hacerse cargo de la multidimensionalidad de la complejidad de la intervención social.

Vivimos en una sociedad intensamente globalizada y sustentada por valores económicos en los que prevalece la individualidad, en la que las relaciones colectivas están marcadas por lo ligero y percedero; en esta época *hipermoderna*, en la que la vida de los individuos está caracterizada por la inestabilidad, entregada al cambio perpetuo, a lo momentáneo, “los individuos desatados, desligados, funcionan como átomos en estado de flotación social” (LIPOVETSKY, 2016: 12). Se trata de una sociedad de la *hiperinformación*, de la transmisión instantánea y efímera de datos en la que no es necesaria la trascendencia. Esto ha supuesto que los seres humanos hayan sustituido la lógica de la moralidad –la creencia en los grandes valores– por la lógica de la necesidad –o la utilización de lo que se requiere en un momento preciso– (COLOM, 1997). Todas estas características transforman las relaciones sociales, y por ende, la acción del trabajo social y la enseñanza de los futuros profesionales.

¿Cómo conjugar el sistema de creencias y de valores que guían las relaciones de la hipermodernidad con los valores fundamentales del trabajo social? Las conductas propias de los estudiantes de trabajo social nacidos en esta época ¿se deben incorporar simplemente en las relaciones de la docencia del trabajo social? o, por el contrario, ¿se deben intentar modificar? ¿Es necesaria una formación moral para incorporar los valores éticos de la profesión, para identificar los que ya sostienen y modificar los no congruentes?

Algunos signos nos hacen entrever las consecuencias que algunas de las características anteriormente citadas ejercen sobre las relaciones de la enseñanza del trabajo social y por ende sobre los futuros profesionales. En un reciente y amplio estudio (CLEARY, 2018) se examinan los cambios en el clima universitario del Reino Unido desde que se produjo la mer-

cantilización del sistema de financiación universitario basado en estándares. El estudio se centra en las experiencias de noventa y seis académicos de Trabajo Social. Los resultados ponen de relieve la preocupación sobre los cambios en las relaciones profesores/estudiantes, identificando un mayor uso de los procesos de quejas, y actitudes de los estudiantes como la dispersión tecnológica en el aula, y también en modo de charla entre estudiantes en clases y en conferencias; y un sistema de evaluación acreditativa que les impele, en opinión de muchos, a aprobar para evitar las evaluaciones negativas de los estudiantes, o para cumplir los estándares, hipotecando de esta forma la competencia profesional. Los cambios de esta época hipermoderna afectan al aprendizaje, en las relaciones y las actitudes de los futuros trabajadores sociales.

### El perfil de los estudiantes de trabajo social

Los datos que se presentan a continuación corresponden al curso 2017-2018, aportados por el área de soporte académico-docente de la Universidad de Barcelona (UB) del Grado en Trabajo Social. Estos datos ofrecen una imagen de ciertas características del alumnado, ofreciéndose a continuación algunos indicadores subjetivamente categorizados que dan cuenta de los elementos característicos de los estudiantes, y que a nuestro parecer influyen en la profesionalización de trabajadores sociales.

En el Grado de Trabajo Social la mayoría de estudiantes son mujeres (83,54%), frente al 16,46% de hombres. De hecho, la feminización de la profesión en la historia del trabajo social está descrita y estudiada con intensidad, así como la influencia de dicha feminización sobre el desarrollo de la profesión y las características de la intervención (AZPEITIA, 1998; DOMINELLI y MCLEOD, 1999; FOMBUENA, 2006; BERASALUZE, 2009; BÁÑEZ, 2012; ARANGUREN, 2014; RODRÍGUEZ-MIÑÓN, 2017). Estos estudios son coincidentes “en señalar que esta presencia mayoritaria de mujeres en la profesión es su rasgo más destacado; debido a su permanencia en el tiempo, pero también a las consecuencias que su carácter feminizado tiene para la profesión, los profesionales y el ejercicio profesional” (BÁÑEZ, 2012: 90).

Rodríguez-Miñón realiza un extenso trabajo de análisis documental del papel de la mujer en la profesión del trabajo social, señalando que “las tareas vinculadas al trabajo social han contado con escaso prestigio social, porque se relacionan como tareas naturales, de obligado cumplimiento e innatas que siempre han realizado las mujeres en el ámbito privado” (RODRÍGUEZ-MIÑÓN, 2017: 39). Una profesión, históricamente de mujeres, que va incorporando e interesando al género masculino, y que debería aumentar a un mayor ritmo si se

desarrollan procesos de desfeminización, pues no debería ser tarea natural solo de mujeres asistir a las personas.

Con respecto a la edad, la media se sitúa en un rango entre 18-23 años, en el que estaría el 85,61% de los alumnos matriculados en la universidad. La pirámide de edad culmina en los 55 años. Esto indica que la etapa formativa sigue siendo camino y tarea en la juventud, coincidiendo con radiografías sobre estudiantes universitarios de diferentes estamentos. “El porcentaje de jóvenes entre 18 y 24 años que están matriculados en la universidad se ha incrementado en 8,4 puntos en los últimos diez años” (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE, 2017: 1). Los jóvenes siguen un proceso formativo organizado que avanza desde la finalización de sus estudios secundarios hasta los grados.

Si nos detenemos en el rango de la procedencia los datos indican la presencia en las aulas de una minoría de estudiantes extranjeros (4,12%), provenientes mayoritariamente de América del Sur (Colombia, Perú y Uruguay) y de África (Maruecos).

La situación socio laboral remite a alumnos que no trabajan en su mayoría (51,44%) frente al 40,74% que trabaja más de 15 horas semanales y el 7,82% que trabaja menos de 15 horas semanales. Las estadísticas señalan que la mitad del alumnado no trabaja y la otra mitad sí, probablemente derivado de circunstancias familiares. El periódico *El País*, en fecha 23 de abril del 2018, señala que “el paro juvenil es un drama que no cesa” aludiendo a las bajas tasas de actividad, cifras de desempleo y precarias condiciones laborales (CERCAS, 2018). La situación laboral responde a dos realidades que se dan de forma simultánea en el entorno universitario. Por un lado, los datos refuerzan la premisa de un elevado paro juvenil, pero por otro, se va observando que aumenta la necesidad de tener un trabajo para poder pagar los estudios. Las consecuencias en el grado son que el paro produce bajas en las matrículas por falta de pago de algunos alumnos –aunque estos son casos puntuales– y, en el segundo caso, las dificultades de compatibilizar las tareas laborales con la asistencia a clase y el seguimiento de las asignaturas.

La familia del alumnado está compuesta mayoritariamente por padres y madres con estudios primarios, hasta bachillerato o formación profesional de segundo grado, con una minoría de progenitores con estudios universitarios (12% de padres y 19% de madres). La dedicación a estudios universitarios vendrá de padres que promocionan la educación de sus hijos con la finalidad de mejorar la situación formativa de los padres.

A nivel general, no se puede hablar de un perfil concreto de estudiantes universitarios sino de estudiantes universitarios con diferentes perfiles, variados en las vías de acceso o en la edad, por ejemplo. Esta heterogeneidad muestra la emergencia de itinerarios alternativos a los tradicionales y se relaciona

estrechamente con la duración de los estudios y la dedicación que requieren (DÍAZ, MARTÍNEZ y PONS, 2015). Por lo que respecta a los estudiantes de trabajo social de la Universidad de Barcelona, las vías de acceso al grado son básicamente dos, las PAU o asimilados y los CFGS (ciclos de grado superior). La elección de estudios en primera preferencia se da en el 89,71%, siendo esta decisión debida: *a*) vocación (62,55%), *b*) influencia del entorno familiar (13,17%), *c*) interés por el contenido de los estudios (12,76%), y *d*) expectativas profesionales.

A título informativo, para finalizar con los indicadores objetivos, el 81,07% afirma no tener conocimiento de ningún idioma extranjero y el 100% se incorpora con conocimientos en nuevas tecnologías de información y comunicación (familiarizados con el moodle o en buscadores de información, por ejemplo).

Hasta aquí se han listado los datos objetivos que nos ofrecen un mapa general de las principales características de los estudiantes, a continuación resaltamos algunas de las cuestiones que a nuestro parecer configuran los elementos que definen a los estudiantes de la última década.

La asistencia a clase es un elemento esencial del proceso de enseñanza-aprendizaje, pues se traduce en la correcta recepción de la información, el conocimiento y la relación entre iguales y, el feedback con el profesor o profesora, planteándose así clases de mayor participación y, por lo tanto, de aprendizaje compartido.

Desde hace tiempo se hace palpable una progresiva disminución de la asistencia continuada a las clases, sin que el absentismo reiterado conlleve un abandono de los estudios. La asistencia se muestra irregular, acudiendo a clases en momentos puntuales. Inicialmente, el grupo, en las asignaturas troncales, empieza con un tamaño medio-grande, alrededor de 50-60 alumnos; el número se reduce considerablemente después de las primeras clases y paulatinamente más tarde, hasta conformarse un grupo pequeño, de 10 a 20 alumnos, cuya asistencia es regular y permanente hasta el final del cuatrimestre (diciembre -primer cuatrimestre- y mayo -segundo cuatrimestre-). Las consecuencias del absentismo a clase van desde la necesidad cíclica de ser puestos al día o el contar exclusivamente con la información del campus virtual o de los apuntes de compañeros. Se generan frecuentemente fenómenos complejos de transmisión de informaciones parciales, e incluso en ocasiones no veraces sobre lo que ha dicho o hecho el profesor o profesora. El absentismo se presenta no solo en las clases en las que se asientan los aspectos teóricos de las materias, sino también en las clases prácticas, conferencias y exposiciones de experiencias impartidas por profesionales del ámbito y usuarios.

El fenómeno del absentismo universitario está ampliamente estudiado, porque los elevados niveles de inasistencia generan una gran preocupación debido al impacto que tiene en el

**Desde hace tiempo se hace palpable una progresiva disminución de la asistencia continuada a las clases, sin que el absentismo reiterado conlleve un abandono de los estudios**

aprendizaje y el rendimiento de los estudiantes. Existe un acuerdo en señalar una relación estadística positiva entre la asistencia y el rendimiento académico (PÉREZ Y GRAELI, 2004; ALVAREZ Y LÓPEZ, 2011; CRESPO, PALOMO y MÉNDEZ, 2012). El marco de educación europeo (EEES) estipula un tiempo de aprendizaje autónomo de los estudiantes, así como también establece una mayor proporción de materias de asistencia obligatoria y/o evaluación de esta. Sin embargo, la percepción es que la no asistencia es mayor desde la implementación del grado.

En nuestra reflexión, se nos plantean diferentes interrogantes. ¿Por qué de forma generalizada se muestran niveles de absentismo tan elevados? ¿Cómo podemos entender que un porcentaje tan alto de alumnos abandone las asignaturas desde el primer día? ¿No les interesa aprender? ¿Perciben que tienen las mismas posibilidades de aprobar? ¿Por qué la inasistencia se extiende también a las clases con metodologías activas y prácticas? ¿Por qué los alumnos no asisten a las conferencias, clases y jornadas impartidas por profesionales del ámbito social? ¿Son los profesores, que utilizan una metodología inapropiada, o que los fundamentos teóricos del trabajo social son complejos y aburridos, o quizás que existe una desmotivación intrínseca?

Estudios que recogen el punto de vista del profesorado en relación a las variables con mayor incidencia en el bajo rendimiento académico, como el de Tejedor y García-Valcárcel (2007), con una muestra compuesta por 508 profesores, opinan que las variables que mayor incidencia tienen sobre el rendimiento son: la falta de autoexigencia, de autocontrol y responsabilidad por parte de los estudiantes, destacando también el estilo de aprendizaje inadecuado.

Estas cuestiones están en relación con otras de las categorías definitorias del perfil de estudiantes actuales, el enfoque de aprendizaje o procesamiento de la información y la capacidad de esfuerzo.

El progreso de la humanidad viene determinado por la forma en que el ser humano procesa la información. Carr (2011) señala que la lectura y la escritura promueven el pensamiento profundo, pues supone una *carga cognoscitiva complementaria*. Actualmente, difícilmente se observan alumnos tomando apuntes, generando así dispersión, pensamiento superficial y dificultad para incorporar el conocimiento. El profesorado debe adaptar continuamente sus explicaciones, repitiendo los mensajes y buscando fórmulas para superar la falta de atención o la atención dispersa. Son representativas las reiteradas demandas para que se publiquen en el campus virtual las presentaciones utilizadas por el profesor como soporte en el aula, y las quejas sobre los profesores que no utilizan soportes visuales, como si hubiera la necesidad de tener siempre una imagen presente. Investigaciones sobre enfoques de aprendizaje como las de Hernández Pina et al. (2006) ponen el énfasis

en conocer cómo los estudiantes utilizan el conocimiento para interpretar y transformar la realidad. Todas ellas coinciden en señalar que los enfoques de aprendizaje están formados por dos componentes: las motivaciones que revelan las intenciones que mueven al estudiante a estudiar (por qué un estudiante adopta unas estrategias determinadas) y unas estrategias coherentes con dichas intenciones. De esta forma se identifican dos estrategias “cualitativamente diferentes de los estudiantes para enfrentarse a tareas específicas de aprendizaje: el enfoque superficial y el enfoque profundo” (HERNÁNDEZ PINA et al., 2006: 617).

El enfoque de aprendizaje superficial constituye un intento de reproducir la información para satisfacer las exigencias educativas percibidas, y el enfoque profundo implica un intento de reconstrucción del conocimiento a través de la atribución de un significado personal a la información. Según Hernández Pina, “un enfoque superficial de aprendizaje está claramente en contradicción con los objetivos y principios de lo que debe ser la educación universitaria” (HERNÁNDEZ PINA et al., 2006: 627).

Los valores de estudio mostrados son los de inmediatez y la falta de esfuerzo. La inmediatez hará referencia a la necesidad en la base de la sociedad capitalista de conseguir solucionar las propias necesidades en el momento presente. Extrapolado al entorno académico se traduce en la necesidad de recibir los resultados de las pruebas de evaluación de forma inmediata, o en una baja tolerancia a la frustración ante el pensamiento complejo, lo que lleva a la necesidad de entender sin esfuerzo cognitivo, pareciera que es obligación del profesor reducir los mensajes hasta los niveles de más fácil comprensión. La falta de esfuerzo se ha ido extendiendo, disminuyendo significativamente la implicación de los alumnos en el aula, así como también realizándose solo las tareas mínimas. Por ejemplo, de las lecturas expuestas solo se abordan, y someramente, las obligatorias, las complementarias no son consultadas habitualmente por la mayoría de estudiantes.

La motivación en relación con la decisión de estudiar el grado se mantiene, demostrada por la estabilidad en los niveles de matriculación a lo largo de las décadas. La motivación por el aprendizaje profesional de calidad ha disminuido considerablemente, señalando los propios alumnos la falta de ejercicios o contenidos prácticos o que la teoría muestre disciplinas de las que no se comprenda su aplicabilidad en el futuro entorno laboral. También ha disminuido la motivación laboral futura, planteando una imagen del ejercicio laboral poco elaborada o expectativas difusas sobre el futuro profesional.

La mínima movilización social acompaña a la categoría motivacional. Existen pocas ganas de generar cambios, pues las iniciativas de acción social son puntuales, en el entorno universitario, el sindicalista o el ejercicio político.

**Existen pocas ganas de generar cambios, pues las iniciativas de acción social son puntuales, en el entorno universitario, el sindicalista o el ejercicio político**

El uso de las TIC se muestra generalizado en las encuestas de entrada al grado, aunque se observa que esta competencia no se materializa en la consulta y profundización del material bibliográfico, ni en un adecuado uso de plataformas de relación entre el alumnado (como los grupos de Whatsapp, por ejemplo). La consulta de material bibliográfico se realizará en el punto en el que deban presentarse trabajos o lecturas específicas. Concurren trabajos con bibliografía mínima y poco especializada, como por ejemplo información obtenida únicamente de Wikipedia. Se genera una dependencia excesiva del material del campus, lo cual provoca insatisfacción si no se publica el correspondiente material de forma inmediata. Las plataformas de relación, como ocurre en otros entornos, ofrecen mucha información pero hay poca que resulte de utilidad y provocan ansiedad ante las interpretaciones de los mensajes, muchas veces contradictorios y otras falsos.

El trabajo en grupo se manifiesta a partir de patrones de individualismo, relaciones puntuales y comportamientos no colaborativos. No suele producirse un trabajo de calidad en equipo, en tanto que este se realiza mediante la repartición de tareas (o partes del trabajo) sin discusión de contenidos, como resultado los trabajos quedan fragmentados, poco coordinados y discutidos.

En conclusión, constatamos que hay elementos que se mantienen a lo largo de los años –el perfil en género y edad de los estudiantes–, aspectos que cambian –origen familiar de los estudiantes, asistencia a clases, etc.– y otros que están sufriendo una profunda transformación –formas de abordar los estudios y el uso de la información–. Todo ello se sitúa como un reto para los profesionales de la comunidad universitaria, que deberán adaptarse a tales procesos, y para los estudiantes, que deberán adoptar nuevas fórmulas en su proceso académico.

Hay que destacar igualmente que esta reflexión se basa en generalizaciones no siempre comprobadas empíricamente, en las aulas se forman también estudiantes que sobresalen por su compromiso e interés, dedicación, autorregulación, capacidad de espera, juicio sensato, y altos niveles de autogestión exitosa de su proceso formativo.

## ¿Ética de la virtud, ética del cuidado o competencias del saber ser?

Creemos que hoy en día es imperante que la formación del trabajo social dedique tiempo y esfuerzo para investigar y construir elementos sólidos para entender y actuar en algunas de las características relacionales anteriormente señaladas, que difícilmente son acordes con el abordaje de la complejidad social, la confianza en el otro, el respeto a las diferencias, la promoción de los derechos humanos y la justicia social, y la

**Los problemas sociales son complejos e inciertos en su naturaleza, y lo que marca la competencia de los profesionales del trabajo social es su capacidad para entender y abordar la complejidad y la incertidumbre del contexto**

complejidad moral de la práctica, todos ellos aspectos que constituyen los ejes fundamentales del trabajo social. Así como también deviene fundamental la incorporación curricular de competencias relacionadas con valores y actitudes que fomenten relaciones profesionales éticas.

La perspectiva de la reflexión sobre la práctica y la cultura de la ética profesional son reconocidas como claves para garantizar que los estudiantes de trabajo social puedan estar preparados para abordar las complejidades, las incertidumbres y los desafíos del mundo social en el que se desarrollaran (WILSON, 2013; PARRA, IANNITELLI Y LÓPEZ, 2012). Los problemas sociales son complejos e inciertos en su naturaleza, y lo que marca la competencia de los profesionales del trabajo social es su capacidad para entender y abordar la complejidad y la incertidumbre del contexto (MARTÍNEZ BRAWLEY y ZORITA, 2007). La preparación para la complejidad y las tensiones del campo social presupone una madurez emocional y una serie de actitudes que son difíciles de enseñar y por lo tanto también de evaluar (O'CONNOR, CECIL y BOUDIONI, 2008).

En el trabajo social siempre se ha considerado que las acciones profesionales están guiadas por algo más que la eficacia y la competencia instrumental, porque actúa a partir de imperativos morales y éticos prescritos de manera consensuada en la socialización profesional. Es por eso que el aula debería entenderse también como un lugar para la adquisición de valores y de disposiciones actitudinales y de carácter conducentes a la consecución de los imperativos éticos (MILLER, 2013). El desarrollo de un yo profesional moral es un componente esencial que vincula la enseñanza y el aprendizaje con la calidad del ejercicio profesional (LARRISON y KORR, 2013).

Miller (2013), en un estudio con estudiantes de grado a punto de graduarse y dos cohortes de ex estudiantes (1 año y 5 años), cuya finalidad era identificar la adhesión de los estudiantes a los valores fundamentales de la profesión, identifica correlaciones entre la edad de los estudiantes y la forma de relacionarse con los valores profesionales, y los motivos por los cuales deciden cursar los estudios. ¿Se podría entonces pensar que cierta maduración cronológica podría producir espontáneamente un cambio de las actitudes y los comportamientos contrarios a los parámetros de los valores primordiales del trabajo social? O'Connor, Cecil y Boudioni (2008) aseveran que la preparación para las complejidades y tensiones de la práctica del trabajo social presuponen una madurez emocional, cuya consecución debe ser trabajada explícitamente en los planes de estudio.

Es interesante también para futuras investigaciones el hallazgo del estudio de Miller (2013), que correlaciona positivamente a los estudiantes con experiencias personales y familiares de exclusión y estigma social y el compromiso mayor de estos con los valores primordiales del trabajo social.

¿Cómo se construye entonces un ser profesional competente en su multidimensionalidad? ¿Qué significa pensar y actuar como un trabajador social? Un trabajador social capacitado es algo más que una persona que ha adquirido conocimientos, técnicas y competencias instrumentales. En la capacitación se conjugan también los componentes del “ser” profesional (LARRISON y KORR, 2013). Un profesional debe aprender a intervenir con integralidad, reconociendo la responsabilidad sobre lo que significa ser y qué significa este ser en la relación profesional. La enseñanza del trabajo social se encuentra comprometida cuando todas las dimensiones de la práctica –la intelectual, la técnica y la moral– no están en equilibrio (LARRISON y KORR, 2013).

Algunos autores identifican la denominada ética de la virtud o ética del cuidado como la dimensión imprescindible a enseñar en la formación del trabajo social (MCBEATH y WEBB, 2002; PULLEN-SANSFACON, 2010; HOLMSTRÖM, 2014). Los estudiantes de trabajo social tienen que confrontar y “desaprender” algunos de sus valores o creencias personales, así como aprender a actuar moral y éticamente (HOLMSTRÖM, 2014: 451). Sin embargo, Pullen-Sansfacon (2010) y Houston (2003) señalan algunos problemas en relación con su definición y a la falta de claridad, problemas que dificultan la operacionalización de la enseñanza y evaluación del rango de virtudes necesarias para el trabajo social.

Sin embargo, otros autores (MCBEATH y WEBB, 2002; HOLMSTRÖM, 2014; DURON y GIARDINA, 2018) informan que dichas virtudes se pueden aprender y desarrollar en los planes de estudio a través de la reflexión y la autoconciencia. Banks (2006) ya sugería la necesidad de incorporar en los planes de estudio de trabajo social oportunidades para explorar e incorporar valores tales como la honestidad y la veracidad, y la importancia de prestar atención al desarrollo del carácter. Sumándose también a esta propuesta, Gray (2010) añade que las virtudes del trabajo social no provienen del cumplimiento prescriptivo de las reglas, sino del entrenamiento y la práctica reflexionada. No se trata tanto de la enseñanza de los códigos éticos y deontológicos, sino de un enfoque mediante el cual promover el desarrollo y el aprendizaje moral. En esta misma línea se destaca el creciente interés en enfoques éticos como la ética feminista del cuidado y la renovación de la ética de la virtud aristotélica (MARTÍNEZ BRAWLEY y ZORITA, 2017). Se considera que la virtud es la ética puesta en acción mediante la cual se forja un sujeto.

Aunque para Pullen-Sansfacon (2010), la reflexión sobre la práctica en las aulas de trabajo social no sería una condición suficiente para estimular el crecimiento moral y ayudar al desarrollo de las virtudes que garanticen la práctica ética de los futuros profesionales, sí que aboga por una combinación de teorías éticas y el aprendizaje del razonamiento moral. Más

allá de comulgar con esta autora, también nos interrogamos sobre la concreción de una ética de la moral en las aulas: ¿cómo se enseña?, ¿disponemos de herramientas pedagógicas para transmitir valores y generar cambios de actitudes? Desafortunadamente, se dedica un tiempo escaso al estudio sobre las posibilidades de la incorporación de las competencias que están relacionadas con la reflexión sobre las acciones profesionales y sus consecuencias, y la dimensión de la ética de la relación de ayuda.

Una revisión, realizada sin ánimos de exhaustividad, nos informa que en los planes docentes de las asignaturas del Grado de Trabajo Social de la Universidad de Barcelona, las competencias relativas a la ética aparecen consignadas en el rango de las competencias transversales comunes de la Universidad de Barcelona con el siguiente enunciado: compromiso ético (capacidad crítica/capacidad de mostrar actitudes coherentes con las concepciones éticas y deontológicas) en 22 de las 49 asignaturas que componen el currículo del grado. De la misma forma, la operacionalización de los objetivos referidos a actitudes, valores y normas se especifica en 16 asignaturas, habiendo desaparecido de la mayoría de los planes docentes, que solo consignan los objetivos de aprendizaje referidos a conocimientos y los referidos a habilidades y técnicas. Creemos que su desaparición puede deberse a la dificultad de evaluación de estos aprendizajes.

No deseamos ser demasiado escépticas sobre el valor del aprendizaje basado en competencias cuya revisión ha llevado a diversos autores a ciertas críticas controvertidas. Las críticas al aprendizaje basado en competencias en el trabajo social resaltan algunas limitaciones de este marco de aprendizaje, como la presencia de ciertos sesgos instrumentales que enfatizan el aprendizaje de técnicas y habilidades superficiales obviando el aprendizaje moral y las competencias relacionadas con el ser (HOLMSTRÖM, 2014).

La reforma universitaria iniciada hace más de una década instauró un modelo de formación basado en competencias. Partiendo del proyecto Tuning Educational Structures in Europe (GONZÁLEZ y WAGENAAR, 2003), en el que se define la competencia como aquello que el profesional es capaz de hacer y para lo que está preparado; clasificando las competencias en genéricas y específicas de cada titulación. El libro blanco de los estudios de grado de Trabajo Social explicita los parámetros requeridos para el ejercicio de la profesión. Las competencias se estructuran en tres dimensiones, las relacionadas con el saber hacer, las referidas al saber disciplinar y las actitudinales, también denominadas competencias de saber ser. Nos detendremos en estas últimas. Se indica que al finalizar los estudios de grado los estudiantes deberán demostrar el dominio en los siguientes aspectos, considerándose los más relevantes: 1) Favorecer el desarrollo social,

mostrando interés por conocer los problemas sociales así como su prevención y potenciando la capacidad de los individuos para ser autónomos e independientes en el logro de su bienestar, 2) Promover la justicia social y el desarrollo sostenible, defendiendo y facilitando el acceso a la población de los recursos sociales disponibles, 3) Valorar críticamente las posibilidades reales de intervención de los trabajadores sociales, 4) Reflexionar sobre las relaciones existentes entre el ejercicio del trabajo social, las políticas sociales y los contextos orgánicos donde se desarrolla su labor, 5) Promover el respeto de la dignidad personal, del valor y singularidad de todos los seres humanos, 6) Apreciar, respetar y valorar la diversidad social creciente (cultural, étnica, religiosa, orientación sexual...) en nuestro entorno inmediato.

Se necesitaría, a nuestro parecer, una mayor concreción y operacionalización de estas competencias del saber ser para que pueda ser efectiva su materialización tanto en el aprendizaje de las mismas como para su evaluación. Pareciera que hay un consenso en la bibliografía especializada de trabajo social respecto a esta necesidad. Bogo et al., (2006), en un interesante estudio cualitativo sobre la creencia de los profesionales que se encargan de la formación de las prácticas en relación con las competencias imprescindibles, describen la importancia que estos formadores adjudican a una constelación de cualidades y características personales, una gama de metacompetencias relacionadas con las virtudes morales de los estudiantes en formación. La investigación pone de manifiesto que los profesionales tutores de las prácticas son más proclives a minimizar los déficits de las competencias teóricas y de las instrumentales, evaluando con mayor precisión las competencias referidas a las actitudes y valores.

También se reconoce una creciente necesidad de que los estudiantes de trabajo social aprendan a manejar la incertidumbre, la ambigüedad y el “no saber” porque en los contextos sociales en los que van a desarrollar la práctica profesional las reglas no proporcionan demasiadas certezas y la competencia profesional se equipara con el conocimiento y la acción obviando el “ser” (HOUSTON, 2003; MARTÍNEZ BRAWLEY y ZORITA, 2007; PARRA, IANNITELLI y LÓPEZ, 2012; HOLMSTRÖM, 2014), por lo que un fuerte andamiaje moral será la condición más importante para el ejercicio de la profesión. Para Smith (2011), los códigos de ética no son suficientes en el paradigma social y económico actual, que sitúan los valores centrales del trabajo social en una posición precaria ante la cuantificación y la instrumentalización. Se trata de una moral basada en la economía y no en las personas, que Smith (2011) propone reconceptualizar para el trabajo social mediante la preeminencia de una moral basada en la responsabilidad hacia las personas y la consecución de la justicia social.

...reconceptualizar para el trabajo social mediante la preeminencia de una moral basada en la responsabilidad hacia las personas y la consecución de la justicia social

### ¿Cómo seguimos?

De acuerdo con Hernández Pina (2005), si asumimos el compromiso de formar individuos íntegros que ejerzan una labor profesional, nos tenemos que responsabilizar en cometidos tales como despertar y crear la iniciativa, el espíritu crítico y la resolución de problemas. Para ello, es primordial ofrecer oportunidades docentes para comprender y asumir habilidades y virtudes intelectuales, técnicas y morales. Desde nuestro punto de vista uno de los desafíos que tiene la formación actual del trabajo social es el de formar profesionales integrales, lo que conlleva dotar también de un dominio competencial en la dimensión de los valores y actitudes. La formación del trabajo social necesita modificarse para dar una mayor relevancia a la vertiente moral en lugar de dárselo a la instrumental. Creemos necesario realizar modificaciones curriculares en los estudios de trabajo social para incorporar acciones formativas que desarrollen las actitudes congruentes con los principios y valores básicos del trabajo social, conformes con la responsabilidad social de este. Los principios éticos de responsabilidad social, flexibilidad de pensamiento y de acción, e igualmente de compromiso crítico y autoconocimiento deben guiar la planificación docente de las materias de trabajo social (PARRA y MESQUIDA, 2016). Pensamos que las actitudes y los valores son el eje que vertebra tanto al ser como al hacer, por lo que la formación competencial y la consecuente evaluación de las competencias relacionadas con el saber ser no deberían ser residuales. Por ello sería necesario aceptar el desafío, dado que las virtudes pueden desarrollarse a través de la educación, y establecer la manera de incluir en los programas de formación una especial atención al desarrollo moral y del carácter para formar profesionales que puedan ejercer de forma sabia el arte del trabajo social.

### Bibliografía

- ÁLVAREZ, Pedro R.; LÓPEZ, David. El absentismo en la enseñanza universitaria: un obstáculo para la participación y el trabajo autónomo del estudiante. *Bordón*, 2011, vol. 63, núm. 3, 43-56. ISSN: 0210-5934.
- ARANGUREN, Edurne. Empoderamiento profesional e intelectual en Trabajo Social. Retos de futuro. *Azarbe, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 2014, núm. 3, 139-147. ISSN: 2255-4955.
- AZPEITIA, María Concepción. Mujer y Trabajo Social. En L. Vila y M. Serrano (ed.). *Escuelas Universitarias de Trabajo Social: II Congreso. Globalización y Trabajo Social*. Madrid: Ed. Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, 1998, 202-209.
- BANKS, Sarah. *Ethics and values in Social Work*. Basingstoke: Palgrave, 2006. ISBN-10: 140399420X.

## Bibliografía

- BÁÑEZ, Tomasa. El trabajo social como profesión feminizada. *Revista de Treball Social*, 2012, núm. 195, 89-97. ISSN: 0212-7210.
- BERASALUZE, Ainhoa. El devenir del Trabajo Social en clave de género. *Zerbitzuan. Revista de Servicios sociales*, 2009, núm. 46, 133-140. ISSN: 1134-7147.
- BOGO, Marion et al. Beyond Competencies: Field Instructors' Descriptions of Student Performance. *Social Work Education*, 2006, vol. 42, núm. 3, 579-593 doi: 10.5175/JSWE.2006.200404145. ISSN: 1470-1227.
- CARR, Nicholas. *Superficiales. ¿Qué está haciendo internet con nuestras mentes?* Madrid: Taurus, 2011. ISBN: 978-958-758-075-4.
- CERCAS, Alejandro. El paro un drama que no cesa. *El País*, 23 de abril de 2018. Recuperado de: <[https://elpais.com/internacional/2018/04/20/actualidad/1524235548\\_969134.html](https://elpais.com/internacional/2018/04/20/actualidad/1524235548_969134.html)>.
- CLEARY, Teresa. Social Work Education and the Marketisation of UK Universities. *The British Journal of Social Work*, 2018. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx158>. EISSN: 1468-263x.
- COLOM, Antonio, J. Postmodernidad y educación. Fundamentos y perspectivas. *Educació i Cultura: Revista mallorquina de pedagogia*, 1997, núm. 10, 7-18. ISSN: 0212-3169
- CRESPO, Natividad; PALOMO, M.ª Teresa; MÉNDEZ, Mariano. El efecto del absentismo universitario en el expediente académico y en la percepción de sus causas. *Educade*, 2012, núm. 3, 47-65. ISSN: 2173-478X.
- DÍAZ, Amelia; MARTÍNEZ, Miquel; PONS, Ernest. La dedicació dels estudiants i l'eficiència del sistema universitari. En Josep M. VILALTA (dir.). *Reptes de l'educació a Catalunya*. Anuari. Barcelona: Fundació Jaume Bofill, 2015, 539-570. ISBN:978-84-945264-8-0.
- DOMINELLI, Lena; MCLEOD, Eileen. *Trabajo social feminista*. Madrid: Ed. Cátedra; Universitat de Valencia, Instituto de la Mujer, 1999. ISBN: 84-376-1702-2.
- DURON, Jacquelynn F; GIARDINA, Traber. Teaching philosophies and practices in social work education: do the core competencies influence our consciousness?. *Social Work Education*, 2018, vol. 37, núm. 5, 603-616. DOI: 10.1080/02615479.2018.1450371. ISSN:1470-1227.
- FOMBUENA, Josefa. La influencia de la dimensión de género en el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2006, núm. 19, 133-154. ISSN: 0214-0314.
- GONZÁLEZ, Julia; WAGENAAR, Robert. *Tuning Educational Structures in Europe. Informe Final*. Bilbao: Universidad de Deusto, 2003. ISBN: 978-84-9830-642-2.
- GRAY, Mel. Moral Sources and Emergent Ethical Theories in Social Work. *British Journal of Social Work*, 2010, 40, 1794-1811. doi:10.1093/bjsw/bcp104. EISSN: 1468-263x.
- HERNÁNDEZ PINA, Fuensanta. Enseñar y aprender en la Universidad: una adaptación necesaria de las titulaciones al Espacio Europeo de Educación Superior. *Circunstancia: revista de ciencias sociales del Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset*, 2005, núm. 8, 1696-1277. ISSN-e 1696-1277.
- HERNÁNDEZ PINA, Fuensanta et al. Promoción del aprendizaje estratégico y competencias de aprendizaje en estudiantes de primero de universidad: Evaluación de una intervención. *Revista de Investigación Educativa*, 2006, vol. 24, núm. 2, 615-631. ISSN-e: 1989-9106.
- HOLMSTRÖM, Cath. Suitability for Professional Practice: Assessing and Developing Moral Character in Social Work Education. *Social Work Education*, 2014, vol. 33, núm. 4, 451-468. DOI: 10.1080/02615479.2013.847914. ISSN: 1470-1227
- HOUSTON, Stan. Establishing the virtue in social work: a response to McBeath and Webb. *British Journal of Social Work*, 2003, núm. 33, 819-824. EISSN: 1468-263x.

### Bibliografía

- LARRISON, Tara Earls; KORR, Wynnes S. Does Social Work Have a Signature Pedagogy? *Social Work Education*, 2013, vol. 49, núm. 2, 194-206, DOI: 10.1080/10437797.2013.768102. ISSN: 1470-1227.
- LIPOVETSKY, Gilles. *De la ligereza*. Barcelona: Anagrama, 2016. ISBN: 978-84-339-6404-5.
- MARTÍNEZ BRAWLEY, Emilia; ZORITA, Paz M.-B. “Se sabe más de lo que se expresa”: crítica a la enseñanza del trabajo social en los Estados Unidos de América. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, SOCIOTAM, 2007, vol. XVII, núm. 2, 105-124. ISSN-L: 1405-3543.
- MARTÍNEZ BRAWLEY, Emilia; ZORITA, Paz M.-B. Contemporary Social Work practice and education: a call for a re-examination of virtue ethics. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, vol. 30, núm. 1, 109-118. <http://dx.doi.org/10.5209/CUTS.49446>. ISSN: 0214-0314.
- MCBEATH, Graham; WEBB, Stephen. A Virtue Ethics and Social Work: Being Lucky, Realistic, and not Doing ones Duty. *British Journal of Social Work*, 2002, vol. 32, núm. 8, 1015-1036. <https://doi-org.sire.ub.edu/10.1093/bjsw/32.8.1015>. EISSN: 1468-263x.
- MILLER, Shari. Professional Socialization: A Bridge Between the Explicit and Implicit Curricula. *Social Work Education*, 2013, vol. 49, núm. 3, 368-386, DOI: 10.1080/10437797.2013.796773. ISSN: 1470-1227.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE. *Avance de la estadística de estudiantes. Curso 2016-2017*, 2017. Recuperado de: <[https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/educacion/universitaria/estadisticas/alumno-2016-2017/Avance-de-la-Estadistica-de-estudiantes-Curso-2016\\_2017.pdf](https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/estadisticas/educacion/universitaria/estadisticas/alumno-2016-2017/Avance-de-la-Estadistica-de-estudiantes-Curso-2016_2017.pdf)>
- O’CONNOR, Louise; CECIL, Bob; BOUDIONI, Markella. Preparing for Practice: An Evaluation of an Undergraduate Social Work ‘Preparation for Practice’ Module’. *Social Work Education*, 2008, 1-19. <http://dx.doi.org/10.1080/02615470701634311>. ISSN: 1470-1227.
- PARRA, Belén; IANNITELLI, Silvia; LÓPEZ, José Antonio. Reflexividad y epistemología en la enseñanza del grado de Trabajo Social. En Emma Sobremonte (ed.). *Epistemología, teoría y modelos de intervención en trabajo social. Reflexión sobre la construcción disciplinar en España*. Bilbao: Universidad de Deusto, 2012. ISBN: 978-84-9830-359-9.
- PARRA, Belén; MESQUIDA, Josep María. El autoconocimiento en la formación profesional del trabajo social. En Esther Raya y Enrique Pastor Seller (coord.). *Trabajo social, derechos humanos e innovación social*. Zizur Menor: Editorial Aranzadi, 2016. ISBN: 978-84-9135-057-6.
- PÉREZ, Jorge; GRAELL, Sara. Asistencia a clase y rendimiento académico en estudiantes de medicina. La experiencia de la UAB. *Educación médica*, 2004, vol. 7, núm. 2. ISSN: 1575-1813.
- PULLEN-SANSFACON, Annie. Virtue Ethics for Social Work: A New Pedagogy for Practical Reasoning. *Social Work Education*, 2010, vol. 29, núm. 4, 402-415. ISSN: 1470-1227.
- RODRÍGUEZ-MIÑÓN, Elena. La mujer como profesional del Trabajo Social. *Trabajo Social Hoy*, 2017, núm. 80, 23-44. ISSN: 1134-0991.
- SMITH, Mark. Reading Bauman for social work. *Ethics and Social Welfare*, 2011, vol. 5, núm. 1, 2-17. ISSN: 1749-6543.
- TEJEDOR, Francisco Javier; GARCIA-VALCÁRCEL, Ana. Causas del bajo rendimiento del estudiante universitario (en opinión de los profesores y alumnos). Propuestas de mejora en el marco del EEES. *Revista de Educación*, 2007, núm. 342, 443-473. ISSN: 1988-592X 0034-8082.
- WILSON, George. Evidencing Reflective Practice in Social Work Education. *British Journal of Social Work*, 2013, 43, 154-172. doi:10.1093/bjsw/bcr170. EISSN: 1468-263x.

# Politizar el malestar profesional: ¿qué puede aprender el trabajo social del movimiento por la vivienda?

Politicising professional malaise: what can social work learn from the pro-housing platform?

Sergio García García<sup>1</sup> y Xavi Martínez Ramírez<sup>2</sup>

## Resumen

El artículo apuesta por una politización del trabajo social profesional a la luz de la situación de emergencia social provocada por el espectacular aumento de las desigualdades sociales, y específicamente por la exclusión residencial. Se entiende por politización no tanto la incidencia política en las reformas sociales como el proceso por el cual la propia labor profesional deviene potencia de transformación a partir del reordenamiento de los roles y el establecimiento de alianzas lo más horizontales posibles con las personas afectadas directamente por los problemas sociales y los colectivos organizados para hacer explícito el conflicto estructural que los genera. Si el problema de la vivienda ha sido el principal problema social en las últimas décadas en el Estado español, es también el disparador de las iniciativas de empoderamiento colectivo más interesantes que se han dado en nuestras ciudades y barrios. Aprender de estos procesos desde la propia profesión y colaborar en sus modos de acción desde el interior de la institución puede abrir los posibles bloqueadores en el actual modelo asistencial de trabajo social.

**Palabras clave:** Trabajo social, politización, transformación social, derechos, deuda, vivienda, desahucios.

**Para citar el artículo:** GARCÍA GARCÍA, Sergio y MARTÍNEZ RAMÍREZ, Xavi. Politizar el malestar profesional: ¿qué puede aprender el trabajo social del movimiento por la vivienda? *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 71-88. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Profesor del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Facultad de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid.

<sup>2</sup> Trabajador social.

### Abstract

This paper advocates politicising professional social work in view of the social emergency situation triggered by the huge rise in social inequality, and specifically owing to housing exclusion. Politicisation does not merely refer to the political influence on social reforms; rather, it is deemed a process whereby professional work becomes a driver for transformation by re-examining the roles and the establishment of alliances as horizontally as possible with the individuals directly affected by social problems and organised groups in order to clarify the structural conflict that triggers these problems. Even though housing has been the key social issue in recent decades in Spain, it is also behind the foremost collective empowerment initiatives that have taken place in our neighbourhoods and cities. Learning from these processes from the standpoint of the profession and cooperating on the methods for action from within the institution may solve the potential deadlock in the current social care model in place.

**Key words:** Social work, politicisation, social transformation, rights, debt, housing, evictions.

### 1. Condiciones para un trabajo social crítico

Entre quienes hemos ejercido el trabajo social es bastante común hacernos eco de un malestar difuso. Un síntoma de este malestar es la frustración ante la constatación de que las vidas de la gente con la que trabajamos no van como esperamos con nuestras intervenciones, lo cual muchas veces conduce a una culpabilización de esas vidas por no amoldarse a nuestras expectativas. Otro síntoma es el miedo a equivocarnos que en ocasiones sentimos ante una decisión crucial para una familia o un usuario, o directamente el miedo que sentimos ante algunas de esas personas a las que en teoría ayudamos. También suele aparecer la culpa por tener la sensación de hacer un trabajo que precisamente se aleja de ayudar a esas personas desdichadas, o simplemente la autoresponsabilización por estar haciendo un trabajo rutinario y burocrático que se aleja del espíritu creativo, rebelde y relacional que algún día idealizamos como profesión. Lo que tienen en común todos estos sentimientos de malestar (frustración, miedo y culpa) proyectados sobre las personas usuarias o sobre nuestra propia persona es la soledad, o lo que es lo mismo, la responsabilización individual de problemas que tienen causas y manifestaciones colectivas.

Como alguien dijo en una reunión organizada por el Foro ServSocial de Madrid, "las trabajadoras sociales somos lo que

hacemos”, esto es, no somos eso que se supone que deberíamos hacer (FOROSERVSOCIAL MADRID, 2018). Eso que hacemos y define nuestro ser, y que tanta frustración, miedo y culpa nos provoca, revela una pérdida del sentido de trascendencia de nuestro trabajo, una pérdida de contacto con unas metas sociales últimas de la profesión (a saber, la mejora de las condiciones materiales y relacionales de vida con el fin de reducir, si no acabar, con las desigualdades sociales). Los gritos de dolor propios de esa pérdida de sentido, de ese desencantamiento de la profesión, encuentran muchas veces la medicina anestésica de un posicionamiento cínico (descompromiso con el otro y su sufrimiento), pero también se dan situaciones en las que esos gritos se acoplan mutuamente en una caja de resonancia. Esto ocurre cuando los malestares profesionales encuentran espacios en los que ser escuchados y compartidos.

El cambio de clima que representó el 15-M (FERNÁNDEZ-SAVATER, 2012) no se limitó a las plazas más significativas de nuestras ciudades, sino que se expandió a los barrios por un lado, y a los colectivos profesionales castigados por los recortes por otro. Una de las cosas más importantes que se le pueden reconocer al 15-M fue la desestructuración de las fronteras y las identidades políticas y profesionales previas, así como el encuentro en condiciones de relativa igualdad entre gentes con posiciones de clase, género, edad u origen muy diversas. Este encuentro produjo alianzas entre profesionales de la salud y usuarios a los que se había retirado la tarjeta sanitaria o que sufrían los recortes en sus hospitales y centros de salud, todos ellos bajo una afectación común (aunque diferencial). Al contrario que en la educación o la sanidad, en la intervención social apenas han cristalizado experiencias de alianza por afectación común aunque diferencial (si acaso algunas acciones entre afectados directos de los recortes en rentas mínimas y afectados indirectos, como profesionales). Solo por fuera del trabajo social institucional y profesional, el trabajo de Baladre (GARCÍA, MUÑOZ y SÁEZ, 2017) o de Invisibles de Tetuán (HERRERA y PEREDA, 2017) han perseguido esas alianzas desde la perspectiva de un trabajo social emancipador, asimilándose a otras redes militantes que tratan de generar espacios de mestizaje (como la Red Interlavapiés en Madrid). En la intervención social institucional, estas alianzas entre usuarios y trabajadores sociales han sido mucho más limitadas, entre otras razones por las dificultades estructurales que afrontan las personas objeto de los servicios sociales para movilizarse (capital económico, cultural, social y temporal necesarios para sostener la asistencia a una asamblea), aunque quizás también por las fronteras sociocéntricas que imperan en el ejercicio del trabajo social y que nos impiden identificarnos social y políticamente (más allá de la empatía psico-individual) con las personas usuarias. No obstante, dis-

tintas experiencias en el Estado español (como Manifestaos por los Servicios Sociales en Cantabria o ForoServSocial en Madrid), así como diferentes voces individuales en las redes sociales (como Belén Navarro, Pedro Celiméndiz, etc.), comenzaron a ir más allá de los gritos de dolor señalados (frustración, miedo y culpa) y a construir nuevos relatos sobre la profesión, y sobre todo sobre los servicios sociales, que conectaban esos malestares de los profesionales con los de las poblaciones objeto de intervenciones bajo la rúbrica común de las políticas de austeridad. La peculiaridad de estas voces dispersas, desarticuladas e incoherentes entre sí, y a diferencia de los colegios profesionales (que también se han mostrado muy activos en el discurso anti-austeridad, como no podría ser de otra manera), es que encontramos un discurso –aun precario, en construcción– que reconecta con un sentido trascendente del trabajo social. Calificar el propio trabajo como “parqueo”, la propia figura profesional como “antidisturbio social” o vivir las situaciones cotidianas, como los desahucios en los que hay que “apagar fuegos”, con la sensación de que “se nos debería caer la cara de vergüenza”, implica dejar de ceder al trabajo social un cheque en blanco por el cual jamás será sometido al escrutinio público por tratarse *per se* de una “profesión de ayuda”. El mayor atrevimiento de estos grupos frente a los colegios profesionales para formular propuestas políticas de calado, como la renta básica o la reinención del trabajo social en trabajo relacional y de cuidados, en sintonía con autores como Fernando Fantova (2015), abre la puerta para introducir de lleno al trabajo social en los debates públicos sobre la desigualdad, la individualización o la crisis de cuidados.

Pero quizás lo más importante es que en estas voces, aun estando muy apegadas a las cuestiones identitarias corporativas, aparecen los embriones de la renuncia a ciertos privilegios profesionales, y por tanto, de la alianza con quienes más sufren en sus carnes la marginación, la violencia estructural y la desigualdad. Ese proceso de reflexividad, de inclusión de la propia figura profesional en el análisis de las relaciones de poder, es un paso imprescindible para la politización del malestar. Tal y como han mostrado Beatrice Bossé y Jordi Solé Blanch (2017), en los grupos de Análisis de la Práctica Profesional llevados a cabo entre trabajadoras sociales en Francia, en los últimos años emergieron una serie de dolores individuales –con características muy similares a los que podemos adivinar en España y Cataluña– que gracias al trabajo grupal lograban codificarse como problemas colectivos y estructurales. La soledad que supone trabajar en los espacios abandonados por el Estado, la obligación de objetivar en los informes, cual notarios sociales, decisiones trascendentes para los menores y las familias, el miedo a poner el cuerpo en el epicentro de las tensiones sociales, la externalización de la

intervención que interrumpe procesos y fragmenta la realidad, la creciente lógica securitaria o la gestión gerencial centrada en datos e ignorante de procesos, son solo algunas de las codificaciones del propio malestar individual inherente al rol estrictamente técnico. Sin un sentido político, lo técnico es incapaz de gestionar este raudal de situaciones estresógenas. Solo una visión política del trabajo social es capaz de reenviar el dolor individual a la potencia transformadora de los espacios colectivos. Lo que encontramos en esos grupos de Análisis de la Práctica Institucional, que funcionan como una suerte de grupos de apoyo mutuo, es una profunda politización del malestar.

Esta dimensión política del trabajo social va mucho más allá de la simple implicación política de los trabajadores sociales en política (en forma de *lobby* sobre las administraciones y los partidos, o directamente entrando a militar en organizaciones políticas y sindicales formales y en movimientos sociales). Esa forma de hacer política tiene sus evidentes precedentes en España, cuando reseñadas trabajadoras sociales participaron en la definición de los servicios sociales a nivel estatal, autonómico y municipal en la década de 1980 fundamentalmente a través de su ingreso en el PSOE. Hoy vemos también cómo son muchos profesionales los que han ingresado en las filas de nuevos partidos como Podemos o candidaturas municipalistas. Desde esas posiciones se puede visibilizar la realidad social y profesional, así como presionar para impulsar reformas en las políticas sociales, si bien casi siempre en una posición de subalternidad dentro de las organizaciones políticas y el Estado, que se corresponde con la subalternidad de lo social respecto de la economía en el capitalismo. También observamos cómo algunos trabajadores sociales participan en movimientos sociales y vecinales desde hace décadas, encontrando en esos espacios mayores posibilidades para aproximarse al trabajo comunitario y a la verdadera lucha por la justicia social.

No obstante, de lo que estamos hablando no es tanto de la posibilidad de hacer política como trabajadores sociales, sino de otra dimensión política del trabajo social, a saber: la propia politización de los entornos y situaciones profesionales. Esta es quizás una dimensión más abandonada, menos explorada en las últimas décadas en nuestro país, si bien ha habido a lo largo de la historia del ejercicio profesional multitud de situaciones de politización en las instituciones psiquiátricas, en los barrios pobres, etc. Se trata de un ensanchamiento de la idea de política para llevarla más allá de la política formal y sus parlamentos, sus políticos profesionales y sus organizaciones. Es una política de los cualesquiera (en cualquier sitio, en cualquier momento, por cualquier persona). No se trata de una alternativa excluyente a la otra dimensión política –trabajadores sociales metidos en política–, sino complementaria y

También observamos cómo algunos trabajadores sociales participan en movimientos sociales y vecinales desde hace décadas, encontrando en esos espacios mayores posibilidades para aproximarse al trabajo comunitario y a la verdadera lucha por la justicia social

con otras implicaciones más centradas en la construcción de subjetividad.

El ejercicio de nombrar de otra manera los males cotidianos a partir de la reflexión de la propia práctica al que nos hemos referido más arriba ya es una forma de politización en este sentido de subjetivación: es la politización que implica otro modo de analizar las situaciones, otro modo de comprendernos en ellas. Un punto de partida fundamental de esos procesos de subjetivación son las experiencias de lucha, las cuales cambian el mapa de identidades y las representaciones previas (GARCÉS, 2018). Jacques Rancière establece una diferencia crucial entre policía y política: la policía clasifica y ordena los cuerpos en el espacio y el tiempo, asigna identidades y funciones a cada cual, mientras que la política surge cuando alguien desarrolla percepciones diferentes de lo asignado. Solo hay política en el disenso, donde se des-clasifican los sujetos y donde los cualesquiera, los sin-parte, toman parte, participan (RANCIÈRE, 2010). Es en este disenso donde surge un nuevo nosotros a partir de la experiencia común que desbarata las identidades predefinidas: surge de la acción, no está dado (RANCIÈRE, 2014). Esta “politización de la función” implica “dejar de ser” (frente a los discursos corporativistas identitarios) para “politizar lo que se es” (o como decía alguien en el ForoServSocial, “lo que hacemos”).

Toda politización implica ir más allá de lo que se sabe y de la ilusión técnica (un saber dado), reconociendo para siempre que no hay ningún conocimiento estable y verdadero (EMA, 2013). No se trata entonces de aplicar un saber técnico a elegir en el mercado de saberes, sino de inventarlo a partir de la co-producción de un lugar y un tiempo propios. No es saber más, sino ir más allá del saber: pensar. El descubrimiento de lo precario del conocimiento técnico -lo cual no significa que sea inútil, sino insuficiente- abre la puerta a la politización del malestar profesional. Esta politización, más que disputar el poder en las instituciones (accediendo a cargos, influyendo en comisiones), trata de inundarlas y *hackearlas* para hacer inútil el poder soberano. Impugna por abajo lo que las normas y los cargos establecen. Y lo hace a partir de la generación de vínculos, vínculos entre profesionales y vínculos con los usuarios. Vínculos que son los mimbres de un común.

En la historia del trabajo social no abundan las experiencias de politización: pareciera como si la vocación profesional y el interés primigenio por la reforma social supliesen por sí mismas la necesidad de tomar partido ante la realidad. Sin embargo, sí existen algunos procesos interesantes que en ciertos momentos históricos atravesaron la disciplina y generaron situaciones de alianza entre trabajadores sociales y sujetos subalternos. En la segunda mitad del siglo XX, y de manera especial las décadas de 1960 y 1970, se desarrollaron experiencias diversas de subversión y reversión del orden social y

el papel asignado a los profesionales. Destacamos el trabajo social radical desarrollado por organizadores comunitarios como Saul Alinsky (2013), que tenía como objetivo organizar el conflicto de los vecinos de las zonas deprimidas de las ciudades norteamericanas y de sujetos minorizados por razones de racialización y clase frente a los poderes establecidos (políticos, empresariales, etc.). Mediante el sentido del humor y el análisis táctico, se entendía que el trabajo social era impotente si no explicitaba el conflicto estructural y a la vez no actuaba de forma pragmática: no se trataba de participar como modo de generar consensos, sino como modo de arrancar derechos y vencer discriminaciones. El concepto de empoderamiento parte precisamente ligado a algunas de estas experiencias de autoorganización, y se desarrolla especialmente en comunidades negras y de mujeres. Por su parte, en Latinoamérica el conocido como movimiento de reconceptualización en trabajo social (ALAYÓN, 2005) impugnó las funciones asignadas a los profesionales como adaptadores morales al sistema socioeconómico. Multitud de experiencias de educación popular a lo largo y ancho del continente latinoamericano buscaron precisamente la capacitación colectiva para hacer frente a la opresión, lo cual encontró ecos en el movimiento vecinal y de cristianos de base en la España de la Transición. Por su parte, en Europa se desarrolló una crítica a las instituciones psiquiátricas y asistenciales que dio como resultado que muchos profesionales que entendieran que sus alianzas debían fraguarse con quienes habían sido clasificados, diagnosticados e institucionalizados, y no con la propia institución (GARCÍA y RENDUELES, 2017).

Lo que tienen en común todos estos procesos de politización en la intervención social es el desbaratamiento del orden de roles y funciones asignados previamente y la desindividualización de los problemas, promoviendo un afrontamiento desculpabilizador y colectivo. Ninguno de ellos puede entenderse sin el empuje de los movimientos sociales y políticos que en cada contexto histórico contribuyeron a construir nuevos relatos, en la mayoría de casos antagónicos respecto a los hegemónicos.

Podríamos establecer una relación con la idea de “economía moral” de E. P. Thompson (TARROW, 2012), aplicada a los profesionales del trabajo social, según la cual la gente se rebela, no ya por la existencia de unos agravios, sino porque con ellos se cruza la línea de lo “aceptable”. No es exagerado establecer que con las políticas de austeridad y los recortes, y la vulneración sistemática de derechos (como el derecho a una vivienda, un derecho fundamental para poder construir cualquier proyecto de vida que merezca la pena ser vivida), se ha cruzado dicha línea en nuestro contexto neoliberal.

...el desbaratamiento del orden de roles y funciones asignados previamente y la desindividualización de los problemas, promoviendo un afrontamiento desculpabilizador y colectivo

## 2. El problema de la vivienda: un revelador de nuestra impotencia profesional

Tanto las experiencias de organización comunitaria y empoderamiento por parte de sujetos oprimidos (indígenas, negros, mujeres, etc.) como la politización que vivieron algunas instituciones en las décadas de 1960 y 1970, supusieron una democratización práctica de las relaciones en el trabajo social, así como cierta hegemonía de un igualitarismo radical. Lo más significativo de la cultura política profesional actual quizás sea la desaparición en el horizonte de ese igualitarismo como objetivo a alcanzar y precondition ética a partir de la cual organizar las relaciones profesionales. No es un fenómeno aislado del trabajo social, por supuesto. La pérdida del horizonte igualitario en nuestros imaginarios políticos es el correlato de un proceso material de espectacular crecimiento de las desigualdades sociales, tanto a nivel global como a nivel estatal y local (PEREDA, 2016).

A partir de la década de 1970, y aprovechando la crisis del estado del bienestar, una nueva doctrina que se había ido fraguando desde la década de 1930, el neoliberalismo, fue conquistando el alma de las instituciones públicas y los partidos políticos, tanto de centro-derecha como socialdemócratas, que habían dado estabilidad a las democracias parlamentarias posteriores a la Segunda Guerra Mundial. Al estado del bienestar se le acusaba de dormir el espíritu emprendedor de los trabajadores y de generar dependientes de “Papá Estado”, por lo que era necesario un giro en las políticas públicas que generase y extendiese a todos los niveles la idea de competencia (LAVAL y DARDOT, 2013). Importando las metodologías del *management* empresarial, las instituciones públicas poco a poco fueron creando las condiciones para la mercantilización de sus propios servicios públicos, los bienes naturales y comunes y las relaciones profesionales y sociales. A la oleada de privatizaciones que vivieron todos los países afectados por la doctrina neoliberal, le siguió la extensión de múltiples mecanismos burocráticos encaminados a generalizar la competencia en el seno de la clase trabajadora y de la propia ciudadanía: los sistemas de medición de la calidad, las evaluaciones continuas del trabajo, la flexibilización de las condiciones laborales y la pérdida de derechos universales son las principales técnicas de gobierno mediante las cuales se fue desmantelando el horizonte cultural igualitarista y extendiendo las subjetividades individualistas e hipercompetitivas.

En el trabajo social de nuestro país pudimos apreciar estos cambios con la extensión de las externalizaciones de multitud de servicios sociales y la concurrencia competitiva a la baja en los costes de los programas en disputa. Su traducción más palpable podemos encontrarla en condiciones laborales muy desiguales dentro de los servicios sociales, el arrasamiento de

un tejido comunitario que tuvo que devenir empresa para hacer un trabajo que ya no respondía a sus principios o la continuación, bajo otras palabras, del asistencialismo y el control como modo principal de atención social. Competencia entre entidades públicas, privadas y asociativas; competencia entre profesionales; competencia entre usuarios por los recursos escasos... La mayor obra del neoliberalismo ha consistido en trasladar a los sujetos la responsabilidad de su destino, “activando” sus energías en una continua “innovación social” que da como resultado un productivismo estéril como fin en sí mismo, completamente despojado de contenidos ligados a la transformación estructural de la sociedad.

El de la vivienda constituye un ámbito crucial en el que se dan cita las políticas neoliberales y la extensión de relaciones mercantiles y de competencia. Desde los dispositivos de atención social, quizás sea el problema de la vivienda el que mayor inestabilidad ha generado en las biografías de las personas usuarias en los últimos años. La vivienda ha sido el gran problema social en España desde el franquismo: la masiva migración rural producida entre las décadas de 1950 y 1970 produjo el desbordamiento de poblados chabolistas en los márgenes de las grandes ciudades. Ante los problemas de orden social que comenzó a representar el chabolismo, el régimen se vio obligado a lanzar el I Plan Nacional de Vivienda de 1955 y el Plan de Urgencia Social de 1957 (CARABANCHELEANDO, 2017). Además de construir multitud de poblados dirigidos a sustituir la infravivienda autoconstruida, un giro ideológico en las políticas del Ministerio de Vivienda a cargo de José Luis Arrese consistió en la famosa premisa tecnocrática de sustituir al país de proletarios que era España por un país de propietarios. La subvención para acceder a la vivienda privada, que convirtió a España en el país con mayor índice de vivienda en propiedad de su entorno, no logró sin embargo dar respuesta a la continua evolución del chabolismo en un país con amplias capas sociales empobrecidas.

Hasta la llegada de la democracia no se consiguió erradicar el problema de la vivienda autoconstruida hasta convertirlo en un problema menor y suficientemente invisibilizado a la vista de los ciudadanos, primero, y los turistas, después. Fueron los planes de realojo llevados a cabo por los ayuntamientos y las comunidades autónomas los que en las décadas de 1980 y 1990 consiguieron desalojar los poblados y concentrar a sus pobladores en edificios de realojo en los barrios más empobrecidos de las ciudades. Dado el carácter de esta política de vivienda, focalizada en los más pobres, con una inversión insuficiente (solo polígonos concentrados en los barrios más baratos) y con un enfoque de control (diseño de espacios funcionales a labores policiales y de segregación social), lejos de producir situaciones de cohesión social proliferaron los celos entre sujetos etnificados y no etnificados y la compe-

Desde los dispositivos de atención social, quizás sea el problema de la vivienda el que mayor inestabilidad ha generado en las biografías de las personas usuarias en los últimos años

tencia entre pobres por lograr las escasas viviendas en relación a las necesidades. Coincidiendo con los problemas causados por el paro y la heroína, estos realojos rompieron las precarias comunidades de vida de los poblados al tiempo que introdujeron bombas de relojería para la convivencia en lo que se han designado como las periferias guetificadas (CARABANCHELEANDO, 2017). Se daba así el pistoletazo de salida a las contemporáneas relaciones de competencia que protagoniza buena parte de la vida diaria en los barrios empobrecidos.

Pero es con el desarrollo de la burbuja inmobiliaria de finales de la década de 1990 y los 2000, cuando se comienzan a gestar los actuales problemas de vivienda. La liberalización del mercado de la vivienda de 1997, recién aterrizado José María Aznar en la presidencia del gobierno español, así como el privilegio del ladrillo como motor de la economía, activaron el mercado hipotecario en todas las capas sociales, incluidas las más precarizadas (formadas principalmente por migrantes llegados para cubrir a bajísimo coste laboral esas mismas necesidades de construcción y otros servicios). Con el precio de la vivienda desbocado por la nula interferencia pública en el mercado (ni regulación de precios ni políticas de vivienda significativas), las hipotecas firmadas por la población precarizada (que sin embargo había logrado una mínima estabilidad como para comprar una vivienda) se convirtieron en la fuente del quiebre de cientos de miles de proyectos vitales y familiares una vez estalló la burbuja en 2008.

Los desahucios se convirtieron en el problema social más acuciante de la Gran Crisis, desposeyendo los bancos a los habitantes de sus casas, construyendo tapias y chapas y llenando de fantasmas las comunidades de vecinos de los barrios más humildes. El desplazamiento de población producido por los desahucios, ya no solo los hipotecarios, sino también los del alquiler de vivienda pública y privada, hizo que en los barrios más castigados por la crisis y abandonados institucionalmente se concentrasen las familias expulsadas de otras zonas de las ciudades, produciendo un nuevo fenómeno masivo que ha desestabilizado las frágiles relaciones vecinales en contextos de extrema precariedad: las ocupaciones. Pese a que la mayor parte no producen problemas de convivencia, las ocupaciones se han convertido en el símbolo de la guerra entre pobres que los partidos y organizaciones de derecha y ultraderecha tratan de explotar para obtener réditos. Son también el mecanismo perverso que los fondos buitres y grandes inversores de vivienda utilizan para generar condiciones de vida invivibles en muchos edificios y calles a través de la tolerancia a las ocupaciones con fines de narcotráfico, buscando así expulsar a sus habitantes originales para encontrar clientes más rentables (con apartamentos turísticos en los centros o reventa de viviendas baratas en las periferias).

**Pese a que la mayor parte no producen problemas de convivencia, las ocupaciones se han convertido en el símbolo de la guerra entre pobres que los partidos y organizaciones de derecha y ultraderecha tratan de explotar para obtener réditos**

Como podemos apreciar quienes trabajamos o hemos trabajado en la atención directa, el trabajo comunitario o la gestión de proyectos de intervención, el problema social de la vivienda se nos cruza en las situaciones vitales más precarias que encontramos (en forma de amenaza de desahucio, de sinhogarismo sobrevenido, de ocupación en precario, de cortes de suministros, de neochabolismo, etc.). Vemos las huellas del neoliberalismo en cada una de sus manifestaciones. Por un lado, observamos cómo una necesidad básica, incluso reconocida como derecho constitucional, es abandonada a la suerte del mercado, incumpliendo las instituciones públicas la garantía de uno de los derechos humanos más básicos. Esa mercantilización de una necesidad básica extiende las relaciones de competencia no solo entre propietarios y especuladores, sino también entre quienes solo quieren ejercer su valor de uso, ya sea en el acceso (adjudicación pública o compra y alquiler de vivienda privada) o en el disfrute (relaciones de desconfianza vecinal producidas por los realojos o las ocupaciones). Vemos además cómo un problema social de dimensiones estructurales (eje de la economía de un país), es metabolizado en el discurso hegemónico como un problema individual que otorga la responsabilidad a la familia o persona en el fracaso o el éxito de la satisfacción de esta necesidad básica. La deuda es, más que un mecanismo de intercambio mercantil, un dispositivo de domesticación de la voluntad. Observamos además cómo en los desahucios se evidencia la soledad a la que somos condenados en una sociedad que ha minado la protección social y comunitaria: soledad de la familia que sufre el desahucio, pero también soledad de vecinas y vecinos que ven sustituirse a una familia por una tapia o por nuevos vecinos ocupantes en precario.

Pero el neoliberalismo no solo habita en forma de competencia y subjetivación de la responsabilidad individual, sino que también opera en las respuestas institucionales al problema de la vivienda en cuestión. Una gestión basada en el manejo de las situaciones de riesgo y emergencia (ÁVILA y GARCÍA, 2013) trabaja únicamente sobre los síntomas del problema, activando recursos extraordinarios sobre las situaciones extremas -nunca ejercicio de derechos-, y siempre a condición de que dichos recursos serán puntuales. Las ayudas de emergencia para frenar un desahucio o un corte de suministros, los recursos para personas en situación de calle, los programas de realojo gestionados por los servicios sociales proporcionados por las mismas entidades bancarias que desahucian o los proyectos de convivencia intercultural en los barrios empobrecidos -precisamente donde se encuentran las casas tapiadas y ocupadas que algún día habrá que sacar al mercado- obran bajo esa lógica de no intervenir sobre las causas del problema, sino sobre los posibles efectos adversos (para el propio mercado, para la imagen de la marca ciudad o para el

orden social). Esta gestión actuarial de riesgos constituye la continuación por otros medios a-morales del viejo asistencialismo liberal, desposeyendo a las personas usuarias o destinatarias de la intervención de sus saberes y de su poder: solas, culpabilizadas, endeudadas y amenazadas, las familias que sufren la precariedad residencial no pueden esperar de los trabajadores sociales otra cosa que no sea, en el mejor de los casos, la escucha, una ayuda de emergencia, la gestión de una renta mínima o la intervención sobre las relaciones familiares y los menores sometidos al estrés de la extrema precariedad. Nada parecido a una intervención preventiva del malestar, que en el caso que nos ocupa no es otra que la evitación del mismo desahucio y su amenaza (SALES, 2016).

Llegados a este punto del relato, muchos lectores podrán llevarse la impresión de que a este retrato crudo le faltan pinceladas de tonalidades más alegres que se dan en torno al problema de la vivienda. Esas pinceladas, en ocasiones el principal apoyo en la intervención de unos trabajadores sociales también sometidos a la extrema soledad en el manejo de situaciones personales y familiares complicadísimas, proceden de los movimientos sociales (organizaciones) y de lo social en movimiento (relaciones informales de reciprocidad). Si la vivienda ha sido el gran problema de la cuestión social en España en los últimos 60 años, también ha sido el germen de los más grandes movimientos sociales en la misma época: el movimiento vecinal en la década de 1970 y el movimiento antidesahucios a finales de la década pasada. Estos movimientos han operado de una forma inestimablemente más eficaz que el trabajo social institucional en una doble dirección. Por un lado dando cobertura a la multiplicidad de necesidades individuales mediante la lucha colectiva, logrando mediante la acción directa y la reivindicación la paralización de desahucios o la activación de políticas más proteccionistas. Y por otro, consiguiendo generar nuevas comunidades, vínculos solidarios y apoyo mutuo allí donde solo había explotación y soledad. Se trata de un ejemplo histórico como pocos de un proceso de empoderamiento: el sentimiento de pertenencia e identidad en la lucha y autoorganización de la Plataforma de Afectados por la Hipoteca (PAH) no solo genera apoyo mutuo, sino que implica empoderamiento sociopolítico que derivará en la acción de la comunidad hacia tres posibles estrategias que han de posibilitarle la mejora de sus condiciones y la toma del control de sus vidas: la incidencia, la resistencia y la disidencia.

¿Qué podemos aprender desde el trabajo social profesional de las formas de hacer de organizaciones como la PAH?

### 3. Aprendiendo del movimiento por la vivienda: la PAH

Este último apartado queremos centrarlo en el análisis de la PAH como uno de los movimientos sociales más potentes en los últimos años, y al mismo tiempo como una de las experiencias de trabajo social no institucional que puede servirnos de referencia en el trabajo social institucional. No pretendemos partir de una relación dicotómica entre estos dos ámbitos, sino más bien desde las posibilidades de cooperación y aprendizaje mutuo.

Muchas compañeras trabajadoras sociales han vivido en extrema soledad y con gran impotencia la brutal crisis hipotecaria y de alquileres que ha dejado a cientos de miles de familias en la calle, más de 600.000 desahucios desde 2007. Una soledad e impotencia que ha implicado, en la mayoría de casos, el bloqueo y la incapacidad de generar alianzas con estas personas y los movimientos sociales que se han organizado en torno a esta problemática para buscar soluciones conjuntas, para estimular el tejido comunitario, para desindividualizar el problema y hacerlo colectivo, en definitiva para revertir las relaciones neoliberales que extienden la competencia a esferas de la vida que deberían estar socialmente aseguradas y que convierte un problema estructural en un problema individual.

**Muchas compañeras trabajadoras sociales han vivido en extrema soledad y con gran impotencia la brutal crisis hipotecaria y de alquileres que ha dejado a cientos de miles de familias en la calle**

El inicio de la PAH, definido por algunos de sus protagonistas como el paso, por parte de las personas afectadas, “del Prozac al empoderamiento” (COLAU y ALEMANY, 2012), puede caracterizarse como la creación de un diagnóstico compartido de la situación de la vivienda que redefinió conceptos como deuda, crisis o derechos ciudadanos. No se trata ya de que las personas amenazadas de desahucio por impago involuntario sean irresponsables, ignorantes o hayan enloquecido, sino que son víctimas de una estafa organizada por banqueros y políticos que han estado promoviendo el endeudamiento y la compra durante décadas para maximizar el beneficio (MANGOT, 2013).

Esta redefinición de la crisis supuso que muchas personas pasaran de sentirse avergonzadas, abatidas o incluso optaran por el suicidio, a que muchas de ellas se organizaran y reivindicaran sus derechos. Socializar el concepto de deuda evitó que todo el peso recayera en la responsabilidad individual, convirtiéndolo en un problema colectivo y estructural.

Existen algunos elementos clave en trabajo social de la PAH y que pueden ser el punto de partida de la reflexión profesional. El primero de ellos es la creación de espacios de experiencia compartida donde las personas visualizan por sí mismas que sus problemas no son cuestiones individuales sino colectivas. En segundo lugar, un enfoque de derechos que permite interpretar dichas experiencias como la vulneración de las garantías sociales de todas y todos nosotros, y ante las cuales

el Estado incumple sistemáticamente sus compromisos y obligaciones. En tercer lugar, la generación de empoderamiento a través de herramientas que capacitan a la gente, de manera que puedan defenderse por sí mismas, sin tener que delegar en nadie. En cuarto lugar, la práctica en el cuerpo a cuerpo de la solidaridad y el apoyo mutuo, de manera que nunca nadie más se sienta sola.

Cada uno de estos elementos se trabaja mediante distintas herramientas. Una de ellos son las asesorías colectivas semanales, donde se hace la acogida las personas que llegan por primera vez y se les explica qué es la PAH y cómo funciona, las fases de ejecución hipotecaria y qué se puede hacer en cada una de ellas y la apertura de un espacio de casos para que quien quiera explique su situación personal o pueda aclarar cualquier duda. En esta primera acogida colectiva se deja clara la filosofía de la PAH y la necesidad de la implicación de cada persona en la resolución de su caso, así como la necesidad de apoyar al resto en la resolución de los suyos o la implicación en los cambios legislativos necesarios para garantizar el derecho a la vivienda: no se trabaja o se asume ningún caso si la persona no cumple estos principios. Esta primera acogida también se realiza en los servicios sociales cuando un usuario acude a ellos por primera vez, pero siempre se hace de forma individual sin ningún espacio colectivo donde poder trabajar esa demanda. Las asesorías colectivas aplicadas a los servicios sociales de atención primaria podrían ser un primer paso hacia un trabajo social generador de vínculos.

**La PAH es un dispositivo sencillo y fácil de replicar, con muy pocos requisitos: asambleario, apartidista e independiente, gratuito y pacífico**

La PAH es un dispositivo sencillo y fácil de replicar, con muy pocos requisitos: asambleario, apartidista e independiente, gratuito y pacífico. Una apuesta por la comunicación horizontal, en el sentido más amplio. Quiere ser un instrumento real para la mayoría social afectada por la estafa hipotecaria, por lo que habla el lenguaje de la gente, y usa todos los medios posibles para comunicar, ya sean tradicionales o alternativos, así como las nuevas redes sociales. Y una estrategia compleja, que articula objetivos a corto, medio y largo plazo, así como múltiples niveles: interpelación a las administraciones, acciones judiciales, incidencia internacional, acción directa y desobediencia civil como mecanismo de auto tutela de los derechos vulnerados.

Cuando una familia acude a la PAH después de haber realizado todo el periplo por los servicios sociales y que le hayan dicho que no hay viviendas y que no pueden hacer nada para garantizarles ese derecho fundamental, en la PAH se encuentra con el mensaje de "Sí se puede". Este mensaje tiene un doble sentido: por un lado neutraliza el discurso hegemónico que establece la "imposibilidad" del cambio en esta materia, como si de una ley natural -la del mercado-, se tratase, y por otro transmite performativamente un mensaje potenciador frente a la indefensión aprendida. La PAH hace efectivo el derecho

a la vivienda mediante los Stop Desahucios, parando los desahucios de las familias que van a ser desahuciadas mediante la convocatoria de concentraciones en las puertas de las viviendas para hacer resistencia pacífica cuando aparezca la comitiva judicial y al mismo tiempo visualizar la barbaridad que supone desahuciar a una familia y dejarla en la calle, muchísimas veces con menores. Y si ha sido imposible parar el desahucio, realojando a la familia a través de la Obra Social de la PAH, que recupera pisos de entidades financieras rescatadas por el Estado (60.000 millones de euros que se dan por perdidos), para posteriormente abrir una negociación para conseguir un alquiler social que proporcione estabilidad y garantice el derecho a una vivienda. Pero además del apoyo mutuo en las situaciones individuales, otro de los elementos claves de la PAH es, como en el trabajo social primigenio que trataba de incidir en las reformas sociales de calado, la búsqueda de cambios a largo plazo, movilizándose y presionando para cambiar la Ley hipotecaria española (una ley anómala y que no existe en ningún país del mundo). Ese trabajo de incidencia política se sintetiza en “las 5 de la PAH”: 1) Dación en pago retroactiva y eliminación y compensación por cláusulas abusivas; 2) Alquiler asequible para garantizar estabilidad y precios adecuados; 3) Stop desahucios, para que no haya ni uno más; 4) Vivienda social para realojar familias en pisos vacíos en manos de la banca; 5) Suministros básicos garantizados para que toda familia tenga acceso a agua, luz y gas. Se trata de la autotutela de derechos y de hacer efectivo el derecho a la vivienda tal y como recoge nuestra actual legislación.

#### 4. Apuntes finales

El trabajo social de la PAH nos recuerda en numerosos elementos al trabajo crítico y de autoorganización que plantea la defensa de las comunidades excluidas de los derechos básicos a través de la organización comunitaria planteado por Saul Alinsky. Decía Antonio Gramsci que, en situaciones de crisis económica y política, las clases subordinadas activan una serie de mecanismos de defensa y de acción colectiva propias, destinadas a hacer frente a las pérdidas o daños que les produce dicha crisis, al mismo tiempo que a cuestionar la legitimidad del sistema capitalista (GRAMSCI, 1971). Se activan, así, los mecanismos destinados a construir una contra-hegemonía que cuestiona el relato de las clases dominantes. Uno de los agentes que puede impulsar estos procesos contra-hegemónicos son las organizaciones de la sociedad civil (AGUILAR, 2013).

Entender el derecho a la vivienda como un derecho humano supone romper con cualquier neutralidad. Trabajar seriamente sobre el problema de la vivienda implica reconocer que

es absolutamente necesaria e imprescindible en el proceso vital de las personas: carecer de ella, y por tanto del derecho a una vivienda, supone para la persona quedar excluida de otros derechos que se articulan mediante este.

Como ya hemos comentado, podemos afirmar que la exclusión social en nuestros días pasa de manera central por el elemento de la vivienda: hipotecas impagables, desahucios y deudas de por vida nos llevan a situaciones de infravivienda, pisos patera, reagrupaciones familiares, hacinamiento, ocupaciones en precario... Este problema no solo está afectando a los más desfavorecidos, quienes se visualizan como los clientes habituales de los servicios sociales, sino que se está transversalizando y extendiendo a personas y familias jóvenes, mayores (mayoritariamente avaladores de los primeros), trabajadores cualificados y precarios, tanto a inmigrantes como a población autóctona. Raro es encontrar a una persona que no tenga a un familiar o amigo afectado por este efecto de empobrecimiento social que supone la exclusión residencial.

Ante esta situación, nos debemos plantear por lo menos algunas preguntas: ¿estamos siendo capaces de comprender desde el trabajo social estas nuevas problemáticas? ¿Estamos actuando de otra forma que no sea la de aprisionarnos en el embudo burocrático y el binomio necesidad-recurso? Ante estas nuevas problemáticas que afectan a amplios sectores de la población y para los que no existe una solución individual, ¿no habrá llegado el momento de salir del despacho, y darle el valor y la potencia de transformación, capacitación y empoderamiento que tiene el trabajo comunitario, no solo en su vertiente territorial, sino en su capacidad de movilizar comunidades de afectación? ¿Somos capaces de valorizar otros *saberes menores* (DELEUZE y GUATTARI, 1997) y otras formas de hacer que, desde fuera del trabajo social institucionalizado, están intentando dar respuesta a estas nuevas problemáticas?

Desde la profesión del trabajo social necesitamos cambiar de paradigma, salir del *impasse* al que nos ha llevado la crisis, la austeridad y la falta de recursos. Esto pasa por aceptar que el trabajo individual ofrece unas respuestas muy pobres ante problemas estructurales. En una sociedad hiper-compleja, en la que cada vez es más difícil descifrar sus claves de funcionamiento y en la que la seguridad ha pasado a convertirse en incertidumbre permanente, debemos también experimentar, cambiar y modificar(nos) si queremos apostar por los objetivos y valores igualitarios de la profesión. Al mismo tiempo debemos renunciar a la centralidad que hasta ahora nos había dado la posición de técnico de la intervención social, asumir que cada vez debemos trabajar más en red, aportando nuestros saberes técnicos y metodológicos a procesos colectivos y salir de la prisión del despacho, y preguntarnos constantemente si no estaremos utilizando viejas herramientas para dar respuesta a nuevos problemas (ZAMANILLO, 2011). Se trata

de reconocer de una vez por todas que los procesos sociales que se construyen de forma autónoma, sin contar con los “especialistas” de la intervención social, pueden tener más capacidad para crear común, tejer lazos, construir redes y encontrar soluciones colectivas a los problemas individuales y visualizarlos. Las trabajadoras y los trabajadores sociales deberíamos empezar a asumir estos cambios y empezar el cambio por nosotros mismos para adaptarnos a la nueva realidad y ser conscientes de lo mucho que podemos aportar a ellos. De lo contrario, seguiremos estancados en la queja permanente por la falta de recursos, enfrentados a los usuarios que nos exigirán cada vez más y con una sensación de impotencia y vacío difícil de gestionar.

Quienes escribimos este texto coincidimos con otras personas compañeras de militancias dedicadas profesionalmente a la intervención social en una valoración retrospectiva y comparativa: sentimos que hemos hecho más trabajo social en la PAH y otros colectivos que trabajando en dispositivos como servicios sociales. La pregunta que se formula es: ¿cómo hacer del lugar profesional un espacio de politización que permita sentir que estamos haciendo un trabajo social trascendental?

## Bibliografía

- AGUILAR, Salvador. Del miedo y la perplejidad al ciclo de acción colectiva. Reacciones Populares a las crisis y la austeridad, 2007-2012, *Anuari del conflicte Social 2012* (Observatorio del Conflicto Social, Universidad de Barcelona), 2013, 2, 947-982.
- ALAYÓN, Norberto (coord.). *Trabajo Social latinoamericano, a 40 años de la Reconceptualización*. Buenos Aires: Espacio Editorial, 2005. ISBN: 9508022000.
- ALINSKY, Saul. *Tratado para radicales. Manual para revolucionarios pragmáticos*. Madrid: Traficantes de Sueños, 2013. ISBN 13: 978-84-96453-71-5.
- ÁVILA CANTOS, Débora; GARCÍA GARCÍA, Sergio. Entre el riesgo y la emergencia: insinuaciones policiales en la intervención social, *Revista de Antropología Social*, 2013, n. 22, 59-82. ISSN: 1131-558X
- BOSSÉ, Beatrice; SOLÉ BLANCH, Jordi. *Análisis de la práctica profesional. Un lugar para pensar*. Barcelona: UOC (“Col·lecció Laboratori de Educació Social”), 2017. ISBN: 9788491169352.
- COLAU, Ada; ALEMANY, Adrià. *Vidas hipotecadas. De la burbuja inmobiliaria al derecho a la vivienda*. Barcelona: Cuadrilátero de Libros, 2012. ISBN: 9788494003738.
- COLAU, Ada; ALEMANY, Adrià. *¡Sí se puede! Crónica de una pequeña gran victoria*. Barcelona: Destino, 2013. ISBN: 9788423346776.
- CARABANCHELEANDO. *Diccionario de las periferias. Métodos y saberes autónomos desde los Barrios*. Madrid: Traficantes de Sueños. ISBN: 9788494719653.
- DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. *Mil Mesetas. Capitalismo y esquizofrenia*. Valencia: Pre-Textos, 1997. ISBN: 9788485081950.
- EMA LÓPEZ, José Enrique. Apunte sobre psicoanálisis y política: de la impotencia a la imposibilidad, *Constelaciones: Revista de Teoría Crítica*, 2013, v. 5, 387-393. ISSN-e: 2172-9506

### Bibliografía

- FANTOVA AZCOAGA, Fernando. Crisis de los cuidados y servicios sociales, *Zerbitzuan: Revista de Servicios Sociales*, 2015, n. 60, 47-62. ISSN: 1134-7147.
- FERNÁNDEZ-SAVATER, Amador. ¿Cómo se organiza un clima?, *Público*, 09/01/2012. Disponible en línea en: <<http://blogs.publico.es/fueradelugar/1438/?como-se-organiza-un-clima>>.
- FORO SERVSOCIAL MADRID. El sistema público de servicios sociales hoy, ¿qué podemos aportar las y los profesionales para la reconstrucción de su objeto? *Cuadernos de Trabajo Social*, 2018, v. 31, n. 2, 579-588.
- GARCÉS, Marina. *Ciudad Princesa*. Barcelona: Galaxia Gutenberg, 2018. ISBN: 9788417088873.
- GARCÍA ESCAMILLA, Enrique; MUÑOZ RODRÍGUEZ, David; SÁEZ BAYONA, Manuel. El trabajo social como opción de lucha contra la desigualdad, el empobrecimiento y la exclusión social: trayectorias y estrategias de la coordinación Baladre, *Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, v. 30, n. 2, 377-388.
- GARCÍA GARCÍA, Sergio; RENDUELES MENÉNDEZ DE LLANO, César. Hacia un nuevo trabajo social crítico: el gobierno de lo social en la era neoliberal, *Cuadernos de Trabajo Social*, 2016, v. 30, n. 2, 243-260.
- GRAMSCI, A. *Selections from the Prison Notebooks*. Nueva York: International, 1971. ISBN: 9780717803972.
- HERRERA PINEDA, Ivonne; PEREDA OLARTE, Carlos. Invisibles de Tetuán (Madrid). Hacia una práctica subversiva de apoyo mutuo en contextos de exclusión, *Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, v. 30, n. 2, 389-402. ISSN: 0214-0314.
- LAVAL, Christian; DARDOT, Pierre. *La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal*. Barcelona: Editorial Gedisa, 2013. ISBN: 9788497847445.
- MANGOT SALA, Lluís. La Plataforma de Afectados por la Hipoteca. De la crisis a la estafa. Del Prozac al empoderamiento, *Clivatge*, 2013a, 2, 56-88.
- MANGOT SALA, Lluís. Cronología: burbuja, crisis y PAH, *Anuari del conflicte Social 2013*, 2013b, 272-283.
- PEREDA OLARTE, Carlos (Colectivo IoÉ). *Desigualdad y dominación en España. Reflexiones a partir del Barómetro Social de España*, 31/03/2016. Disponible en línea en: <[https://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones\\_articulos/show/id/179](https://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones_articulos/show/id/179)>.
- RANCIÈRE, Jacques. *El espectador emancipado*. Castellón: Ellago Ediciones, 2010. ISBN: 9788496720923.
- RANCIÈRE, Jacques. Potencias y problemas de una política del 99%, entrevista con Jacques Rancière, *Eldiario.es*, 24/01/2014. Disponible en línea en: <[https://www.eldiario.es/interferencias/Ranciere-politica\\_del\\_99\\_6\\_221587865.html](https://www.eldiario.es/interferencias/Ranciere-politica_del_99_6_221587865.html)>
- SALES CAMPOS, Albert. Sinhogarismo y exclusión social, *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, 2016, n. 209, 9-25. ISSN: 0212-7210.
- TARROW, Sidney. *El poder en movimiento*. Madrid: Alianza, 2012. ISBN: 978-84-206-0958-4.
- ZAMANILLO, Teresa (dir.). *Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social*. Barcelona: Editorial Talasa, 2011. ISBN 978-84-96266-37-7.

# La definición y colaboración de las profesiones de la intervención social

The definition of and cooperation among the professions of social intervention

Fernando Fantova Azcoaga<sup>1</sup>

## Resumen

El artículo comienza con un intento de resumen de lo que se sabe acerca de la manera en la que se configuran, histórica y socialmente, las actividades profesionales y las disciplinas científicas, con especial referencia a la actualmente denominada sociedad del conocimiento. Se identifican posteriormente el trabajo social, la educación social y la psicología de la intervención social como las grandes disciplinas y profesiones que configuran los servicios sociales y, también, la intervención social que se hace en otros sectores en nuestro entorno. Se recogen posteriormente algunas voces que ayudan a analizar el contexto en el que se desenvuelven hoy los servicios sociales y la intervención social en España y se finaliza proponiendo algunas premisas, contenidos y procesos para la definición y colaboración de las profesiones de la intervención social, hoy y aquí.

**Palabras clave:** Intervención social, trabajo social, educación social, psicología de la intervención social, profesión.

**Para citar el artículo:** FANTOVA AZCOAGA, Fernando. La definición y colaboración de las profesiones de la intervención social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 89-101. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Doctor en sociología. Consultor independiente. fernando@fantova.net

### Abstract

This paper begins with an attempt to summarise what is known in relation to how professional activities and scientific disciplines are shaped in historical and social terms, focussing particularly on the information society, as it is currently known. Subsequently, social work, social education and the psychology of social intervention are identified as major disciplines and professions that shape social services, along with social intervention carried out in other sectors of our community. The article then goes on to compile a number of opinions which help to examine the context in which social services and social intervention unfold today in Spain to finally conclude by putting forward certain premises, content and processes for the definition of and cooperation among the professions of social intervention: here and now.

**Key words:** Social intervention, social work, social education, the psychology of social intervention, profession.

### Pretensiones y carácter de este artículo

El autor de este artículo, que no pertenece, propia y activamente, a ninguna de las tres grandes comunidades profesionales y disciplinares que van a ser especialmente mencionadas en él, agradece la invitación, en tanto que consultor implicado, habitualmente, en el ámbito de los servicios sociales, a exponer sus percepciones, análisis y propuestas en relación con los procesos de colaboración y de definición que se están dando y pueden darse, hoy y aquí, en y entre las principales áreas de conocimiento y práctica de la intervención social.

Por otra parte, en su labor profesional, el autor no se ubica en el ámbito académico o investigador de quienes tienen el encargo y el mandato de producir conocimiento científico y de que sus afirmaciones, más directas o más indirectas, sobre alguna parcela de la realidad empírica hayan sido alcanzadas mediante procedimientos que garanticen su fiabilidad y validez. Tampoco se trata de alguien que se dedique al ejercicio de la intervención social, que realizan las personas poseedoras de los títulos de los que principalmente se va a hablar aquí. Sin embargo, desde una posición normalmente intermediaria entre aquellas y estas y una cierta atención a los procesos y productos de unas y otras, piensa que puede elaborar y presentar, a continuación, algunas impresiones, síntesis, conjeturas e hipótesis que quizá sean de utilidad para estos y otros agentes e impulsar su labor.

## ¿Cómo se construyen las profesiones?

Las profesiones son construcciones sociales e históricas, precipitados de conocimientos, prácticas, regulaciones e instrumentos, reconocidas por parte de la sociedad y, específicamente, al menos, de las personas que se benefician de ellas (sean portadoras o no de demanda solvente en los mercados de bienes y servicios) y de las autoridades políticas (URTEAGA, 2008: 175-176). Cabe entender las profesiones como instituciones que emergen en un campo de fuerzas en el que se relacionan entre sí diversos agentes y, al menos: las personas que se reclaman, en cada caso, como profesionales; las organizaciones capacitadas para formarlas y para acreditar su capacitación; las organizaciones que encuadran o, en su caso, emplean a las profesionales; las destinatarias de los servicios profesionales, y el conjunto de la sociedad.

Se diría que una actividad u ocupación humana es considerada como oficio cuando se incorpora al tráfico de las transacciones económicas y va siendo afectada por regulaciones públicas específicas; procesos mediante los cuales se van configurando los que cabe denominar *sectores de actividad* (o ámbitos sectoriales o sectores económicos), en los que determinadas profesiones pueden ser predominantes, con sus correspondientes ramas o pilares (y órganos o departamentos) de política pública responsables. Parecería que, para que a un determinado oficio lo llamemos *profesión*, le pedimos un plus de conocimiento disciplinar y compromiso ético. Se diría que, idealmente, es profesional aquella persona que *profesa*, que (simbólicamente) hace unos votos, que adquiere un compromiso moral individual e intransferible, más allá incluso de lo que le ordene su empleadora o las autoridades políticas (BUNGE, 1999: 394).

Las profesiones y sus más o menos correspondientes disciplinas (entendidas como áreas de conocimiento científico o como áreas de conocimiento basadas en otras reconocidas como científicas) se construyen, en todo caso, en dinámicas de redes en las que pueden coexistir y dialogar diversos tipos de conocimiento (como: ético, científico, tecnológico y práctico) y en las que podrían ejercer colaboración y tracción entre sí, por ejemplo: las universidades, otros centros formativos, centros de investigación, instituciones reguladoras, prestadoras de servicio, institutos de evaluación, entidades acreditadoras o certificadoras, organizaciones profesionales y científicas, defensorías de derechos, agencias de difusión, consultoras, entidades asociativas ciudadanas, industrias auxiliares u otros agentes, en el marco, idealmente, de estrategias públicas, sectoriales e intersectoriales, de investigación, tecnología e innovación. La legitimidad de los diferentes tipos de conocimiento y agentes es subrayada cuando se señala que “el dilema del rigor o la relevancia puede ser resuelto si podemos desarrollar una epistemología de la práctica que sitúe la resolución técni-

ca del problema dentro del contexto más amplio de una indagación reflexiva, muestre cómo la reflexión desde la acción puede ser rigurosa por propio derecho y vincule el arte de la práctica, en la incertidumbre y el carácter único, con el arte de la investigación del científico” (SCHÖN, 1998: 73). Se ha puesto el ejemplo de la medicina o la ingeniería como “sociotecnologías” altamente científicas, es decir, disciplinas orientadas a la acción (a la transformación de la realidad más que a su explicación) muy basadas en conocimiento científico (BUNGE, 1999: 417).

Si se está diciendo que los ámbitos sectoriales de actividad y las profesiones y disciplinas que actúan en su seno son instituciones históricas y contingentes, cabe decir que especialmente históricas y contingentes, así como discutidas y conflictivas, son las fronteras entre unas y otras actividades, sectores, profesiones y disciplinas. Por ello se ha dicho, por ejemplo, que “toda disciplina científica inventada para llenar un hueco interdisciplinario agrava el problema de la interdisciplinariedad en justo una disciplina más” (WAGENSBERG, 2002: 74). Seguramente, si comparamos los procesos actuales de emergencia de actividades, sectores, profesiones y disciplinas con los acontecidos en otros momentos de la historia, cabe decir que se trata de procesos más dinámicos, más rápidos, más interactivos, porque, “aunque hay razones para mostrarse escépticos frente a los anuncios de cambios de época, al menos nadie discutirá que se observan cambios graduales en dirección a una centralidad del conocimiento en nuestras sociedades” (INNERARITY, 2011: 56).

Si nos centramos en el ámbito de los servicios a las personas, a la hora de delimitar las fronteras entre las actividades profesionales, podríamos tomar como referencia las necesidades individuales, entendidas como aquellas diferentes parcelas en las que cabe clasificar las relaciones que los seres humanos han de mantener con su entorno para vivir. Necesidades y los correspondientes bienes (DONATI, 2017: 8-9) que van desde la respiración a la movilización, desde la alimentación hasta la seguridad frente al daño físico, desde la conservación o recuperación de la salud hasta la incorporación de conocimientos o valores compartidos. El desarrollo social parece ir de la mano del surgimiento de servicios profesionales que contribuyen de diferentes maneras a que las personas podamos dar respuesta a dichas necesidades y la especialización sería el proceso social y cognoscitivo mediante el cual identificamos profesiones y profesionales adecuadas para cada una de las necesidades que sentimos. Si nos duele mucho una muela, iremos a una dentista; si hemos de llegar rápidamente a la otra punta de la ciudad, intentaremos parar un taxi; y así sucesivamente.

La otra cara de la moneda del proceso de especialización es el de integración, pues tan necesario es que las personas que nos atiendan sepan cada vez más sobre aspectos parcia-

les de nuestras necesidades y de cómo abordarlas como que los servicios profesionales se organicen teniendo en cuenta que la persona portadora de las necesidades es una, que las diferentes necesidades están integradas en ese ser humano único. Ciertamente, “toda actividad humana organizada (desde la formación de piezas de barro hasta el envío del hombre a la luna) plantea dos requisitos, a la vez fundamentales y opuestos: la división del trabajo en distintas tareas que deben desempeñarse y la coordinación de las mismas. La estructura de la organización puede definirse simplemente como el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas, consiguiendo luego la coordinación de las mismas” (MINTZBERG, 1991: 269). Es esta necesidad de integración la que, a partir de los procesos operativos de servicio para dar satisfacción a necesidades individuales, va generando, por ejemplo, procesos de gestión y de gobierno y las correspondientes actividades administrativas o directivas, también de carácter profesional. Por eso, lo que hace un cocinero se parece muy poco a lo que hace una fisioterapeuta, pero la labor de la directora financiera de la cadena de restaurantes en la que trabaja el cocinero y la del director financiero de la empresa que emplea a la fisioterapeuta son muy similares.

Como todo sistema social, esas instituciones que llamamos profesiones tienen y construyen autonomía, es decir, capacidad de darse normas y sostenerse en el tiempo. Sin embargo, lógicamente, se ven afectadas por cambios de todo tipo, pues “el cambio inherente a la vida profesional es multidireccional, discontinuo, endógeno, múltiple y difícilmente previsible” (URTEAGA, 2008: 171). La ocupación de aguador fue perdiendo fuerza a medida que se extendieron los sistemas de abastecimiento de agua a las casas a través de tuberías. El oficio de linotipista va desapareciendo cuando, en las imprentas o los periódicos, lo hacen las máquinas que le dan nombre. ¿Qué pervivencia cabe prever, por ejemplo, para las profesiones que se basan en la traducción de un idioma a otro? ¿Y para las de la intervención social?

## La intervención social y sus profesiones

Cabe remitir a un artículo reciente (FANTOVA, 2018) para justificar la elección de denominar *intervención social* a la actividad definitoria que tiene lugar en el sector de actividad de los servicios sociales (aunque tenga lugar, como actividad auxiliar, en otros sectores económicos) y la identificación del trabajo social, la educación (y pedagogía) social y la psicología de la intervención social como las tres grandes disciplinas y profesiones que configuran y nutren hoy en España la realización de la intervención social y la prestación de servicios sociales.

Tampoco cabe extenderse aquí en la explicación de la manera en la que se llega a la comprensión propositiva de la intervención social como actividad cuyo objeto es la protección y promoción de la interacción, entendida como el ajuste dinámico entre la autonomía funcional para las decisiones y actividades de la vida diaria y la integración relacional primaria de carácter familiar y comunitario. Según esta visión, la intervención social y los servicios sociales estarían llamados, necesariamente, a abandonar su posicionamiento residual según el cual podían hacerse cargo de muy diferentes necesidades individuales (desde alojamiento a alimentación, desde educación hasta salud) de personas excluidas por los sectores convencionales de abordaje de tales necesidades y orientarse, como intervenciones y servicios potencial o realmente universales, a esa parcela que se acaba de identificar, para todas las personas.

Ciertamente, *interacción* es un término central en el mundo del trabajo social, cuando se afirma, por ejemplo, que “el objeto de intervención del trabajo social es la interacción entre el sujeto en situación de necesidad y/o en situación-problema y su entorno social” (AGUILAR, 2013: 53). Mary Richmond, pionera del trabajo social, decía que “el diagnóstico social, entonces, puede ser descrito como el intento de hacer una definición, lo más exacta posible, de la situación y personalidad de un ser humano con alguna necesidad social; de su situación y personalidad, esto es, en relación con otros seres humanos de los que de alguna manera depende, o los que de alguna manera dependen de él, y en relación también con las instituciones sociales de su comunidad” (RICHMOND, 1917: 357-358). Para Teresa Zamanillo, son objeto del trabajo social “todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socioestructural y su vivencia personal” (ZAMANILLO, 1999: 29).

Se ha dicho, por otro lado, que “la Psicología de la Intervención Social es un conjunto de saberes y prácticas fundamentadas en la ciencia del comportamiento humano que se aplican a las interacciones entre personas, grupos, organizaciones, comunidades, poblaciones específicas o la sociedad en general, con la finalidad de conseguir su empoderamiento, la mejora de su calidad de vida, una sociedad inclusiva, la reducción de las desigualdades y el cambio social. Todo esto mediante estrategias proactivas y preventivas que dinamizan y favorecen la participación de personas y comunidades y tienen en cuenta la diversidad humana” (LÓPEZ-CABANAS et al., 2017: 10).

Por último, cabe recordar que, en la bibliografía sobre pedagogía y educación social se hace referencia a la dimensión “relacional, convivencial, comunitaria” de la “vida cotidiana” como “escenario” de la intervención (CARIDE, 2016: 101) y a la “acción sistemática que moviliza los recursos del entorno para favorecer el desarrollo de la sociabilidad del sujeto, promoviendo su autonomía y participación crítica en la sociedad”

(MELENDRO, 2011: 198), recordando que las personas son “seres de necesidades, que deben satisfacerse en la interacción con otros” (CARIDE, 2016: 98) en un “marco sociocultural determinado” (MELENDRO, 2011: 199). Ciertamente, las tres disciplinas evocadas y sus profesionales constituyen y deben constituir comunidades de conocimiento y de práctica de la intervención social con otras áreas de conocimiento y profesiones, incluidas muchas de carácter técnico y auxiliar, necesarias todas ellas en los procesos de intervención social.

Se plantea, por tanto, una visión sectorial de los servicios sociales como aquellos que se especializan en unas determinadas necesidades individuales universales, las que tienen que ver con los cuidados, apoyos y, en general, las intervenciones precisas para mejorar o complementar el ajuste entre nuestra capacidad para tomar decisiones y realizar actividades de la vida diaria y los soportes que en dicha convivencia cotidiana recibimos a través de nuestras relaciones primarias de carácter familiar y comunitario. El sector de los servicios sociales forma parte (junto con otros, como el sanitario o el educativo) del conjunto de sectores que, convencionalmente, se consideran prioritarios para el bienestar de las personas, regulados por las políticas denominadas *sociales*. Sólo que ya no sería visto como un camión escoba residual subsidiario del resto de ramas (como las citadas u otras, dedicadas al empleo, al alojamiento o a la subsistencia material), sino un sector más, con su propia necesidad específica de referencia.

Parece claro que este giro percibido y planteado en los servicios sociales y la intervención social necesita y, a la vez, potencia, la profesionalización de las actividades y la construcción de conocimiento disciplinar. Porque el saber que no se produzca o valide en la dinámica de las comunidades y redes de conocimiento no puede, por definición, ser aportado o consensuado en procesos de asociacionismo profesional, gestión administrativa, gobernanza política o regulación jurídica. No cabe confundir procesos como la elaboración de un decreto, un manifiesto profesional, un programa político o un pliego de condiciones para un contrato (que se apoyan en el conocimiento, pero no se rigen por las reglas de la comunidad de conocimiento) con procesos de investigación científica, pilotaje de tecnologías, elaboración de guías de práctica clínica, sistematización de buenas prácticas, evaluación de programas, diseño de protocolos, transferencia de conocimiento o construcción de instrumentos de diagnóstico (propios de las redes de conocimiento).

Por otra parte, se ha de reconocer que el cuerpo de conocimiento y tecnología de las disciplinas y profesiones realmente operantes, hoy y aquí, en el ámbito de los servicios sociales y la intervención social aparece, como no podría ser de otra manera, notablemente fragmentado en función de los grandes colectivos poblacionales para los cuales se han organizado en las últimas décadas, en gran medida, los servicios sociales

(como menores en riesgo o situación de desprotección, personas con discapacidad, personas mayores u otros). Sin embargo, estos colectivos clásicos, en el mejor de los casos, podían constituir una segmentación coherente con una asistencia social residual orientada al control social institucionalizado en una sociedad tradicional, pero resultan inadecuados y disfuncionales como criterio de segmentación para unos servicios sociales que pretendan proteger y promover la interacción de todas las personas en la sociedad actual.

La dinámica de especialización y de fragmentación de las cadenas de valor en eslabones (actividades y procesos, visibles o no para las personas destinatarias) es fundamental para la eficacia y eficiencia en cualquier ámbito sectorial y actividad profesional. Lógicamente, para que la historia de este renovado sector de actividad de los servicios sociales (y, en su seno, la de la intervención social) sea una historia de éxito, será necesario que se vayan configurando en su interior cadenas de renovados o nuevos apoyos y servicios que posibiliten itinerarios de consecución de resultados más valiosos para más personas. En esos itinerarios las personas destinatarias se irán encontrando con diferentes especialistas de distintas cualificaciones relacionadas con diversas áreas de conocimiento, entendiendo la especialización como la ampliación o profundización del conocimiento acerca de los diversos aspectos, dimensiones, dinámicas, perfiles o instrumentos a considerar en la realización de un proceso; en este caso, la intervención social (y no, por tanto, como pretendida especialización en supuestos colectivos poblacionales).

A la vez, como se decía antes, tan necesaria será la especialización de cada una de las profesiones y disciplinas y en su interior, como la integración intra e interprofesional e interdisciplinar, tanto dentro del sector de los servicios sociales como en los otros sectores de actividad en los que operan las profesiones de la intervención social. En las redes de práctica y conocimiento, las comunidades sectoriales (como la de los servicios sociales) son interprofesionales e interdisciplinarias. A la vez cada una de las comunidades disciplinares y profesionales (las del trabajo social, la educación y pedagogía social y la psicología de la intervención social y general) es intersectorial (pues, aunque muchos profesionales estén en servicios sociales, también hay presencia en otros sectores).

### El contexto de la construcción de las profesiones de la intervención social hoy y aquí

Según la lectura que se ha propuesto en otros artículos, como el mencionado (FANTOVA, 2018), los servicios sociales en España (y en y con ellos, la intervención social y sus tres grandes profesiones y disciplinas de referencia) se hallan en

un momento crítico en el cual están sometidas a fuerzas contradictorias que, a la vez, las sostienen y las desgastan. Así, Luisa Aránzazu Hernández Echegaray habla de “desprofesionalización” para referirse a la situación actual del trabajo social en España, haciendo referencia al proceso de erosión del conocimiento, que tiene como consecuencia la pérdida de autonomía y autoridad profesional (HERNÁNDEZ ECHEGARAY, 2017: 330-333). Esta autora identifica cinco factores que inciden en el proceso de desprofesionalización: *a)* la política de precarización en la provisión de servicios sociales; *b)* la precarización del mercado de trabajo; *c)* la burocratización del campo y quehacer profesional; *d)* la codificación y estandarización de la intervención; y *e)* la fragmentación del proceso de conocimiento (HERNÁNDEZ ECHEGARAY, 2017: 350-352). Según Pedro Celiméndiz, “esta burocratización de la que hablamos y el abandono de los aspectos terapéuticos han conseguido que algunas de nuestras funciones técnicas se conviertan en meras caricaturas. La prescripción se reduce a cumplimentar los trámites necesarios para que el ciudadano acceda al recurso que ha elegido, entre aquellos a los que tiene derecho, en una confusa aplicación del principio de autodeterminación y sin poder valorar ni considerar los efectos iatrogénicos de dicha elección” (CELIMÉNDIZ, 2017: 8).

Mercè Ginesta encuentra que “la práctica profesional se va volviendo *a)* reactiva, asistencialista y paliativa, ya que no se dirige a las causas de los problemas ni se hace un abordaje preventivo, sino sólo a una parte de las consecuencias; *b)* miope y parcial, ya que se pierde de vista la globalidad de las situaciones que afectan a las personas atendidas; *c)* rígida y estereotipada, ya que se sustituye la metodología de intervención social y educativa por baremos, protocolos y circuitos de atención” (GINESTA, 2017: 60). Hace más de treinta años, aludiendo a procesos de burocratización y dualización social, ya invitaba Demetrio Casado a la intervención social a generar espacios para las “relaciones personalizadas” y a “apoyar la autoayuda y la movilización de comunidades” (CASADO, 1987: 19, 26).

Según Laura Varela, “el interés por la búsqueda de soluciones rápidas a los problemas está generando un estilo de educador social ‘apagafuegos’ cuyas actuaciones de carácter reactivo, relegan las tareas pedagógicas propias de la profesión a un segundo plano. La función educativa -desdibujada por las múltiples áreas que ocupan el quehacer profesional- ha de contar con una delimitación más precisa y con un reconocimiento más explícito” (VARELA, 2015: 78). Según López-Cabanas, “los modelos de atención son cada vez más paliativos y asistencialistas en vez de preventivos y de promoción, primando la atención individual (en sintonía con nuestro modelo de sociedad individualista) frente a la grupal o comunitaria, lo que ha venido a agravarse por la recesión económica. En

La intervención social y los servicios sociales se encuentran, al menos en España, en un momento de importante amenaza y oportunidad. Amenaza de burocratización, fragmentación y regresión técnica, y oportunidad de dar un salto en su valor añadido basado en el conocimiento y su posicionamiento sectorial y alcance universal

ocasiones estos modelos también se utilizan para prevenir y desincentivar posibles movilizaciones sociales” (LÓPEZ-CABANAS et al., 2017: 43).

Por último, como muestra de la confusión existente en torno a las necesidades objeto de los servicios sociales, cabe aportar los resultados de una reciente investigación sobre la comprensión de la situación problema en la práctica del trabajo social en los servicios sociales de atención primaria de Mallorca, que “señala que la comprensión de la situación problema se muestra superficial, con una baja práctica de criterios de intervención que evalúen significados, fortalezas, soluciones intentadas y sistemas implicados, no confía suficientemente en la aplicación de técnicas de análisis fundamentales y no considera en profundidad la puesta en juego de los conocimientos del propio profesional” (CARDONA et al., 2017: 149). Según el Consejo General de la Psicología de España, “en la coyuntura actual, persistir en la forma de hacer las cosas y en las características de funcionamiento aboca a recorridos de corto alcance que deslegitiman totalmente el sistema de intervención social” (SÁNCHEZ ALÍAS, MARTÍNEZ GARCÍA, 2018: 16).

Cabe concluir, entonces, que la intervención social y los servicios sociales se encuentran, al menos en España, en un momento de importante amenaza y oportunidad. Amenaza de burocratización, fragmentación y regresión técnica, y oportunidad de dar un salto en su valor añadido basado en el conocimiento y su posicionamiento sectorial y alcance universal. Ni quien esto escribe ni las comunidades disciplinares y profesionales de la intervención social son espectadoras pasivas en este escenario, sino agentes responsables que se preguntan por lo que pueden hacer al respecto.

### Premisas y propuestas

A la hora de aportar algunas propuestas a estas comunidades y redes profesionales y disciplinares, se parte de las siguientes premisas, obviamente discutibles y que, simplemente, se enunciarán:

1. Ninguna de las tres disciplinas y profesiones está en condiciones de conseguir una posición de hegemonía frente a las otras en el ámbito de los servicios sociales y en la práctica de la intervención social.
2. Ninguna de las tres disciplinas y profesiones puede renunciar a su papel en los grandes subprocesos del proceso de intervención social, tales como el diagnóstico, la prescripción facultativa, la planificación participativa, la ejecución de la intervención o la evaluación de la intervención.

3. Ninguna de las tres profesiones y disciplinas puede aceptar una posición subordinada a otra de ellas.
4. Ninguna de las tres disciplinas y profesiones puede renunciar ni a la dimensión individual ni a la dimensión colectiva de la intervención social.
5. Ninguna de las tres disciplinas o profesiones puede considerar las actividades de gestión o gobierno (o, dicho de otra manera, las actividades administrativas o directivas), tales como dar información, registrar información, transmitir información o coordinar a personas, como propias o características de su actividad profesional de intervención social.
6. Ninguna de las tres disciplinas y profesiones puede renunciar a ningún segmento poblacional destinatario, se defina como se defina (por edad, por capacidad funcional, por grado de inclusión relacional o por otro criterio).

A partir de estas premisas, parece destinada al fracaso cualquier estrategia basada en repartir entre las tres profesiones o disciplinas las actuales operaciones realizadas en los servicios sociales o en los procesos de intervención social realmente existentes. Más bien se trataría de explorar y explotar oportunidades en el proceso de construcción de unos nuevos servicios sociales y una nueva intervención social, cada vez más basadas en el conocimiento y de mayor valor añadido universal. Si se acepta la metáfora de la ciaboga, es decir, si se entiende que la intervención social y los servicios sociales estarían transformándose desde su condición residual a un posicionamiento sectorial, la innovación en la intervención social y los servicios sociales es, en buena medida, un proceso de redefinición del perímetro sectorial y por tanto de las fronteras de los servicios sociales (donde las profesiones y disciplinas de la intervención social son predominantes) con otros sectores de actividad (en los que también están presentes).

La propuesta tentativa, entonces, sería que cada una de las tres profesiones y disciplinas trabajara más en alguna de las interfaces en las que se produce la redefinición de ese perímetro: así, por ejemplo, el trabajo social podría investigar, desarrollar e innovar más cerca de la frontera con los sectores de la vivienda y de la garantía de ingresos para la subsistencia material; la educación (y la pedagogía) social podría explorar alternativas de intervención más cerca de la frontera con empleo y educación; y la psicología podría desplegar su capacidad de creación e impulso, por ejemplo, más cerca de la frontera con los servicios sanitarios. Ello podría, por cierto, contribuir a un debate al interior de cada comunidad disciplinar y profesional, dado que, por ejemplo, en el seno de la educación social se discutiría qué funciones de las educadoras y educadores sociales pueden realizarse en el sector de servicios sociales y

cuales en el sector educativo. Lo mismo valdría para las otras disciplinas y profesiones.

Algunos posibles ejemplos de servicios e intervenciones que podrían desarrollarse y en las que se podría innovar en una estrategia como la que se está planteando podrían ser:

- Para el trabajo social: la planificación de futuros personales y familiares o la dinamización del desarrollo comunitario, por ejemplo.
- Para la educación social: la animación en el tiempo libre en diferentes momentos del ciclo vital o el apoyo a los cuidados familiares y comunitarios, por ejemplo.
- Para la psicología de la intervención social: la habilitación funcional o el apoyo a la estructuración de relaciones familiares, por ejemplo.

Sea como fuere, lo necesario ahora no sería tanto formular los contenidos y trazar las fronteras de o entre las diversas profesiones y disciplinas de la intervención social como impulsar procesos crecientemente colaborativos en su interior y entre ellas. Al interior de cada comunidad disciplinar y profesional, se trataría de activar y dinamizar a los diferentes tipos de agentes portadores de los distintos tipos de conocimiento que antes se han mencionado. A su vez, la apuesta de esas comunidades profesionales y disciplinares por el sector de los servicios sociales debiera contribuir al encuentro entre ellas y a la colaboración interdisciplinar e interprofesional.

En todo caso, si se analizan los posicionamientos actuales de los diversos agentes, no parece haber duda de que van a ser necesarias e importantes las renunciadas en todos ellos. Las maneras en las que actualmente se autoconciben las diferentes disciplinas y pretenden posicionarse las distintas profesiones en los servicios sociales en la intervención social distan, seguramente, de ser compatibles entre sí, en la medida en que pueden ser calificadas, en alguna medida y al menos en algunos casos, de idealizadas y expansivas. Seguramente será difícil, para cualquiera de las tres, aceptar que ninguna de las tres puede reclamarse como más social que las otras. O que ninguna puede presentarse como más clínica, terapéutica, relacional, integrada o transformadora. O que ni siquiera ninguna de las tres puede reclamar en mayor medida la dimensión asistencial, educativa, o psíquica de la intervención social y sus efectos. Dichas renunciadas, seguramente, solo podrán ser planteadas y asumidas con éxito en una dinámica de mejora, innovación y construcción de la intervención social y los servicios sociales en las que todas las disciplinas, profesiones y agentes puedan salir beneficiadas y, especialmente, sea beneficiada la ciudadanía destinataria a cuyo servicio estamos.

**Si se analizan los posicionamientos actuales de los diversos agentes, no parece haber duda de que van a ser necesarias e importantes las renunciadas en todos ellos**

## Bibliografía

- AGUILAR, María José. *Trabajo social. Concepto y metodología*. Madrid: Paraninfo/Consejo General del Trabajo Social, 2013. ISBN: 9788428334853.
- BUNGE, Mario. *Las ciencias sociales en discusión. Una perspectiva filosófica*. Buenos Aires: Sudamericana, 1999. ISBN: 9789500715669.
- CARDONA, Josefa y otras. La comprensión de la situación problema en la práctica del trabajo social de casos. Resultados de una investigación. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2017, vol. 30, núm. 1, 149-162. ISSN: 0214-0314.
- CARIDE, José Antonio. La pedagogía social en el diálogo de las universidades con la educación popular y la educación social. *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 2016, año 38, núm. 1 (enero-junio), 85-106. ISSN: 0188-8838.
- CASADO, Demetrio. Viejos y nuevos problemas sociales e intervención social. *Documentación Social*, 1987, núm. 69, 11-26. ISSN: 0417-8106.
- CELIMÉNDIZ, Pedro. ¿Cómo se perdió Alicia en el País de las Maravillas? Sobre la desaparición del trabajo social en los servicios sociales. *III congreso de trabajo social de Aragón*. Zaragoza: COTSA (Colegio Oficial de Trabajo Social de Aragón), 2017, 191-205.
- DONATI, Pierpaolo. The good life as a sharing of relational goods. *Relational Social Work*, 2017, vol. 1, núm. 2 (octubre), 5-25. ISSN: 2532-3814.
- FANTOVA, Fernando. Construyendo la intervención social. *Papeles del Psicólogo*, 2018, vol. 39, núm. 2, 81-88. ISSN 0214-7823.
- GINESTA, Mercè (coord.). *Els serveis socials bàsics a la província de Barcelona. Situació actual i propostes de millora. Una mirada des del treball social*. Barcelona: CÒTSC (Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya), 2017. ISSN: 0214-7823.
- HERNÁNDEZ ECHEGARAY, Luisa Aránzazu. *El proceso de (des)profesionalización del trabajo social en España (1980-2015): déficits, riesgos y potencialidades*. Tesis doctoral. Madrid, UNED, 2017.
- INNERARITY, Daniel. *La democracia del conocimiento. Por una sociedad inteligente*. Madrid: Paidós, 2011. ISBN: 9788449325670.
- LÓPEZ-CABANAS, Miguel, et al. *Situación de la psicología de la intervención social en la Comunidad de Madrid*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2017.
- MELENDRO, Miguel. La perspectiva ecosocial en la intervención socioeducativa con jóvenes excluidos. Un estudio comparado en Canadá, Bélgica y España. *Revista Española de Educación Comparada*, 2011, núm. 17, 197-218. ISSN: 1137-8654.
- MINTZBERG, Henry. *La estructuración de las organizaciones*. Barcelona: Ariel, 1991. ISBN: 84-344-6102-1.
- RICHMOND, Mary. *Social Diagnosis*. Nueva York: Russell Sage Foundation, 1917. ISBN: 9780871547033.
- SÁNCHEZ ALÍAS, Ana M.ª; MARTÍNEZ GARCÍA, Manuel Francisco. *Reflexiones en torno a la psicología de la intervención social y el sistema de servicios sociales*. Madrid: CGPE (Consejo General de la Psicología de España), 2018. ISBN: 9788494738531.
- SCHÖN, Donald. *El profesional reflexivo. Cómo piensan los profesionales cuando actúan*. Barcelona: Paidós, 1998. ISBN: 9788449305566.
- URTEAGA, Eguzki (2008): “Sociología de las profesiones: una teoría de la complejidad” en *Lan Harremanak*, número 18, páginas 169-198. ISSN: 1575-7048.
- VARELA, Laura. Los profesionales de la educación social en los servicios sociales comunitarios. *Estudios sobre Educación Social*, 2015, vol. 29, 61-80. ISSN: 1578-7001.
- WAGENSBERG, Jorge (2002). *Si la naturaleza es la respuesta, ¿cuál era la pregunta? y otros quinientos pensamientos sobre la incertidumbre*. Barcelona, Tusquets. ISBN: 848310847X.
- ZAMANILLO, Teresa (1999): “Apuntes sobre el objeto en trabajo social” en *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 12, 13-32. ISSN: 0214-0314.

# Bloggers & Social Workers, what's up?

Pepita Rodríguez i Molinet<sup>1</sup>

En los últimos años las redes sociales han invadido nuestras vidas y hemos encontrado nuevos modos de comunicarnos y mantenernos informados. Los trabajadores sociales vivimos, como el resto de los humanos, en este mundo vertiginoso y cambiante, donde la inmediatez es uno de los valores esenciales, y nos dejamos seducir también por nuevas herramientas de comunicación digital.

En esta ocasión hablaremos de los blogs y de la importancia de su existencia para nuestra profesión.

Los blogs también se denominan bitácoras o weblogs. Son sitios web donde se elaboran publicaciones periódicas alrededor de un tema concreto o de un área de conocimiento, y las llevan a cabo personas (blogueros) o grupos de personas o corporaciones. Son un tipo de registro de notas o de diario que curiosamente sigue el orden cronológico inverso al que estamos acostumbrados: lo primero que aparece es lo más reciente.

Los blogueros publican periódicamente, comparten con los demás reflexiones, ideas, historias, opiniones, experiencias, artículos, fotos, vídeos y audios... Y lo hacen de manera autónoma, desde su casa o cualquier otro lugar, sin necesidad de pasar por un comité de redacción que apruebe o no su publicación, ajena a las normas de la academia, y con un lenguaje próximo, fresco, que permite al autor mostrarse personalmente e interactuar con los lectores mediante los comentarios de manera inmediata.

Mediante la concurrencia con otras redes sociales, lo que se publica en un blog puede verse amplificado de manera extraordinaria y es posible saber las personas que han accedido a la publicación desde distintos lugares del mundo casi a tiempo real.

Para las profesiones es una manera muy efectiva de visualizarse y difundir los valores propios; es por eso que el Consejo General del Trabajo Social creó la BlogoTSfera (<https://>

Para citar el artículo: RODRÍGUEZ i MOLINET, Pepita. Bloggers & Social Workers, what's up? *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 102-106. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup>Trabajadora social.

*/www.cgtrabajosocial.es/blogotsfera*), un espacio virtual de participación donde se visualizan los blogs de trabajadores sociales que han solicitado pertenecer a este espacio y que cumplen los requisitos (ser trabajador social titulado, respetar el código deontológico, una antigüedad mínima del blog de tres meses, periodicidad en las publicaciones y que no contengan contenido comercial invasivo).

Muchos trabajadores sociales escriben en blogs, de sus empresas, de asociaciones o sociedades científicas a las cuales pertenecen, y cada vez hay más que tienen uno propio.

Un blog personal es el mejor currículum para un trabajador social, permite mostrar su perfil, sus intereses, su experiencia..., es, de algún modo, un escaparate profesional. Da una imagen creativa, productiva, conectada y moderna. Es, por lo tanto, una buena manera de buscar trabajo.

Muchos trabajadores sociales muestran sus conocimientos y se ofrecen mediante los blogs como consultores, o formadores, o especialistas en temáticas concretas. En este caso, el blog es también un vehículo para captar clientes. Otras personas, simplemente, lo utilizan como una plataforma a través de la cual darse a conocer, compartir ideas, conocimientos y reivindicaciones.

Para las instituciones públicas y empresas o corporaciones, un blog es una herramienta interesante, puesto que pueden mostrar la tarea que llevan a cabo y obtener prestigio poniendo a disposición del público documentos de interés profesional o mostrando las iniciativas que desarrollan. De este modo pueden fidelizar suscriptores y considerarse como un blog de referencia en un área de conocimiento concreto.

Como profesión, los blogs que publican nuestros compañeros y compañeras nos ayudan a difundir la disciplina y nos visualizan fuera de los despachos, ocupando un lugar en las redes y en la sociedad.

Sin pretender hacer una búsqueda exhaustiva, aportamos a continuación una tabla con los principales blogs (no páginas web) liderados por trabajadores sociales, ya sea desde instituciones o sociedades o a título personal, estos últimos los hemos denominado blogs de autor.

Los veinte blogs seleccionados que encontraréis a continuación son una buena representación de los temas de interés de los trabajadores sociales. Tratan básicamente sobre los servicios sociales, la política social, el trabajo social sanitario, la intervención social..., o temas específicos como los trastornos del espectro autista, la migración y el movimiento LGTBI.

Os invitamos a leerlos, a pasearos por ellos... Estamos seguros que os resultarán atractivos y que encontraréis ideas sugerentes, incluso recomendaciones y comentarios sobre películas, libros, artículos, cuentos, música, excursiones y quién sabe si, además, encontraréis la inspiración para crear vuestro propio blog.

**Un blog personal es el mejor currículum para un trabajador social, permite mostrar su perfil, sus intereses, su experiencia..., es, de algún modo, un escaparate profesional**

## Bloggers & Social Workers, what's up?

| <b>Blogs colectivos, de asociaciones y sociedades</b>                       |  |  |
|---|--|--|
| <b>Àgora de Treball Social de Lleida</b>                                    | Plataforma de profesionales de Lérida integrado básicamente por diplomados en Trabajo Social. El blog contiene artículos de opinión, informaciones y proyectos de actualidad relacionados con la intervención social.  | <a href="http://agorats.com/">http://agorats.com/</a><br>(Cataluña)  |
| <b>AICTS-Asociación Internacional de Ciencias Sociales y Trabajo Social</b> | Comunidad relacionada con el conocimiento del trabajo social y las ciencias sociales de distintos países. Contiene un blog en el que ponen a disposición del público experiencias, proyectos, artículos y textos varios. Incluye la revista <i>Ehquidad</i> .    | <a href="http://www.ehquidad.org/es/mas.html">http://www.ehquidad.org/es/mas.html</a><br>(Madrid)  |
| <b>Pedir ayudas</b>   | Blog de varios profesionales entre los cuales muchos diplomados en Trabajo Social dedicado a informar sobre ayudas, prestaciones y cómo solicitarlas.  | <a href="https://www.pedirayudas.com">https://www.pedirayudas.com</a><br>(plataforma social de ámbito nacional)                          |
| <b>SCETSS Sociedad Científica Española de Trabajo Social Sanitario</b>      | La página web contiene informaciones propias de la sociedad científica y de su actividad, incorpora un blog con entradas relacionadas con el trabajo social sanitario, temas de actualidad.  | <a href="https://scetss.org/">https://scetss.org/</a><br>(ámbito nacional con profesionales procedentes de varias comunidades autónomas) |
| <b>Blogs institucionales</b>  |  |  |
| <b>Treball social sanitari ICS</b>  | Blog de los trabajadores sociales del Área de Trabajo Social del Instituto Catalán de la Salud, con información corporativa, archivo documental de trabajo social sanitario, noticias y experiencias.  | <a href="http://trabajosocialsanitario.admin.blogs.uoc.edu/">http://trabajosocialsanitario.admin.blogs.uoc.edu/</a><br>(Cataluña)        |
| <b>Trabajo Social Sanitario Máster UOC</b>                                  | Lleva por subtítulo <i>El blog de los trabajadores sociales sanitarios del siglo XXI</i> . Incluye entradas relacionadas con el máster, la formación de los profesionales y artículos relacionados con la historia y la actualidad del trabajo social sanitario. | <a href="http://trabajosocialsanitario.admin.blogs.uoc.edu/">http://trabajosocialsanitario.admin.blogs.uoc.edu/</a><br>(Cataluña)        |
| <b>Blogs de autor</b>   |  |  |
| <b>El Desmán Perdido</b>  | Blog de David Zabalza. Opinión y análisis de la realidad social desde la perspectiva de un trabajador social de Caritas. Lleva por subtítulo <i>Trabajo Social + Tiempo Libre + Montaña + Música</i> .   | <a href="http://eldesmanperdido.blogspot.com/">http://eldesmanperdido.blogspot.com/</a><br>(Aragón)                                      |
| <b>Enfocatss</b>  | Blog de Jordi Riba. Página de trabajo social sanitario. Interesantes entradas de temas de investigación y actualidad del ámbito de la salud y también sobre su relación con los servicios sociales.  | <a href="https://jribace.es/">https://jribace.es/</a><br>(Cataluña)  |
| <b>En Trànsit pel Treball Social Sanitari</b>                               | Blog de Pepita Rodríguez, dedicado al trabajo social sanitario. Reflexiones, recopilación de documentos y presentaciones en jornadas y congresos realizados por la autora. Un blog con contenido de tipo personal.   | <a href="http://transitss.blogspot.com/">http://transitss.blogspot.com/</a><br>(Cataluña)  |

| <b>Blogs de autor</b>                                      |   |   |
|--|---|---|
| <b>Israel Hergón</b>                                       | Blog personal en el que Israel Hergón se ofrece en sus facetas de consultor, formador, comunicador... Interesantes entradas de opinión y recursos creativos para la intervención social.  | <a href="https://israelhergon.com/">https://israelhergon.com/</a><br>(Madrid)   |
| <b>La Raíz de la Mandrágora</b>                            | Blog de Eladio Ruano. Espacio de reflexión personal y reivindicación, relación de ayuda, ámbito rural y temas LGBTI. Contiene información sobre libros, películas y aficiones.  | <a href="http://raizmandragora.blogspot.com/">http://raizmandragora.blogspot.com/</a><br>(Castilla-León)                            |
| <b>Las Cuatro Piedras Angulares</b>                        | Blog de Carolina Lacruz. Reflexiones acerca de los servicios de bienestar y los pilares que lo sustentan, muy especialmente sobre trabajo social y servicios sociales.  | <a href="http://www.lascuatripedrasangulares.com/">http://www.lascuatripedrasangulares.com/</a><br>(Aragón)                         |
| <b>Las Tribulaciones de un chino en Servicios Sociales</b> | Blog de Pedro Celiméndiz. Artículos de opinión de un trabajador social en relación con la política social y los servicios sociales, que utiliza como acompañante de sus reflexiones el personaje del filósofo Wang de la obra de JulesVerne.                        | <a href="http://tribulacioneschino.blogspot.com/2018/">http://tribulacioneschino.blogspot.com/2018/</a><br>(Aragón)                 |
| <b>María José Aguilar Idáñez</b>                           | Blog personal en el que María José Aguilar comparte publicaciones, películas, presentaciones, investigaciones acerca de temáticas relacionadas con el desarrollo comunitario, los grupos, los servicios sociales, la migración y la interculturalidad, entre otros. | <a href="https://mariajoseaguilaridanez.wordpress.com/">https://mariajoseaguilaridanez.wordpress.com/</a><br>(Castilla - La Mancha) |
| <b>MissTsocial</b>   | Blog de Ludmila. Impresiones desde el trabajo social y la psicología. Interesantes reflexiones sobre temas de actualidad relacionados con la intervención social.   | <a href="https://misstsocial.wordpress.com/">https://misstsocial.wordpress.com/</a><br>(Castilla - La Mancha)                       |
| <b>Oscuridad sin luz</b>                                   | Blog de Mónica Zaragoza dedicado al trastorno del espectro autista/Asperger y los déficits de atención.   | <a href="http://oscuridadsinluz.blogspot.com/">http://oscuridadsinluz.blogspot.com/</a>   |
| <b>Pasión por el Trabajo social</b>                        | Blog de Nacho Santos. Servicios sociales de atención social primaria. Contiene un espacio orientado a usuarios y otro a colegas. Interesantes entradas y proyectos en relación con el uso de las TIC.   | <a href="https://pasionporeltrabajosocial.com/mudado/">https://pasionporeltrabajosocial.com/mudado/</a><br>(Madrid)                 |
| <b>Rayuela Creativa</b>                                    | Blog de Silvia Navarro. Conjunto de relatos de la autora y propuestas de formación y acompañamiento a las organizaciones desarrollando líneas de trabajo sobre la innovación, el aprendizaje y el cambio.   | <a href="http://rayuelacreativa.com/">http://rayuelacreativa.com/</a><br>(Cataluña)   |
| <b>Trabajo Social Penitenciario</b>                        | Blog de Jose Manuel Cazorla dedicado al trabajo social en prisiones. Interesantes entradas acerca de temas actuales relacionados con el sistema judicial.   | <a href="http://trabajosocialpenitenciario.blogspot.com/">http://trabajosocialpenitenciario.blogspot.com/</a><br>(Andalucía)        |
| <b>Trabajo Social y tal</b>                                | Blog de Belén Navarro. Reflexiones sobre trabajo social y servicios sociales. Contiene algunas recomendaciones de artículos.  | <a href="http://www.belennavarro.es/">http://www.belennavarro.es/</a><br>(Andalucía)  |

Elaboración propia.

### Bibliografía

- BLOOD, Rebecca. *Universo del weblog: consejos prácticos para crear y mantener su blog*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, 2005. ISBN: 9788496426764.
- ORIHUELA, José Luís. *La revolución de los blogs*. Madrid: La Esfera de los Libros, 2006. ISBN: 84-9734-498-7.
- ROJAS ORDUÑA, Octavio Isaac. *Blogs: la conversación en Internet que está revolucionando medios, empresas, políticos y ciudadanos*. Madrid: ESIC, 2006. ISBN: 978-8473564816



# Otros temas de interés

EAVA, el primer equipo especializado que atiende personas mayores en situación de maltrato

La vinculación de la salud con las entidades sociales

III Congreso de Servicios Sociales Básicos:  
“Acompañamiento profesional, transformación colectiva”



# EAVA, el primer equipo especializado que atiende personas mayores en situación de maltrato

EAVA, the first specialist care team for elderly victims of abuse

Carla Casas Valls<sup>1</sup> y Glòria Fité Guarro<sup>2</sup>

## Resumen

El Equipo de Atención a la Vejez de la Anioia (EAVA),<sup>3</sup> es el primer equipo en todo el Estado especializado a atender posibles situaciones de maltrato en personas mayores. La demanda en auge por parte de las personas mayores y profesionales que los atienden confirma la necesidad de tener un equipo que atienda de manera especializada e interdisciplinaria situaciones de maltrato en la vejez tal y como ya existe en otros colectivos vulnerables como la infancia y en el ámbito de la violencia de género. La apuesta política del Consejo Comarcal de la Anioia, con la colaboración de la Diputación de Barcelona, es clara y determinante: la violencia es una lacra que hay que eliminar y las políticas sociales tienen que priorizar, ante todo, la atención y la intervención sobre los colectivos más vulnerables; las personas mayores en situación de maltrato es uno de ellos.

**Palabras clave:** Personas mayores, maltrato, equipo especializado.

**Para citar el artículo:** CASAS VALLS, Carla y FITÉ GUARRO, Glòria. EAVA, el primer equipo especializado que atiende personas mayores en situación de maltrato. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 109-123. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Diplomada en trabajossocial, coordinadora de la Unidad de Vejez, Discapacidad y Salud Mental, trabajadora social del EAVA, Consejo Comarcal de la Anioia. ccasas@anoia.cat; eava@anoia.cat.

<sup>2</sup> Licenciada en psicología, psicogeriatra del EAVA, Consejo Comarcal de la Anioia. eava@anoia.cat.

<sup>3</sup> El EAVA, el Equipo de Atención a la Vejez de la Anioia, es el primer equipo especializado que atiende personas mayores en situación de maltrato, y realiza una evaluación inicial de los tres años de funcionamiento del servicio.

### Abstract

EAVA elderly care team of Anoia is the first team in Spain specialising in offering care for potential circumstances of abuse suffered by senior citizens. The skyrocketing demand from the elderly and among the professionals caring for them underlines the need for a team to offer specialist, inter-disciplinary assistance to address circumstances of abuse during old age, in a similar vein to the teams that help other vulnerable groups such as children and those specializing in gender-based violence. The political commitment of the Anoia County Council in conjunction with Barcelona Provincial Council is a clear and decisive one: violence is a scourge that needs to be eradicated and social policies must prioritise care and intervention for the most vulnerable groups, one being elderly victims of abuse.

**Key words:** The elderly, abuse, specialised team.

### Marco conceptual y antecedentes del EAVA

Es de sobras conocido el fenómeno del creciente envejecimiento de la población en nuestra sociedad y como consecuencia de ello, el aumento de las nuevas demandas y necesidades manifestadas en todos los ámbitos (personal, familiar, social, cultural, educativo, sanitario y económico). Junto a estas necesidades que en sí mismas ya generan retos importantes, aparece otro fenómeno con efectos devastadores que pide respuesta desde el ámbito social, académico y profesional: el edadismo o discriminación por razón de edad. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el edadismo se considera la tercera forma más grave de discriminación que se da en el mundo. Hay que tener en cuenta la importancia de este tipo de discriminación, puesto que vulnera derechos y normaliza determinadas formas de trato con las personas mayores que son formas de maltrato.

Tal y como se indica en el Proyecto Daphne,<sup>4</sup> hacen falta acciones que promuevan la sensibilización en torno a la violencia contra las personas mayores. En este sentido, en el territorio de la Anoia, el Consejo Comarcal ya hace años que promueve acciones para gestionar la atención a las personas mayores en situación de maltrato.

Los antecedentes del EAVA en el territorio se remontan al 2009, cuando desde la Comisión Interdisciplinar Mixta Sociosanitaria (CIMSS) se pidió poder elaborar algún tipo de protocolo para abordar las situaciones de maltrato a las personas mayores. Desde esta comisión, pues, nació la Comisión de prevención y detección de situaciones de maltrato a las personas mayores

<sup>4</sup> Proyecto Daphne: <https://unaf.org/wp-content/uploads/2013/10/Conclusiones-Daphne.pdf>

en la Anoia. Fruto del trabajo en esta comisión, el 2011 se dio a conocer un documento marco, el "Protocolo de prevención y actuación contra los maltratos a las personas mayores de la Anoia". Desde entonces, la red ha ido presentando situaciones y casos con la necesidad de compartir experiencias y maneras de ver para abordar los casos de la forma más interdisciplinaria posible. Más adelante, en 2011, el Consejo Comarcal de la Anoia empezó a participar en el Grupo de trabajo contra los maltratos a las personas mayores que lidera la Diputación de Barcelona y en el cual también participa desde el 2011 la Asociación para la Investigación del Maltrato a las Personas Mayores (EIMA).

En 2015 el Departamento de Bienestar Social y Atención a la Ciudadanía del Consejo Comarcal de la Anoia (provincia de Barcelona, España) apuesta de forma clara por favorecer políticas de fomento de los buenos tratos a las personas mayores, así como de intervención en situaciones de vulneración de derechos hacia este grupo de personas. De este modo, crea un programa denominado Para los Buenos Tratos a la Gente Mayor, gracias al apoyo de la Diputación de Barcelona. En este ambicioso programa se contemplan acciones preventivas (campana de sensibilización como la campaña "Trátame bien"<sup>5</sup> de prevención de situaciones de maltrato a las personas mayores (GOMEZ MARTÍN y DÍAZ VEGA, 2011), formación a los distintos agentes de la red como por ejemplo comerciantes y entidades bancarias, entre otros, etc.), de detección (protocolo para los profesionales de cualquier disciplina) y abordaje de este tipo de situaciones. Una de estas acciones de abordaje ha sido la creación del primer equipo especializado en atender situaciones de maltrato en personas mayores de todo el territorio: el Equipo de Atención a la Vejez de la Anoia (EAVA), creado y presentado el 17 de noviembre de 2015.

En 2017 el Equipo de Atención a la Vejez de la Anoia (EAVA) lideró el protocolo territorial "Guía territorial para el abordaje de situaciones de maltrato en la Anoia",<sup>6</sup> en el cual se describe detalladamente todos los agentes de la red implicados y las acciones a emprender en cada una de las situaciones que pueden encontrarse los profesionales cuando aborden una situación de posible maltrato.

## ¿Qué es el EAVA?

El EAVA es un equipo multidisciplinar formado por profesionales del trabajo social, de la educación social, de la psicología y del derecho, especializado y creado exclusivamente para atender situaciones de maltrato a la gente mayor. El equipo depende de la administración supramunicipal del Consejo Comarcal

<sup>5</sup> <http://campanyatractambe.com/>

<sup>6</sup> [http://www.anoia.cat/wp-content/uploads/2010/fitxers/benestar-social/2017/an\\_guiaterritorial\\_cat.pdf](http://www.anoia.cat/wp-content/uploads/2010/fitxers/benestar-social/2017/an_guiaterritorial_cat.pdf)

El hecho de ser un equipo especializado e interdisciplinario, ofrece una visión integral de la situación y garantiza una acción más precisa según cada circunstancia

de la Anoaia. Tiene como finalidad última garantizar la protección de las personas mayores del territorio de influencia ofreciendo un apoyo a las diferentes entidades u organizaciones que trabajan con personas mayores y se encuentran en posible situación de maltrato. Sin embargo, también ofrece apoyo y acompañamiento a las personas implicadas en la posible situación.

De este modo, el EAVA asesora, valora e interviene, en función de la necesidad de las situaciones de maltrato o cuando se sospecha que puede haber maltratos, notificados a servicios sociales básicos o especializados (centros residenciales, diurnos u otras entidades sociales), en el ámbito domiciliario o institucional.

El hecho de ser un equipo especializado e interdisciplinario, ofrece una visión integral de la situación y garantiza una acción más precisa según cada circunstancia.

Sus principales funciones son:

- Establecer y mantener canales claros de derivación en casos de sospecha o certeza de maltrato con las diferentes entidades que trabajan con personas mayores.
- Proporcionar un espacio de asesoramiento profesional interdisciplinario especializado.
- Realizar estudios de posibles situaciones de maltrato cuando se considere necesario.
- Proporcionar intervenciones profesionales dirigidas tanto a la persona que recibe maltratos como a la persona presunta responsable de los maltratos.
- Proporcionar medidas de protección legal e institucional a personas mayores que sufren maltratos.
- Ofrecer formación y herramientas de apoyo a las instituciones (centros especializados, de enseñanza u otras) para fomentar el buen trato por parte de los profesionales y las organizaciones.

La creación de un equipo especializado en atender situaciones de maltrato a personas mayores no ha sido fácil, y nos encontramos ante parámetros que hay que tener en cuenta:

- **Marco legal.** No existe ninguna ley, actualmente, que ampare las situaciones de maltratos en personas mayores como pasa con la violencia de género y la protección a la infancia. Hay que destacar, pues, la tarea que el EAVA realiza en los estamentos judiciales del territorio para sensibilizar sobre el modo de trabajar de forma coordinada para proteger a las personas mayores.<sup>7</sup>
- **Financiación.** Puesto que se trata de un equipo de servicio social especializado no previsto en la cartera de servicios, no cuenta con dotación presupuestaria obligatoria. Esto hace que la financiación sea incierta y en manos de la vo-

<sup>7</sup> Es interesante la lectura que hacen Ganzenmüller y Sánchez Carazo (2009).

luntad de las líneas políticas que se quieran priorizar. En este sentido, se ha contado con el apoyo de la Diputación de Barcelona, que siempre se ha mostrado interesada en este proyecto y ha valorado la necesidad de equipos como este.

- **Equipo informático.** Para grabar las acciones que se llevan a cabo y también para centralizar la información de todo el territorio. Participamos con el proyecto de la Diputación de Barcelona, que con su “Instrumento de recogida de información para casos de maltratos de personas mayores” permite recoger los datos estadísticos de los territorios que participan en el Grupo de trabajo contra los maltratos a las personas mayores de la provincia de Barcelona.
- **Equipo humano.** Hablamos de un equipo formado por profesionales formados, motivados y con una excelente cohesión grupal. Si se quiere un trabajo interdisciplinar, la coordinación entre profesionales tiene que estar muy bien engrasada y basada en procedimientos y circuitos consensuados y revisados periódicamente. Concretamente, el EAVA cuenta con los siguientes perfiles profesionales: coordinadora, trabajadora social, psicogeriatra, educadora social y abogado.

## Metodología

La metodología que el EAVA utiliza está basada en el modelo de atención centrada en la persona (ACP), que sitúa a la persona mayor en el centro de la atención y da prioridad a valores como la dignidad, la autonomía o la atención holística. Trabajar según este modelo supone un reto, puesto que muchas personas mayores mantienen actitudes y relaciones que las conducen al maltrato. En este sentido, el EAVA procura dar poder a la persona para que pueda decidir desde una clara conciencia de la situación y de las consecuencias de sus decisiones. En caso de que la persona mayor no tenga suficiente capacidad cognitiva para poder decidir sobre sí misma, se procura que otra persona (tutor o representante legal) pueda decidir de acuerdo con el proyecto de vida de la persona atendida.

A pesar de que los profesionales del EAVA cuentan con un espacio de trabajo en el ente local, el 90% de las entrevistas se llevan a cabo en el mismo domicilio de la persona mayor o de los familiares. La atención domiciliaria del EAVA es un factor relevante dado que el servicio se pone a disposición de la persona mayor en un territorio con grandes carencias de transporte. Tenemos en cuenta, también, que una persona mayor en situación de maltrato puede tener dificultades funcionales para desplazarse o bien encontrarse en un estado ansioso-depresivo que le dificulte acceder a un servicio de manera autónoma. El hecho de que este equipo especializado se desplace y realice cualquiera de las fases en el domicilio de la persona interesada, faci-

ta el contacto entre persona y EAVA y el acompañamiento en este posible proceso de transformación de su situación.

El EAVA distingue diferentes fases en su proceso de atención a la situación de maltrato:

- **Derivación.** Las personas mayores no acuden directamente al EAVA sino que lo hacen a través de un profesional social o del ámbito de la salud. Se entiende que el EAVA es un servicio social especializado y, como tal, tiene que ser a través de un profesional de la red que, después de atender e intentar trabajar la situación de posible maltrato a la persona mayor, requiera de una mirada más especializada para poder avanzar en la situación.
- **Fase de asesoramiento.** Cuando un profesional del ámbito social o de salud requiere de una mirada especializada en el fenómeno del maltrato a personas mayores, puede pedir al EAVA un asesoramiento para ver qué indicadores pueden confirmar la situación o qué acciones se pueden llevar a cabo con el objetivo de proteger a la persona mayor o erradicar la situación de maltrato.
- **Fase de evaluación.** Cuando un profesional del ámbito social o de salud requiere del EAVA para estudiar toda la situación con el objetivo de determinar si se trata realmente de una situación de maltrato teniendo en cuenta los parámetros de salud (física, psicológica y emocional), sociales (red formal e informal, entorno directo y comunitario, y servicios y prestaciones) y legales. Esta fase comprende entrevistas a los profesionales así como entrevistas con la persona mayor y su red social para elaborar el diagnóstico psicosocial y propuestas de intervención. La herramienta principal es la entrevista (en el libro *Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación* de Antonio Moya Bernal y Javier Barbero Gutiérrez (2005), hay propuestas de preguntas que se pueden llevar a cabo durante las entrevistas de este tipo de situaciones), pero también se utilizan otros instrumentos de evaluación psicológica validados.

Una vez concluida la evaluación se formula un plan de intervención a llevar a cabo de manera conjunta con los servicios implicados.

- **Fase de intervención.** Según las acciones propuestas y acordadas por los servicios, el EAVA puede desarrollar atención psicológica (CHULIÁN, 2015), social y legal a la persona mayor y a su entorno con el objetivo de erradicar la situación de maltrato. En esta fase, evaluar y supervisar constantemente la evolución de la situación es clave para ir modificando, si hace falta, las intervenciones de los profesionales. Para garantizar que se ofrece una atención global y sistémica, la intervención se lleva a cabo teniendo en cuenta cuatro ejes principales: la perso-

na atendida, la persona presunto responsable de los maltratos, el entorno físico y el entorno social.

- **Fase de cierre.** Cuando cesa la situación de maltrato, el EAVA cerrará el expediente. Hay que tener en cuenta la posibilidad de reabrir estos expedientes en caso de que se vuelva a requerir alguna de las tareas del EAVA.

## Recursos de la red

Ciertamente, el desarrollo de un equipo de estas características en un territorio tiene que ser fruto de una sensibilización por parte de los estamentos políticos y también de la red de profesionales. Sin su validación, el EAVA no podría trabajar de manera coordinada como lo hace. En este sentido, los recursos de los cuales dispone el EAVA y todo el territorio de la comarca de la Anoia son consensuados por los tres estamentos (político, profesional y personas mayores). Por un lado, se cuenta con la posibilidad de poder establecer el Servicio de Atención Domiciliaria y Teleasistencia gracias a la entente que hay con Servicios Sociales Básicos y la predisposición de poder atender este tipo de situaciones de riesgo. Por otro lado, contamos con la posibilidad de disponer de dos camas en el centro socio sanitario Fundación Sanitaria Sant Josep, donde se puede ingresar de manera inmediata aquella persona mayor en situación de maltrato que tenga perfil sociosanitario. Aun así, también se dispone de camas en un piso de gestión municipal para atender personas en situación de vulnerabilidad, cuando la persona mayor es suficientemente autónoma para utilizarlo. En este sentido, queremos destacar la necesidad de poder desarrollar proyectos de alternativas de realojo en situaciones de vulnerabilidad como las que se encuentran.

Por otro lado, como recurso de la red contamos con el Consejo de la Gente Mayor de la Anoia, que desde el 2011, dentro del Plan Comarcal de la Gente Mayor de la Anoia, ha dejado patente su interés por poder realizar acciones en torno la promoción de la visión positiva de la persona mayor en la sociedad y prevenir situaciones de maltrato. El desarrollo de la campaña “Trátame bien” de prevención de situaciones de maltrato a las personas mayores, a los municipios y centro escolares, así como su apoyo en el Día Mundial sobre la Toma de Conciencia del Abuso y el Maltrato hacia las Personas Mayores, ha sido clave en el territorio.

Queremos destacar la necesidad de poder desarrollar proyectos de alternativas de realojo en situaciones de vulnerabilidad como las que se encuentran

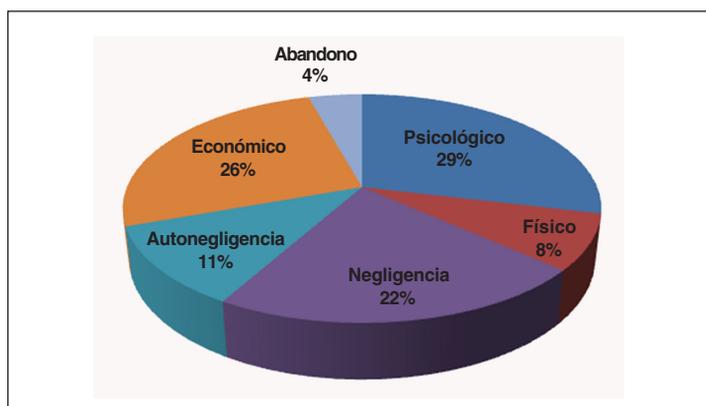
## Análisis de datos

En casi tres años de asesorar, analizar e intervenir en casos de índole muy distinta, el equipo ha ido creciendo en experiencia y conocimiento de este fenómeno, que a la vez se ha estudiado e investigado tan poco. Con todos los datos y la

experiencia recogida a lo largo de estos años, a sabiendas de la gran necesidad que hay de literatura y estudios sobre este fenómeno, y muy conscientes del gran camino que todavía nos queda para recorrer, queremos compartir nuestra experiencia. Nuestro deseo es alimentar un diálogo interprofesional y animar a la creación de proyectos similares con los cuales poder establecer una red de protección para las personas mayores en situación de vulnerabilidad.

Entre el 2009 y el 2015, en el Consejo Comarcal de la Anoia se registraron 28 casos. A partir de la creación de un equipo especializado como es el EAVA, desde noviembre del 2015 hasta febrero del 2018, se han atendido 74 personas mayores en posible situación de maltrato y a las personas de su entorno. A continuación, presentamos las conclusiones de los datos analizados en este periodo:

Figura 1. Formas de maltrato



### Formas de maltrato a la persona mayor (Figura 1)

En nuestro estudio, hemos señalado para cada persona atendida todas las formas de maltrato que estaban sufriendo, partiendo de las formas de maltrato a que hace referencia la doctora Mercè Tabueña (TABUEÑA LAFARGA y MUÑOZ IRANZO, 2011). Entendemos que en una misma situación pueden coincidir varias formas de maltrato. Las formas más habituales de maltrato según nuestros datos son:

En un 33% de los casos atendidos, sufrían negligencia o autonegligencia.<sup>8</sup> Aunque hay pocos autores que cuentan con la autonegligencia como una forma de maltrato a la persona mayor, la forma cómo se desarrolla este tipo de situaciones hace evidente la necesidad de intervenir de forma especializa-

<sup>8</sup> La autonegligencia se entiende como una forma de no atender las propias necesidades básicas, a menudo como fruto de un posible trastorno mental o deterioro cognitivo.

da en este tipo de situaciones complejas. En el 11% de estos casos, la persona autonegligente sufría algún tipo de trastorno mental o deterioro cognitivo. En cuatro de estos trece casos, desde el EAVA se ha procedido a intervenciones judiciales para proteger a la persona (procesos de incapacitación, principalmente).

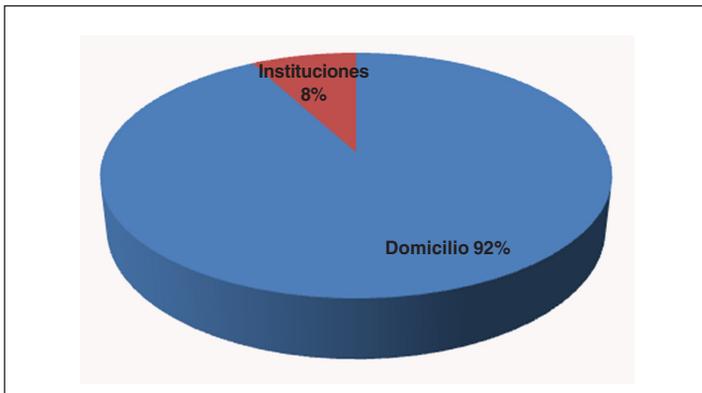
Por otro lado, la negligencia se relaciona con aquellas situaciones de dependencia de la persona mayor. Estas situaciones están especialmente relacionadas con el abuso económico o financiero y el maltrato psicológico (64%).

Seguido de la negligencia, la forma de maltrato más habitual analizada es el abuso económico o financiero (26%). Tal y como se comenta más adelante, hay una correlación entre esta forma de maltrato y el núcleo de convivencia. En el 48% de estas situaciones, existía un abuso de sustancias tóxicas por parte de la persona que ejerce el maltrato.

En el 29% de las situaciones analizadas se observa maltrato psicológico. En todas, la persona mayor sufre daño emocional en forma de ansiedad, depresión, estrés, etc., por los cuales requiere una atención especializada desde el área de psicogeriatría del equipo.

Los perfiles menos observados han sido el maltrato físico (8%) y el abandono (4%). De momento, no constan datos de maltrato sexual, hecho que interpretamos como el resultado de la especial invisibilidad de esta forma de abuso entre la población más mayor.

**Figura 2. El maltrato. Ámbitos**



### Ámbito en el cual se produce el maltrato (Figura 2)

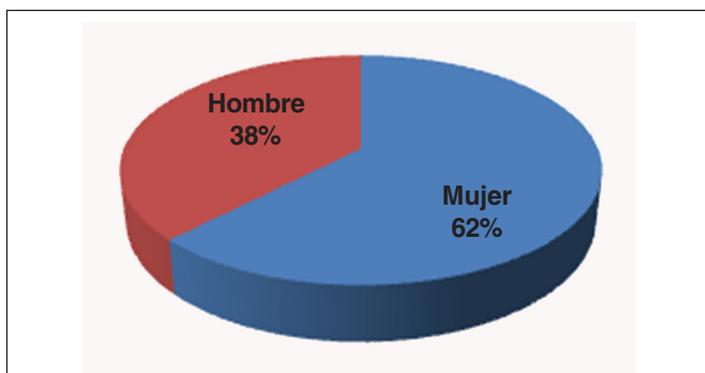
El EAVA atiende personas que se encuentran en su domicilio y también en una institución (centros hospitalarios, sociosanitarios o residenciales). Entendemos por maltrato en instituciones el que se produce dentro de un centro y es ejercido por un profesional, otro residente o cualquier persona del

**También es una forma de maltrato la que es ejercida por la misma institución a través de su infraestructura, normativa o modelo de intervención**

entorno personal de la persona mayor. También es una forma de maltrato la que es ejercida por la misma institución a través de su infraestructura, normativa o modelo de intervención.

El EAVA ha atendido casi íntegramente a personas mayores que vivían en el domicilio (92%). La tarea que se ha llevado a cabo en las instituciones ha sido de tipo preventivo, principalmente ofreciendo un programa de formación integral dirigido al equipo base, al equipo técnico y al directivo, así como también a residentes y familiares. Las cinco formaciones impartidas en centros diurnos y residenciales se suman a otras trece formaciones dirigidas a otros colectivos profesionales.

**Figura 3. La persona mayor en situación de maltrato:  
Género**



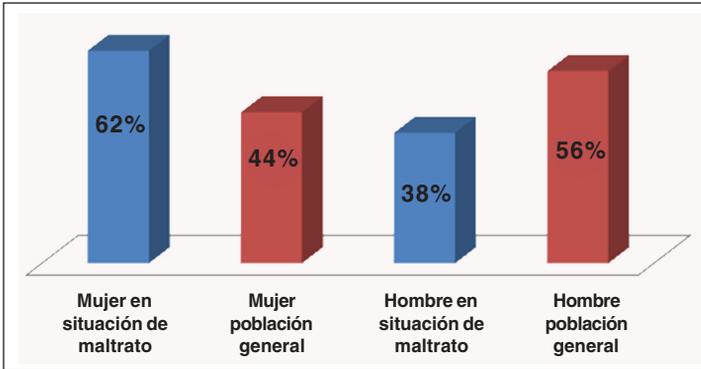
### **Perfil de la persona mayor afectada per la situación de maltrato (Figura 3)**

La edad media de la persona que sufre maltratos es de 78,98 años, según nuestros datos, coincidiendo con el perfil mayoritario analizado en otros estudios. En este sentido, los profesionales que forman parte del equipo están especializados en formación y experiencia en personas mayores. Atienden cada caso desde un profundo conocimiento de los principales elementos psicosociales, educativos y legales que entran en juego en la etapa de la vejez.

Según nuestros datos, el número de personas que sufren maltratos es superior en mujeres (62%) que en hombres (38%).

Nos interesó averiguar si esta diferencia se debe simplemente a la proporción superior de mujeres entre la población mayor o si el factor género tiene también un peso específico. Por eso remitimos al índice de población del grupo de 75 a 79 años de la comunidad autónoma de Cataluña (intervalo de edad mediana donde se encuentra la persona mayor en situación de maltrato según nuestros datos). (Figura 4)

Figura 4. Género de la persona mayor en situación de maltrato. Comparativa con la población general



Vemos que el número de mujeres mayores en situación de maltrato es seis puntos superior al número de mujeres mayores de la misma franja de edad en la población general en Cataluña. Si se considerara que el género femenino es un indicador de vulnerabilidad hacia el maltrato de la persona mayor, esto nos llevaría a preguntarnos sobre cuáles son los factores que hacen que las mujeres mayores sean más vulnerables que los hombres: ¿patrones culturales?, ¿valores interiorizados?, ¿historia de violencia de género?, etc.

### Perfil de la persona responsable de ejercer el maltrato (Figuras 5 y 6)

Según nuestros datos, la proporción de mujeres que ejercen maltrato es inferior al número de mujeres que lo sufren. En este sentido, el factor género no parece significativo.

El intervalo de edad principal de personas que ejercen maltrato se sitúa entre los 35 y los 65 años, es decir, en la etapa de la adultez, coincidiendo con los datos que se refieren al vínculo filiofamiliar con la persona mayor.

De las 74 personas mayores atendidas, en 9 situaciones se detectó el síndrome de *burnout* del cuidador. En 7 de estas 9 situaciones, el *burnout* no era la causa principal, sino que había problemas de adicciones o trastorno mental en la persona responsable de ejercer el maltrato.

El síndrome de *burnout* del cuidador lo sufren algunas personas que asumen el rol de cuidador principal de otra persona en situación de dependencia y sufren una sobrecarga física y emocional. Estas personas sufren signos ansiosos-depresivos similares a la sintomatología de un cuadro de estrés laboral. En determinadas situaciones, el síndrome de *burnout* lleva a perder el control en la relación con la persona mayor y a reacciones de violencia física y psicológica. También lleva, a veces,

Figura 5. Presunto responsable de la situación de maltrato: Género

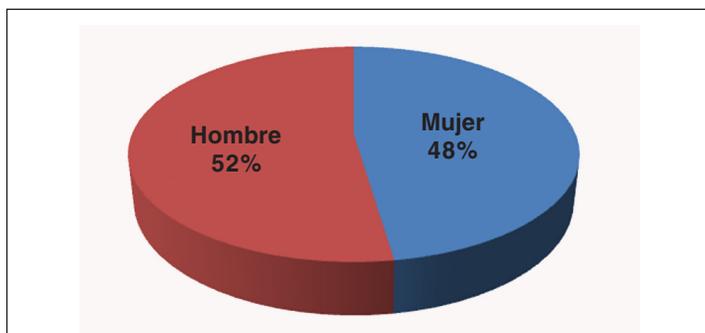
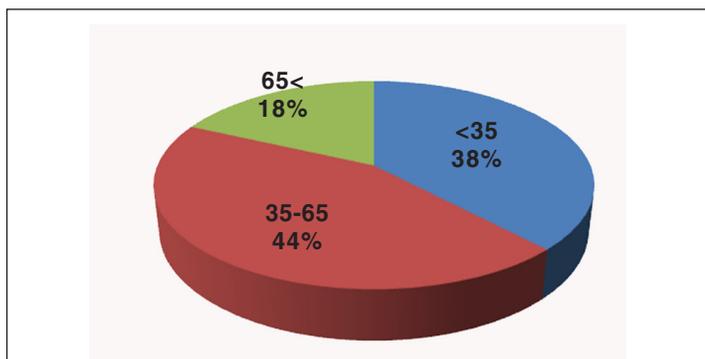


Figura 6. Presunto responsable de la situación de maltrato: Edad



a la claudicación del cuidador y la consecuente situación de negligencia o abandono de la persona mayor.

### Satisfacción de los profesionales con el equipo EAVA

La valoración que se extrae de la creación y puesta en marcha de un equipo especializado en atender situaciones de posibles maltratos en personas mayores es de un gran valor social comunitario y de salud pública. Según una consulta realizada a los profesionales con los que se ha trabajado en algún caso, el 77,8% manifiesta que el EAVA les ha proporcionado un apoyo entre bastante y muy bueno. Asimismo, el 94,5% coinciden que un equipo especializado a atender situaciones de maltrato en la gente mayor es entre bastante y muy necesario. Algunas de las observaciones de estos profesionales sobre el equipo han sido:

- Da mucha seguridad saber que hay unos profesionales especializados en la temática del maltrato a personas mayores y que permiten que se haga un buen abordaje del caso.

- Seguramente sin la intervención del EAVA, difícilmente habría podido llevar a cabo el trabajo que se ha realizado en los casos, aparte del apoyo que puedan ofrecer a los profesionales.
- Valoro positivamente los distintos perfiles profesionales que ofrece el EAVA.

## Conclusiones

Actualmente, el EAVA se ha implementado en el territorio de forma exitosa, y con el tiempo se ha ido convirtiendo en un servicio cada vez más necesario. Supone un apoyo muy importante para situaciones que se encuentran bloqueadas en servicios sociales y de salud, situaciones que requieren un abordaje especializado, y también para situaciones que requieren un análisis y una intervención rápida y eficaz.

Este equipo de proximidad se puede desplazar en el domicilio de las personas mayores, y así pueden atender a mucha gente mayor con dificultades para acceder a servicios, ya sea por el hecho de residir en un entorno rural y poco comunicado (habitual en nuestro territorio) o bien por incapacidad funcional de la persona.

Un equipo que atiende solo este tipo de situaciones adquiere un conocimiento especializado y a la vez se generan también muchas nuevas cuestiones que dan lugar a nuevas hipótesis, nuevas perspectivas y nuevas propuestas de metodologías de intervención.

Creemos que todas las nuevas cuestiones que se han formulado en estos años requieren de más estudios y análisis sobre el maltrato en la vejez. Algunas de las dudas que el EAVA se plantea son:

- ¿Qué factores influyen en la tolerancia de algunas personas mayores hacia ciertas actitudes y comportamientos que vulneran sus derechos y su dignidad cuando llegan a la vejez?
- En base a los datos que se presentan, ¿quizás tendríamos que replantear el perfil mayoritario de persona mayor maltratada como alguien que sufre deterioro cognitivo o se encuentra en situación de dependencia para no caer en estereotipos erróneos?
- ¿Tendríamos que dejar de mirar estas situaciones en términos de víctima- abusador (“inocente-culpable”) entendiendo la complejidad sistémica y trabajar con los dos agentes participantes de la situación?
- ¿De qué manera influye el factor género en las situaciones de maltrato a mujeres mayores? ¿Cuáles serían los principios de esta posible influencia?

- Nos encontramos con un gran número de personas con algún tipo de trastorno mental implicadas en situaciones de maltrato que no tienen diagnóstico psiquiátrico o bien no siguen el tratamiento. ¿Qué recursos habría que destinar para poderlos detectar y poder incidir sobre este colectivo diana?
- Sabiendo que las personas mayores pueden ser un grupo con especial vulnerabilidad a sufrir situaciones de maltrato, ¿por qué no hay una ley que los proteja del mismo modo que existe en infancia y violencia de género?
- Atendido a las necesidades que cubre un equipo especializado, ¿por qué no hay un marco legal que ampare el desarrollo de estos equipos?

Consideramos que es un deber de la ciudadanía y de las administraciones públicas velar por el bienestar de todas las personas mayores, haciendo hincapié en aquellos grupos más vulnerables. Vivimos en un momento social en el que va emergiendo una conciencia mayor sobre el fenómeno del maltrato a la gente mayor, gracias a las iniciativas locales para atender este fenómeno. Ahora, la sociedad exige seguir evolucionando hacia la creación de un marco legal que ampare y promueva todas las acciones de análisis, intervención y protección a la persona mayor.

Finalmente, somos conscientes que los datos que hemos presentado son solo un ejemplo de un territorio concreto, y precisamente por este motivo apelamos a otros territorios a seguir en esta misma dirección. El EAVA, como un ejemplo innovador de equipo especializado, apuesta por compartir su experiencia con otras iniciativas similares para poder sumar, de este modo, conocimiento y profundizar en el fenómeno del maltrato a la persona mayor.

## Bibliografía

- ABELLÁN GARCÍA, A.; PUJOL RODRÍGUEZ, R. Un perfil de las personas mayores en España, 2015. Indicadores estadísticos básicos. *Informes Envejecimiento en red*, 2017, núm. 10. ISSN: 2340-566X.
- CHULIÁN HERRILLO, A. *Malos tratos a las personas mayores. Detectar, prevenir y actuar desde la psicología*. Madrid: Consejo General de la Psicología de España, 2015. ISSN 1989-3906.
- GANZENMÜLLER, C.; SÁNCHEZ CARAZO, C. *Personas mayores vulnerables: maltrato y abuso*. Madrid: Consejo General del Poder Judicial, 2009.
- Generalitat de Catalunya. *Projeccions de població 2013-2051: principals resultats. Anuari Estadístic de l'Institut d'Estadística de Catalunya*. Barcelona: Institut d'Estadística de Catalunya, 2014. Disponible en línea a: <<http://www.idescat.cat/cat/idescat/publicacions/catalog/pdfdocs/pp2013-2051pr.pdf>>.
- Grup de Treball contra els Maltractaments de les Persones Grans. *Instrument de recollida d'informació per a casos de maltractaments de persones grans*. Barcelona: Diputació de Barcelona, Àrea d'Atenció a les Persones, 2014.
- IDESCAT, 2014. <<http://www.idescat.cat/emex/?id=081022#h4>>. Font: 29/10/2015.
- MOYA BERNAL, M.; BARBERO GUTIÉRREZ, J. (coord.). *Malos tratos a personas mayores: Guía de actuación*. Madrid: IMSERSO, 2005. ISBN: 84-8446-085-1.
- OMS. *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington: Organización Panamericana de la Salud, 2002. ISBN: 9275324220.
- OMS. *Informe Voces ausentes. Opinión de las personas mayores sobre el maltrato al mayor*. Ginebra: INPEA (Red internacional para la prevención del maltrato a la gente mayor), 2001.
- PUERTO GOMEZ MARTÍN, M.; DÍAZ VEGA, P. (coord.). *Guía práctica para favorecer el buen trato a las personas mayores*. Madrid: Sociedad Española de Geriatria y Gerontología, 2011.
- TABUEÑA LAFARGA, M.; MUÑOZ IRANZO, J. *Guía Local per fer front als maltractaments de les persones grans*. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2011.
- WHO. *European report on preventing elder maltreatment*. Copenhagen: World Health Organization, Regional Office for Europe, 2011. ISBN: 9789289002370.

# La vinculación de la salud con las entidades sociales

## The link between health and social institutions

M. Mercè Canet Ponsa<sup>1</sup> y Nuria Rodríguez Ávila<sup>2</sup>

### Resumen

Aunque antiguamente la salud y la beneficencia estuvieron íntimamente ligadas, aún existen prestaciones sanitarias básicas que no están catalogadas en el sistema de salud y que se convierten en sociales para las personas con escasos recursos perdiendo la categoría de sanitarias.

A pesar de que en nuestro país la salud aparece como un derecho, debido a que se pueden ofrecer coberturas sanitarias de carácter universal, las políticas sociales que se han ido desarrollado hasta hoy sobre este tema no han conseguido eliminar la exclusión y las desigualdades sociales en el acceso a determinadas prestaciones sanitarias básicas.

**Palabras clave:** Salud, beneficencia, estado del bienestar y políticas sociales.

### Abstract

Although health and charity were inextricably linked in the past, there are still certain basic healthcare services that are not listed within the health system and become social services for people on limited resources, losing the category of health services.

Although in Spain health constitutes a right, because universal health coverage can be offered, the social policies implemented to date on this issue have failed to eradicate exclusion and social inequalities in access to certain basic healthcare services.

**Key words:** Health, charity, the welfare state and social policies.

**Para citar el artículo:** CANET PONSA, M. Mercè y RODRÍGUEZ ÁVILA, Nuria. La vinculación de la salud con las entidades sociales. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 124-136. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup> Doctora en sociología.

<sup>2</sup> Doctora en sociología.

## Introducción

Las necesidades humanas se han ido diferenciando según cada sociedad y cada época histórica, realizando una evolución hacia un determinado nivel de desarrollo social. Estas diferencias han configurado las formas organizativas de las sociedades, así como sus valores y las particulares formas de relación del individuo con la comunidad.

En la actualidad, existe un consenso determinado sobre el concepto de necesidades humanas básicas, basado en las acciones que comprenden el comer, dormir, disponer de una vivienda, tener acceso a la sanidad y a la educación, estas necesidades han sido concebidas como derechos fundamentales, que se adquieren por el hecho de ser miembros de una determinada sociedad y por ello deben ser atendidas por la comunidad. En los estados modernos la cobertura de las necesidades básicas se sustenta mediante el reparto de riqueza que vía impuestos financia la implementación y el desarrollo de políticas sociales que permiten la cobertura de estas necesidades, independientemente de la situación económica de cada persona.

El progreso social se entiende a menudo como una consecuencia del desarrollo económico y esto nos lleva a que muchas de las políticas sociales actuales se desarrollen mediante la intervención política de las fuerzas que lideran el desarrollo económico, estas distintas visiones producen puntos de confrontación sobre el papel que debe desempeñar el Estado en lo económico y lo social. Los estrechos vínculos que unen a los dos ámbitos (política y economía), sitúan a la política social en el análisis de las relaciones y conflictos más relacionados con la distribución de recursos y no tanto desde el punto de vista de la cobertura de necesidades.

El concepto salud es una de las necesidades básicas con un espectro más amplio, la salud tiene relación con el modo en que las diferentes culturas conciben a las personas y su lugar en el mundo, la relación que el hombre y las sociedades mantienen con el ambiente, los valores morales, las creencias, costumbres, etc., se relaciona con ideas más vinculadas al valor de la vida no solamente con las formas de producción y consumo, en definitiva la salud tiene una relación más estrecha con aspectos culturales y de valores, por este motivo se puede afirmar que la salud es un concepto socialmente construido y su preservación tiene no solo una relación con su coste sino en cómo culturalmente y socialmente se preserva.

A lo largo de la historia, la humanidad siempre ha estado más pendiente de la enfermedad que de la salud y es lógico dada la magnitud del problema de supervivencia con que se enfrentaba en tiempos pasados. No fue hasta el siglo XX cuando la salud orgánica apareció, no solo como liberación de la enfermedad, sino como un estado positivo, al que hay que acceder a través de prácticas preventivas. A partir de los grandes

**...cada grupo social concibe y reacciona ante la enfermedad según su posición en la estructura social y la cultura de la comunidad...**

descubrimientos bacteriológicos, del desarrollo de la inmunología, de la medicina preventiva, de la salud pública y otras disciplinas se descubrió que la salud era algo más complejo que la mera ausencia de enfermedad.

También es importante tener en cuenta que cada grupo social concibe y reacciona ante la enfermedad según su posición en la estructura social y la cultura de la comunidad, luchando contra la enfermedad de formas distintas, dándole más o menos importancia, según sea la naturaleza de la enfermedad, por este motivo cada sociedad institucionaliza a través de organizaciones sociales tales como centros hospitalarios, profesión médica educación sanitaria, etc., el tratamiento de la enfermedad.

### El desarrollo de la conceptualización del sistema sanitario actual

En la mayoría de países del mundo, las necesidades en relación con los tratamientos vinculados con la salud de las personas dependen de las formas de producción y consumo ya que, de forma directa, los mismos tienen una relación vinculante sobre la capacidad de financiar un seguro o de disponer de medios económicos para solucionar el problema; por esto, la lucha contra la enfermedad requiere algo más que solo la aplicación del conocimiento médico y las instituciones que proporcionan asistencia sanitaria, muchas veces necesitan estar relacionadas con instituciones sociales de otras características.

El marco conceptual que configura las políticas públicas actuales en la sociedad occidental empezó a desarrollarse con el Informe LALONDE de Canadá en 1974, que proporcionó un modelo para analizar los problemas y determinar las necesidades de salud así como elegir los medios para satisfacerlas, dicho modelo dividía el concepto “salud” en cuatro elementos generales:

- La biología humana (genética i envejecimiento).
- Medio ambiente (contaminación física, química biológica y sociocultural).
- Estilos de vida (conductas con respecto a la salud).
- Sistemas de asistencia sanitaria.

Este contexto determinó un cambio en el paradigma sobre la concepción de la salud individualista que había existido hasta el momento, añadiéndose aspectos comunitarios que tenían una relación directa con la implementación de las políticas públicas en el sector. Posteriormente, la Conferencia Internacional sobre Sanidad en Atención Primaria de Alma Ata de 1978, enmarcó su definición de salud como: “un estado de bienestar total a nivel físico mental y social”, no únicamente como la ausencia de enfermedad o incapacidad física. Esta

nueva definición ratificó uno de los derechos fundamentales del hombre: el derecho a la salud, ya que una de las metas más importantes en el mundo es poder alcanzar el mejor nivel de salud posible. También se puso de relieve la falta de igualdad existente en el estado de salud de la población, teniendo en cuenta especialmente que esta falta de igualdad no solamente se daba en países subdesarrollados sino que también se producía entre los países desarrollados y existía la necesidad de que la comunidad internacional también se preocupara de esta situación.

El documento "Salud para todos en el siglo XXI" editado por la OMS en 1978 ya propuso cuatro líneas de acción a nivel social tales como: "la lucha contra la pobreza, tener en cuenta el fenómeno salud en todos los entornos, la armonización de las políticas sanitarias sectoriales y la introducción de consideraciones sobre salud en la planificación y desarrollo". Lo que intentó la OMS fue que el concepto de salud fuera un elemento central para el desarrollo humano, apareciendo el concepto social de pobreza como elemento determinante en la buena o mala salud de las personas. Por lo tanto, enfermar o combatir la enfermedad ya no depende tanto del azar sino de la relación con las circunstancias de vida y los estilos de vida de las personas, visualizando así la estrecha relación de la salud con el medio de vida visto desde una perspectiva lo más amplia posible.

La necesidad de preservar la salud y combatir la enfermedad fue dando lugar a la construcción del sistema sanitario como elemento básico que proporciona salud y prolonga la vida humana, su desarrollo fue tomando cada vez formas más complejas sobre todo en las sociedades occidentales. Si en la antigüedad la relación se suscribía a cuatro -médico-paciente y sistema de financiación privada o financiación ligada a la beneficencia-, actualmente los sistemas de salud tienen tendencia a tener otros factores sociales que proporcionan salud a una comunidad. La necesidad vital de sanar frente a quien tiene el poder de financiar los servicios de salud fue lo que realmente se planteó durante los siglos XIX y XX como necesidad básica del ser humano y por lo tanto como un derecho de la persona, esto fue lo que propició al principio los seguros médicos laborales, posteriormente la seguridad social financiada por las cotizaciones laborales y más tarde financiada a cargo de los presupuestos generales del Estado. La aparición de la Seguridad Social fue un quinto elemento que abarcó a una parte de la población trabajadora en la cobertura de sus necesidades en los momentos más vulnerables de la vida -accidente, enfermedad, vejez- y es desde esta construcción donde aparece el concepto de prestaciones sanitarias definida como la prestación de servicios médicos, farmacéuticos y rehabilitadores para restablecer y conservar la salud. La ampliación de la Seguridad Social y posteriormente su desvinculación de las coberturas sanitarias pasando a ser estas financiadas por los presupuestos generales del Estado puso la salud como uno de

los máximos derechos de la persona humana con necesidad de preservar.

Por otra parte durante estos dos últimos siglos se siguió desarrollando la medicina clínica y la profiláctica, se desarrollaron por primera vez y de forma muy importante aspectos tecnológicos muy avanzados relacionados con la medicina sobre todo aparatos para la detección, intervención y seguimiento de enfermedades así como el desarrollo de medicamentos. La investigación clínica y tecnológica en ambos aspectos generó una implicación de la industria muy importante aunque en algunos momentos se pudiese entrar en fases no tan puramente curativas sino más bien un tanto consumistas.

Ricardo Moragas, en su artículo "Enfoque sociológico de diversas concepciones de la salud", diseñó hace unos años un esquema sobre los distintos puntos de vista por los que se puede observar el concepto salud y cómo estos diferentes aspectos, todos intervinientes, permiten poder obtener datos distintos que a su vez confluyen en el análisis de la salud de una población y en la cobertura de sus necesidades. Las diversas con-

| CONCEPTO                    | NOTA CARACTERÍSTICA  | HISTORIA   | DISCIPLINA   | MÉTODOS DE TRABAJO   |
|-----------------------------|--|--|--|--|
| <b>SOMÁTICO FISIOLÓGICA</b> | Salud como ausencia de enfermedad.   | Desde sus orígenes a la medicina actual.                             | Medicina clínica.  | Exploración del cuerpo, examen de signos y síntomas.   |
| <b>SANITARIA</b>            | Salud como estado positivo de un colectivo.<br>Transmisión social de la enfermedad.<br>Prevención. | Medicina profiláctica.   | Medicina preventiva y social.  | Epidemiología.<br>Educación sanitaria.   |
| <b>POLÍTICO LEGAL</b>       | Salud como derecho universal:<br>– Reconocimiento legal.<br>– Participación estatal.               | Sistemas de seguros sociales y seguridad social.                     | Derechos fundamentales a la:<br>– Asistencia sanitaria.<br>– Seguridad social. | Leyes, constituciones:<br>– Leyes y reglamentos de seguridad social.<br>– Programas políticos. |
| <b>ECONÓMICO</b>            | Salud como condicionante de productividad:<br>– Precio de la salud.<br>– Coste de la enfermedad.   | Se plantea a principios del siglo XX en los países industrializados. | Economía sanitaria y del trabajo. Planes de desarrollo de recursos humanos.    | Análisis de costos de la enfermedad y de alternativas para las inversiones sanitarias.         |
| <b>SOCIAL</b>               | Salud como participación social. Relatividad cultural de la salud y la enfermedad.                 | Posterior a la II Guerra Mundial.                                    | Sociología de la salud. Antropología de la salud. Trabajo social sanitario.    | Métodos de investigación social. Análisis de roles y de grupos.                                |

Fuente: Elaboración propia en base a Moragas (1976).

cepciones de la salud permiten reflexionar sobre la complejidad en que actualmente en nuestras sociedades está estructurado el concepto salud y la diversidad de sus dimensiones.

En el esquema se puede observar la entrada con fuerza de los aspectos político-legales debido a la necesidad de ampliar la asistencia sanitaria a un mayor número de población mediante los seguros. La preservación de la salud que antaño pudiera ser un lujo reservado a unos pocos se amplía con la aparición del desarrollo industrial vinculado a los servicios sanitarios, se trabaja en combatir las enfermedades producidas por la industria con la aparición de las vacunas.

Se amplían también los aspectos económicos, en donde antiguamente la relación médico paciente solo implicaba el pago directo del servicio o cuando los servicios sanitarios mínimos para personas pobres eran cubiertos por la beneficencia de las instituciones religiosas o municipales, ahora se producen los análisis de costos de las enfermedades y la necesidad de inversiones sanitarias debido a las dimensiones que va adquiriendo la asistencia sanitaria.

El campo de lo social también se contabiliza debido a que la curación o tratamiento de las enfermedades también tienen unos costes sociales ya sea desde la vertiente de la atención directa a la persona, a los costes en las familias (pérdida de poder adquisitivo, dedicación a la persona enferma, etc.) que suponen pérdidas de puestos de trabajo (ya sea en el paciente o en sus familiares que deben dejar el trabajo para pasar a ser cuidadores de la persona enferma). La incorporación de otras disciplinas como la sociología o la antropología en trabajos de investigación sobre el tema ha contribuido desde la vertiente teórica a una mejor comprensión de determinadas problemáticas y en consecuencia a una mayor planificación de las políticas sociales.

Aunque el concepto de salud actualmente venga determinado por el bienestar físico, psicológico y social de los individuos (Alma Ata OMS, 1978), en la medicina convencional no se ha avanzado mucho hacia un conocimiento más profundo del hombre y la sociedad en relación con los niveles de salud y enfermedad. La medicina actual se ha convertido, más bien, en una organización científica moldeada por una organización burocrática que cosifica los tratamientos en especialidades de forma que en múltiples ocasiones no existe una continuidad, sino que existen parcelaciones en los tratamientos sin tener demasiado en cuenta una visión holística del individuo y su entorno, problema que motiva múltiples fallos que incluso pueden propiciar la aparición de nuevos problemas de salud. Esto implica la necesidad de acompañamientos en los procesos de enfermedad y curación, cronicidad y muerte del paciente que permitan obtener una visión holística de la situación y a su vez, permitan ir restableciendo las dinámicas del núcleo familiar en función de los estadios de salud de la

**El concepto salud actualmente ya no es solamente la ausencia de enfermedad del individuo, sino la recuperación de su autonomía, responsabilidad y control de su propio cuerpo**

persona enferma. El desarrollo de las ciencias sociales tales como la psicología y trabajo social permitió ofrecer tratamientos de rehabilitación social mediante técnicas basadas en acompañamientos, soporte psicológico, terapias psicológicas, terapias grupales, etc.

El concepto salud actualmente ya no es solamente la ausencia de enfermedad del individuo, sino la recuperación de su autonomía, responsabilidad y control de su propio cuerpo, por lo tanto tener más o menos salud dependerá no solamente del tipo de sistema sanitario, sino que también dependerá de la conducta del individuo, de sus condiciones de vida y entorno. Existen evidencias claras como las expuestas por C. Borrell y J. Benach en que manifiestan que “las personas de clases sociales más bajas presentan una salud más deteriorada, también cabe tener en cuenta que no solo influyen en ello los aspectos socioeconómicos, sino que otros aspectos sociales tales como el género y la inmigración, las condiciones de vida y trabajo, los estilos de vida y las oportunidades que ofrecen los territorios a nivel de servicios influyen en este tipo de desigualdades” (BORRELL, BENACH, 2003). Por lo tanto a pesar de que existan países donde la salud aparece como un derecho, debido a que el progreso económico ha conseguido poder ofrecer coberturas sanitarias de carácter universal, esto no presupone que se hayan conseguido eliminar las desigualdades sociales; es por este motivo que en la parte preventiva, la participación social en temas de sensibilización y educación sanitaria es fundamental en las comunidades, y en estos aspectos es donde el trabajo social sanitario tiene actualmente un papel importante.

Si partimos de la base de que la cobertura sanitaria es universal y su financiación es pública, deja de tener sentido la existencia de la beneficencia, pero también es posible pensar que no todas las necesidades sanitarias van a estar cubiertas por el sistema; en primer lugar, debido a la limitación de los recursos y, en segundo lugar, porque la existencia de una financiación pública emerge como uno de los principales obstáculos al funcionamiento del mercado, que a su vez cree que la financiación del sistema sanitario reduce la libre competencia y la libertad de elección, conceptos que actualmente están asumiendo una mayor fuerza con las crisis y la tendencia económica liberal actual.

En la actualidad existe una mayor necesidad de los cuidados de la salud, debido al aumento de la esperanza de vida y a que muchas de las enfermedades que antaño eran incurables actualmente se han convertido en enfermedades crónicas. Estos cambios producen la necesidad de una cobertura de los aspectos mayoritariamente de carácter curativo y preventivo debido a que el objetivo es impedir que los problemas de salud se agraven. Esto supone entrar en una interrelación con los aspectos sociales que forman parte del cuidado y la necesidad

de desarrollar su cobertura. Por otra parte, en las situaciones en que los problemas de salud no dispongan de cobertura universal (odontología, medicación, prestaciones orto protésicas para la vista y el oído, entre otras) se pueden dar dos opciones: en primer lugar, que el paciente trate de encontrar una solución en la medicina privada y pagar a precio de mercado el servicio que necesite y, en segundo lugar, en caso de no tener recursos suficientes para hacer frente al dispendio económico, se busquen entidades que a título benéfico lo ayuden con el problema.

Por lo tanto se puede observar que en los países desarrollados la beneficencia dentro de la sanidad no ha desaparecido de forma categórica y cabría preguntarnos en qué momento el acceso a determinadas prestaciones sanitarias deja de serlo para pasar a ser prestaciones sociales sujetas a la graciabilidad de quien las otorga.

## Las relaciones de la sanidad con la beneficencia y posteriormente con el sistema de bienestar social

Hay que tener en cuenta que la beneficencia tiene su origen en la caridad y es fruto de la desigualdad socio-económica entre personas, el componente ideológico de la beneficencia aparece reflejado en las religiones y creencias a partir de la necesidad de buscar un reequilibrio entre ricos y pobres sin que por ello desaparezcan las desigualdades. Según K. E. Boulding, “el acto benéfico proporciona a la persona rica una sensación de bienestar” (BOULDING, 1976) al dar o repartir algo de riqueza, ya sea riqueza personal o de la colectividad a personas necesitadas. En cambio, a la persona pobre, el hecho de recibir le permite paliar algunas de sus necesidades básicas durante un periodo más o menos largo de su vida, a su vez “recibir por necesidad pone al individuo en situación de dependencia pudiendo perder en algo su dignidad de persona” (BOULDING, 1976). Aunque existen varias definiciones del concepto de beneficencia, a grandes rasgos podríamos decir que la beneficencia no deja de ser más que “la caridad organizada”, aunque quizás la definición que se ajustaría más sería la del “conjunto de instituciones y organismos que prestan servicios y asistencia gratuita a aquellas personas que más lo necesitan porque no disponen de recursos económicos”.<sup>3</sup>

La beneficencia y la salud siempre estuvieron íntimamente ligadas hasta el siglo XIX, que fue cuando la medicina realizó avances científicos espectaculares y adoptó otras formas desvinculadas a la atención directa con el paciente, sin que por ello hubiera una desvinculación directa entre los médicos

<sup>3</sup> Véase: <https://www.definicionanc.com/social/beneficencia.php> (consulta: 28 agosto 2018).

científicos y los médicos sanadores, muchos de ellos vinculados a los hospitales de beneficencia, ya que para seguir investigando se necesitaba la existencia de pacientes y a su vez para curar pacientes había necesidad de investigar.

El concepto de bienestar social no aparece hasta finales del siglo XIX y principios del siglo XX con la Primera Guerra Mundial debido a que el origen del conflicto vino determinado por el colapso del capitalismo liberal, que había instaurado un sistema económico-cultural, organizado económicamente en base a la institución de la propiedad y la producción de mercancías, fundada culturalmente en el hecho de relaciones de intercambio (compra-venta) sin tener en cuenta ningún otro aspecto de la vida.

Durante los siglos XIX y XX el sistema capitalista encontró en Europa su regulación con la aparición de la ideología socialista, situación que precipitó la aparición de los seguros médicos para trabajadores mediante cotizaciones, la Seguridad Social según el modelo Bismarck alemán y, posteriormente, la cobertura sanitaria para la población de forma general, lo que se conoce como sistema anglosajón, estos fueron algunos de los logros de los trabajadores ante el desenfreno del capitalismo en estas épocas.

La necesidad de superar este tipo de capitalismo hacia una versión más social es lo que dio lugar a la aparición de los estados democráticos y a su vez a lo que hoy conocemos como estado del bienestar, pero el estado de bienestar se fue implantado de forma distinta en cada país en función de su historia, su economía y sus valores, que le han permitido realizar transformaciones profundas en su proceso de democratización y en la consecución de su bienestar, por lo tanto, “no podemos pensar en un modelo de estado del bienestar único sino más bien el resultado de la búsqueda institucionalizada de la experimentación y la acumulación de acontecimientos en el marco democrático de cada uno de los países” (MONTAGUT, 2008).

El estado de bienestar que hoy conocemos es el resultado de una progresiva convergencia de las políticas sociales inspiradas por ideologías antagónicas: la progresista-socialdemócrata y la liberal-conservadora. Las políticas sociales han ido evolucionando desde las formas de asistencia caritativa o benéfica propias del siglo XIX hacia una preocupación por el desempleo y, por último, en los siglos XX y XXI, hacia la interdependencia de la salud asistencial, los servicios sociales y los salarios.

Actualmente, el contenido de nuestros derechos sociales viene determinado por cuatro actores. El primero de ellos es el mercado, que a nivel socio-económico se basa en el derecho al trabajo y a la vivienda; el segundo, el Estado como servicio público; en tercer lugar, el tercer sector como apoyo al Estado, y por último, las familias, pero dentro de este modelo es el Estado el único que tiene poder para garantizarlos.

Las políticas sociales vienen determinadas por la intervención del Estado mediante las combinaciones de estas tres formas de intervenir: regulación, financiación y provisión de servicios.

Esta forma de Estado se distingue de las anteriores por un cambio estructural muy importante: el intento de convertir la beneficencia (prestación graciable) en solidaridad como garante de derecho, pero en el proceso histórico actual esta solidaridad se va volviendo “fría”, debido a la aparición de nuevos derechos civiles, políticos, económicos y sociales que el Estado no tiene capacidad de afrontar: “Los movimientos sociales han forzado al Estado a ampliar esta «lógica fría» de la que se habla obligándole a ampliar el catálogo de derechos; esto es lo que ha fomentado la aparición de entidades de tercer sector como soporte al Estado para poder cubrir determinadas necesidades de la población” (COMÍN, 2011).

En este supuesto se encontrarían entre otras, las prestaciones sanitarias que no están en la cartera de servicios de la sanidad pública, entre ellas prestaciones tan básicas como odontología, prótesis auditivas y oftalmológicas, entre otras, y el acceso a determinados medicamentos a los que población en situaciones de vulnerabilidad o exclusión social no tienen acceso.

Como consecuencia de no disponer de financiación pública aparecen entidades del tercer sector para cubrirlas.

## Reflexión sobre un aspecto de las políticas sociales en sanidad dentro de España y Cataluña

Las políticas públicas de los países desarrollados se orientan cada vez más de forma sistemática a los que están “dentro”, a los que producen o tienen capacidad de gasto, a los que tienen representación política y pueden votar en las consultas electorales, pero raramente se orientan a los excluidos del sistema, como decía May (2005) “no se hacen políticas para aquellos que no tienen quien les represente ante las decisiones políticas”. Si esto es así en general también lo es para el ámbito de la sanidad, en donde observamos la permanente ausencia de programas adecuados para los colectivos más excluidos y vulnerables, las mejoras que se introducen siguen siendo orientadas a los que están dentro del sistema y siguen dejando fuera a las personas más vulnerables.

Actualmente la necesidad de estos tratamientos o prestaciones, no incluidos en el sistema público universal de salud, se tienen que buscar en el mercado privado, suponiendo en muchos casos un esfuerzo económico que implica tener que prescindir de otras necesidades básicas o, simplemente, dejar de realizar el tratamiento o de adquirir la prestación, repercutiendo en la salud de la persona afectada.

Ante este tipo de situaciones el Estado ha ido delegando a entidades del tercer sector la provisión de estos servicios y es en este punto donde las prestaciones “sanitarias” que no están catalogadas en el sistema público universal de salud para las personas con escasos recursos se convierten en “sociales”, sin que exista una obligación regulada. Esta nueva situación implica salir de los circuitos de salud “normalizados” con la consecuente pérdida de sus derechos y beneficios que se les supone y entrar en situaciones de “beneficencia”, donde los requisitos de admisión son variables, dependiendo de la entidad que lo patrocine; por otra parte, la Administración no somete a controles de calidad (económicos y sanitarios) a estas entidades aunque algunas de ellas reciban subvenciones. También hay que tener en cuenta que la mayoría de los profesionales de estas entidades suelen ser voluntarios, lo cual muchas veces puede poner en cuestionamiento la continuidad de la entidad, la posibilidad de los controles de calidad anteriormente nombrados o la pérdida del recurso. En otros casos se observa con claridad la re-conceptualización de la prestación como benéfica, dejando al margen la conceptualización sanitaria, debido a que algunas de estas prestaciones se facilitan dentro de programas de inserción social independientemente que la mayoría de entidades que prestan o financian estos servicios puedan pensar que estas prestaciones son sanitarias y que deberían ser prestadas dentro de unos circuitos normalizados.

Es de vital importancia que las prestaciones sanitarias sigan siendo sanitarias en cualquier contexto en que se desarrollen y que puedan tener la misma calidad y garantías para todas las personas, tengan o no recursos económicos. Desde la perspectiva sanitaria se podrían detectar con más facilidad posibles problemas sanitarios epidemiológicos y disminuir problemas que, sin tratamiento, podrían dar origen a un empeoramiento de la salud de las personas. En el campo de lo social supondría para estas personas unos mayores niveles de salud que permitirían acortar su periodo de reinserción social.

En cuanto a las entidades que ofrecen prestaciones sanitarias (odontológicas o cualquier tipo de prestación que suponga la intervención directa de un profesional con un paciente), supondría en primer lugar concretar valoraciones socioeconómicas con unos criterios estandarizados para el acceso a estas prestaciones con la finalidad de no contravenir con el mercado y, en segundo lugar, se podría ofrecer una garantía de mayor continuidad del servicio “sanitario” con una posible reducción de las listas de espera, si el servicio se pudiera ofrecer con personal contratado y no con personal voluntario, ya que esto permitiría los controles de calidad que pudieran ser necesarios para dar garantías a la Administración de que el servicio es ofrecido con calidad i equidad.

Una forma de desigualdad es no disponer de una cartera de servicios en salud pública más amplia para necesidades básicas de las personas en situación socioeconómica vulnerable o en exclusión social; esto es debido a que en España se ha adaptado la cartera de servicios de la antigua Seguridad Social a la actual cartera de servicios del Ministerio de Sanidad sin tener en cuenta que los beneficiarios de la Seguridad Social disponían de recursos para financiarse prestaciones sanitarias no cubiertas por el sistema y que por otra parte existía una línea paralela de beneficencia sanitaria ubicada en las corporaciones locales que financiaba las necesidades básicas de salud de las personas con bajos recursos o en exclusión social, línea que desapareció al quedar la sanidad dentro del paraguas del derecho a la salud para todos con la sanidad universal. Esta confusión ha impedido la aparición de líneas sólidas de cobertura de determinadas prestaciones sanitarias básicas a las personas con bajos recursos o en situaciones de exclusión social.

**Una forma de desigualdad es no disponer de una cartera de servicios en salud pública más amplia para necesidades básicas de las personas en situación socioeconómica vulnerable o en exclusión social**

## Conclusiones

1. Se constata que, según el desarrollo en que se realicen las políticas sanitarias como facilitadoras del ejercicio de los derechos de estos colectivos con relación a su salud, se puede contribuir de forma significativa a mejorar o empeorar su situación de desigualdad.
2. Tener algunas prestaciones sanitarias básicas cubiertas (odontología, prótesis auditivas, oftalmológicas, etc.) permite poder tener acceso a otro tipo de bienes como un puesto de trabajo, que permita vivir con dignidad o poder salir de una situación de pobreza y marginación.
3. El cambio de paradigma incidiría en la necesidad de que el Estado como garante del derecho proporcionase servicios preventivos y curativos básicos a personas desfavorecidas directamente con la ampliación de su cartera de servicios, o mediante ayuda financiera, supervisión, control de calidad y demanda de rendición de cuentas a las entidades que los faciliten.
4. Esta situación nos hace pensar, para el caso de Cataluña, en la necesidad de negociar a nivel político la ampliación de la cartera de servicios de sanidad o negociar entre los departamentos implicados un marco para definir los límites del acceso y que la provisión de servicios pueda quedar regularizada quedando así desestigmatizadas las prestaciones sanitarias que se ofrecen a nivel benéfico a personas vulnerables o excluidas socialmente.

### Bibliografía

- BORRELL, C.; BENACH, J. *Les desigualtats en salut a Catalunya*. Barcelona: Mediterrània, 2003. ISBN: 8483344521.
- BOULDING, K. E. *La economía del amor y del temor*. Madrid: Alianza Universidad, 1976. ISBN: 84200621692.
- COMÍN, A. Cómo ser juez y parte y no morir en el intento. El paper del tercer Sector en les polítiques socials, *Revista de Treball Social*, 2011, n. 193, 9-21. ISSN: 0212-7210.
- LALONDE, A. *New Perspective on the Health of Canadians a working document*. Ottawa: Minister of National Health and Welfare, 1974.
- MAY, P. J. et al. Policy Coherence and Component-Driven Policymaking Arctic Policy in Canada and the United States, *The Policy Studies Journal*, 2005, n. 33, 37-63.
- MORAGAS, R. Enfoque sociológico de las diversas concepciones de salud, *Papers: revista de sociologia*, 1976, n. 5, 31-54. En: <<http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers/v5n0.913>> [Consulta: 23 enero 2017].
- MONTAGUT, T. *Política social: una introducción*. Barcelona: Ariel Sociología, 2008. ISBN: 9788434417113.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. *Salud para todos en el año 2000*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, 1978.
- ORGANIZACIÓN NACIONES UNIDAS. *Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud*. Alma-Ata (URSS): ONU, 1978.
- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, de la Ley General de la Seguridad Social.

## III Congreso de Servicios Sociales Básicos: “Acompañamiento profesional, transformación colectiva”

### III Conference on Basic Social Services: “Professional support, collective transformation”

Carlos Alarcón Zwirnmann<sup>1</sup>

Los días 17 y 18 del pasado mes de octubre se celebró en La Farga Congress, de Hospitalet de Llobregat, el III Congreso de Servicios Sociales Básicos (SSB) con el lema “Acompañamiento profesional, transformación colectiva”. Se trata de la tercera convocatoria en formato de congreso, pero no hay que olvidar que el génesis de estos encuentros se remonta a la primera Jornada sobre Servicios Sociales de Atención Primaria celebrado ya hace más de 20 años.

El Col·legi de Treball Social de Catalunya lideró en esta edición la organización del congreso, junto con el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya, el Col·legi d'Educadors y Educadors Socials de Catalunya, y el Col·legi de Pedagogos de Catalunya. Isabel Morales, trabajadora social con mucha experiencia en servicios sociales básicos, fue la comisionada del congreso. Los contenidos se organizaron en cuatro ejes relacionados con los profesionales y las estructuras directivas de los servicios sociales básicos, la ciudadanía y los movimientos sociales, la relación de los servicios sociales básicos con otros servicios y sistemas, y el contexto y las políticas sociales.

La inauguración institucional empezó con casi 45 minutos de demora y los parlamentos de la mesa institucional superaron con creces el tiempo previsto. Esto provocó que Itziar González empezara con mucho retraso la excelente conferencia inaugural, “Institución y servicios sociales: violencia y

**Para citar el artículo:** ALARCÓN ZWIRNMANN, Carlos. III Congreso de Servicios Sociales Básicos: “Acompañamiento profesional, transformación colectiva”. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 137-139. ISSN 0212-7210.

<sup>1</sup>Trabajador social y miembro del equipo de la RTS.

empatía”, y que tuviera que reducir su duración para adaptarse, ella sí, al horario del congreso.

González empezó su intervención refiriéndose a los políticos presentes en el acto, celebrando que cada vez tengan que explicarse más, pero situando los profesionales como los que “verdaderamente hacen política social”. El relato de la activista situó en el centro a los profesionales y a la ciudadanía como agentes de cambio y la necesidad de la desaparición de jerarquías. González sacudió a los asistentes con un discurso precioso lleno de símiles con su profesión, la arquitectura y el urbanismo, que invitaba a la rebelión dentro del sistema de servicios sociales.

Y fue una pequeña rebelión lo que se produjo cuando, al terminar González su intervención deprisa y corriendo, la compañera Teresa Aragonès tomó la palabra para reclamar que la arquitecta continuara la conferencia ante la incoherencia que acortara su intervención a causa del incumplimiento del horario previo. Itziar González prosiguió con su relato por aclamación popular.

Durante los dos días de congreso más de 750 asistentes disfrutaron de veinte mesas redondas organizadas en los cuatro ejes del congreso, con la participación de más de 100 profesionales expertos. Algunos de los temas tratados fueron la fortaleza de los profesionales, la supervisión, la relación de los servicios sociales básicos con los otros servicios y el trabajo en red, los derechos y deberes de la ciudadanía y los movimientos sociales, la investigación, la innovación y la transferencia de conocimiento o los aspectos éticos en la intervención social. Durante las dos jornadas se pudieron consultar también los 14 pósters de proyectos y experiencias en el ámbito de los servicios sociales básicos de todos lados de Cataluña.

El amplio espacio de la Farga Congress donde se celebró el congreso facilitó el goce de momentos lúdicos como la actuación a cargo de los alumnos de la Escola de Música-Centre de les Arts (EMCA) y de la escuela de bailes urbanos Street Dance Area de Hospitalet de Llobregat; así como la relación entre los asistentes durante los momentos de descanso. Hay que decir, sin embargo, que el acceso al espacio principal del congreso se tenía que hacer a través de unas escalares, y por desgracia las barreras arquitectónicas provocaron problemas de accesibilidad.

La conferencia de clausura corrió a cargo de Francesc Vilà, psicoanalista, y se titulaba “El bien común en los tiempos de la ciencia”. Vilà afirmó: “Hoy, nuestros derechos se nos escapan por las cloacas de la historia”. A continuación, tuvo lugar una charla sobre la dignidad y la belleza con la trabajadora social Amparo Alcoverro y el periodista Bru Rovira.

El consejero de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias, Chakir El Homrani, participó en la clausura institucional del congreso. El Homrani apeló a la necesidad de priorizar las políticas

sociales preventivas y, por lo tanto, de reforzar los servicios sociales básicos.

Acto seguido, presentamos unas primeras conclusiones del III Congreso de Servicios Sociales Básicos:

- Las consecuencias de la crisis a lo largo de los últimos diez años han convertido los servicios sociales básicos de Cataluña en un “cajón de sastre” que desborda a los profesionales y les impide realizar su tarea con la vocación transformadora que reivindican para conseguir cambios reales y estructurales.
- El compromiso de los profesionales da lugar a experiencias innovadoras que funcionan y podrían replicarse, pero las dinámicas y la saturación del sistema dificultan compartir los aprendizajes y las buenas prácticas para ampliar su impacto.
- El reto clave con el que termina el encuentro bienal organizado por los cuatro colegios profesionales es convertirse en el punto de partida para que las instituciones asuman el compromiso y actúen con el coraje necesario para avanzar hacia la transformación del modelo de atención y de las políticas sociales.

Terminamos con unas palabras clarificadoras de González sobre Jano, el dios de dos caras, con las que se refería al sistema de servicios sociales: “Tiene dos caras, una para mirar hacia el pasado y la otra para prever el futuro, y esto le permite ser la clave del presente. Tiene una ambivalencia que ni abre ni cierra puertas, es un espacio de transición, nunca de tramitación”.







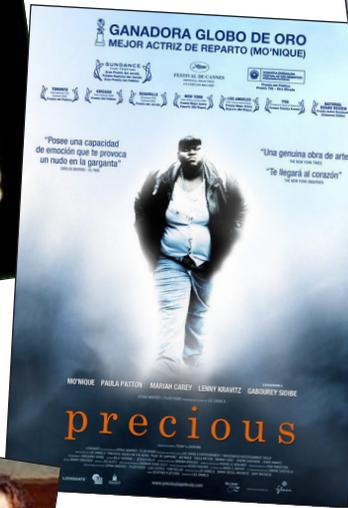
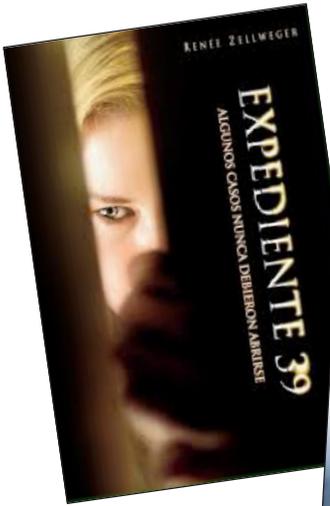
# Miscelánea

Trabajadoras sociales en el cine

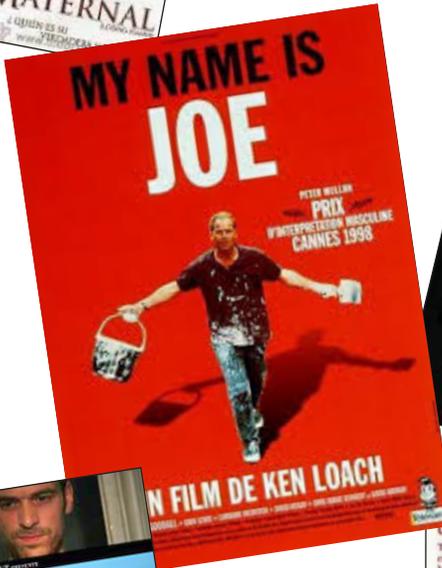


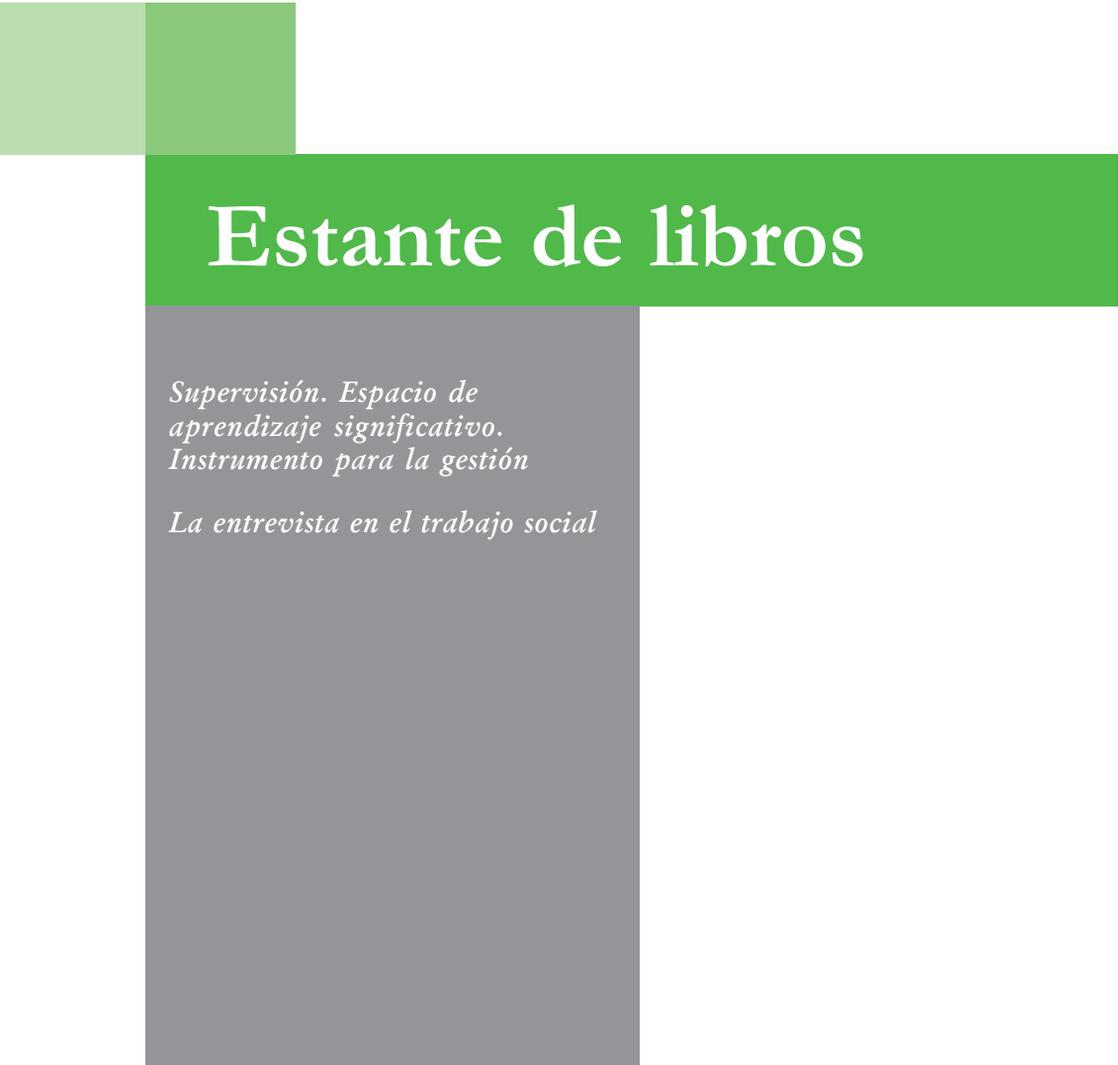
# Trabajadoras sociales en el cine

Female social workers in film



## Trabajadoras sociales en el cine



The page features a decorative graphic consisting of several overlapping rectangular blocks. A light green block is at the top left, partially overlapping a darker green block. Below these, a wide green horizontal bar spans across the page, containing the title. Underneath the green bar is a grey vertical bar on the left side, which contains the subtitle and the book title. The rest of the page is white.

# Estante de libros

*Supervisión. Espacio de  
aprendizaje significativo.  
Instrumento para la gestión*

*La entrevista en el trabajo social*





- VÁZQUEZ FERNÁNDEZ, Carmen y PORCEL MUNDÓ, Amparo. *Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión*. Madrid: Bubok Editorial, 2017. ISBN: 978-84-685-0519-0

**Para citar el artículo:** GARRIGA BLASCO, Rosa. Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 147-150. ISSN 0212-7210.

## Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión

Supervision. Significant forum for learning. Instrument for management

Seguramente, muchas personas del ámbito social y también otros ámbitos conocéis el libro *Supervisión. Espacio de aprendizaje significativo. Instrumento para la gestión*; quizás en algún momento lo habéis leído, lo habéis consultado o incluso recomendado. Las autoras, Carmen Vázquez y Amparo Porcel, dos profesionales con una gran experiencia práctica y un profundo conocimiento teórico, veintidós años después de la primera edición, se han encargado ahora de esta segunda edición. Las autoras justifican esta reedición por la necesidad de tener en cuenta la evolución que se ha dado durante estos veintidós años en el marco de la supervisión, la intervención social, la gestión de los servicios y el modelo de formación de profesionales. La revisión y las modificaciones que se han llevado a cabo en esta nueva edición les permiten seguir contribuyendo a mejorar la práctica profesional.

El libro se divide en dos grandes bloques, el primero orientado a “la supervisión de los alumnos en prácticas”, desarrollado por Carmen Vázquez, y el segundo, “la supervisión en servicios de bienestar social y trabajo social”, desarrollado por Amparo Porcel. Cada una de las partes tiene zinc capítulos. Al inicio de casi cada uno de todos ellos encontramos metáforas, cuentos y frases que nos incitan a prestar atención y nos invitan a la reflexión. Cada capítulo va acompañado de la bibliografía correspondiente.

Las autoras presentan la supervisión desde una perspectiva sistémica, constructivista y relacional, y por lo tanto, como un proceso de aprendizaje para la construcción del conocimiento de los alumnos y para

la gestión de los profesionales de la intervención social. Los dos bloques del libro parten de este primer marco conceptual, y posteriormente, en cada uno de ellos, se profundiza en la teoría.

La primera parte, "La supervisión en la formación de profesionales", empieza planteándonos diferentes interrogantes: ¿qué es el conocimiento?; objetivismo vs. construccionismo; ¿cómo construimos la realidad? Carmen Vázquez nos acompaña en esta comprensión, hasta presentarnos el "ciclo de la experiencia" de Kelly. Tal y como señala la autora, es desde esta perspectiva que "podemos contemplar el conocimiento como un proceso de cambio desde un mapa inicial hacia otro más complejo". Siguiendo la metáfora de Kelly, "el alumno se vuelve un investigador que llega al conocimiento a través de su acción sobre la realidad que está estudiando", hasta aprender a reflexionar y a teorizar sobre la propia experiencia.

La autora nos hace ver cómo las prácticas de los alumnos son el espacio óptimo para la construcción del conocimiento profesional, donde se hace indispensable el acompañamiento y el apoyo de un experto que impulse la conversión de la vivencia (experimento) en experiencia (conocimiento). La finalidad del proceso de supervisión es que el alumno llegue a construir y a revisar permanentemente un marco conceptual que le permita comprender la realidad; un marco metodológico, técnico e instrumental, para organizar sus acciones; revisar sus valores y actitudes ante la población atendida; y desarrollar las capacidades necesarias para la acción profesional.

En el siguiente capítulo, explica cómo acompañar al alumno en el camino de aprender a pensar y reflexionar sobre la experiencia, siguiendo el proceso de las distintas fases del ciclo de la experiencia y, a la vez, generando espacios de pensamiento lógico y creativo. Vázquez también nos presenta un método de supervisión, compuesto por diferentes fases y subfases, que, citando las palabras de la autora, configuran el proceso de supervisión como "un continuum en espiral" (no lineal).

Sigue con otro capítulo en el que muestra las técnicas y los instrumentos necesarios para el proceso de supervisión de los alumnos. La autora propone fichas de trabajo evaluadoras y de memoria, guiones, ejercicios, técnicas de trabajo individual y grupal, orientando estos recursos a las diferentes partes implicadas en la supervisión y que forman parte del proceso: el alumno, el supervisor, las prácticas y la institución donde se realiza la supervisión.

Finaliza con un interesante capítulo en el que reflexiona sobre posibles miradas mecanicistas y reduccionistas, donde buscamos "recetas", para adentrarnos en el pensamiento intuitivo y creativo, incluyendo las sensaciones y las emociones que forman parte de la experiencia del supervisor. Para ello propone que el supervisor tiene que estar involucrado en un

proceso continuo de construcción de su propio conocimiento. Indica que este proceso lo puede hacer supervisándose con otro profesional; haciendo talleres vivenciales o talleres de autoconocimiento. Concluye el capítulo exponiendo las actitudes básicas del supervisor, que la autora acaba resumiendo en dos grandes actitudes para incorporar a la tarea: la flexibilidad y la receptividad.

Con todo, en esta parte se nos muestra un camino de teorías, métodos y técnicas que acompañan a los alumnos en la construcción del conocimiento profesional. El supervisor, como dice Carmen Vázquez, es el “director de orquesta” que va introduciendo los instrumentos que tienen que estar presentes en el aprendizaje significativo, dejando emerger la melodía de cada alumno, acompañándoles en la afinación, vibración, sutileza o explosión de sueños.

En la segunda parte, “La supervisión en servicios de bienestar social y en trabajo social”, la autora, Amparo Porcel, nos presenta la supervisión como una forma de dirección en el proceso de trabajo con el equipo, con la organización y con la intervención social, situando el supervisor como un miembro de la organización que está en la línea mediana de mando y que Porcel denomina “director-supervisor”.

Esta parte empieza con aportaciones teóricas y conceptuales, para sumergirnos en la complejidad organizativa, entendiendo la organización, según señala la autora y haciendo referencia a la escuela de sistemas, “como un conjunto de partes interdependientes y con un permanente flujo de comunicación, porque la comunicación es la verdadera esencia de un sistema social y, por lo tanto, de la organización”. En esta parte se puntualiza mucho la presentación y conceptualización de los distintos elementos que forman parte de una organización de servicios. El capítulo sigue presentando la conceptualización de la intervención social, referenciando diferentes autores y reflexionando sobre los elementos clave a considerar. Sigue con un interesante análisis del proyecto de intervención, enmarcándolo como una herramienta de trabajo de los profesionales y desarrollando los conceptos clave que hay que tener presentes en la intervención. El capítulo termina con una definición de supervisión que recoge la esencia y los elementos que constituyen el contenido del libro.

En el capítulo siguiente, “Elementos presentes en la supervisión”, Porcel presenta las características del trabajo que se lleva a cabo en las organizaciones al servicio de las personas. Destaca el cambio, la atención centrada en la persona, las relaciones, la incertidumbre y la imprevisibilidad, como partes intrínsecas de las organizaciones al servicio de las personas. Es muy interesante cuando habla de las características que debe tener un equipo y nos muestra cómo, a partir del trabajo en equipo para lograr estas características, acaba emergiendo el equipo interdisciplinar. El capítulo sigue explicando, con

mucha claridad, las tres grandes funciones del director-supervisor: función de dirección operacional; de pilotaje y dirección de personas; y la función de conexión vertical y horizontal. Después de la lectura de este capítulo, se nos dibuja la imagen del director-supervisor como una intersección que va enlazando las directrices y la finalidad de la organización, con la tarea del equipo y las necesidades de la población, una danza creativa y abierta en los dos sentidos.

En el capítulo siguiente, nos presenta el procedimiento de supervisión, mostrando los diferentes factores de tensión, que, necesariamente, tienen que ser supervisados. Factores que se refieren a la tarea, al propio profesional, a las relaciones con la población atendida, a las relaciones del equipo y a la relación con el propio supervisor. Porcel avanza con el capítulo presentando un modelo de supervisión individual y otro grupal. En cuanto a la supervisión individual, explica las diferentes fases de la supervisión y muestra la relación de estas fases con las técnicas presentadas en la primera parte del libro por Vázquez. En cuanto a la supervisión grupal, hace una propuesta, desde su experiencia, sobre los contenidos a trabajar en las sesiones semanales de supervisión, relacionando cada una de las propuestas, con las funciones del director-supervisor, expuestas en el capítulo anterior.

A continuación, en el siguiente capítulo, la autora nos presenta un conjunto de técnicas e instrumentos que el director-supervisor puede utilizar para desarrollar las funciones presentadas anteriormente. Los instrumentos que presenta Porcel han sido escogidos con la intención de poder objetivar las actuaciones de la supervisión y de la intervención social, para poderlas analizar y evaluar. Finaliza esta segunda parte exponiendo las actitudes y las capacidades que un supervisor tiene que desarrollar en su rol profesional.

Me gustaría terminar esta reseña aludiendo a la imagen de la cubierta del libro, una imagen de colores, formas y luces caleidoscópicas. Al finalizar la lectura del libro y volver a mirar la imagen, quizás los lectores ven más allá de la imagen que observaron por primera vez. Nada es "casual". La supervisión es como un caleidoscopio, cualquier pequeño movimiento genera un cambio en la estructura y nos trae un nuevo significado. ¡Un contínuum de realidades!

**Rosa Garriga Blasco**

Trabajadora social y miembro del equipo de la RTS



- ROSSELL POCH, Teresa; RODRÍGUEZ MOLINET, Pepita. *La entrevista en el trabajo social*. Barcelona: Editorial Herder, 2017. ISBN: 9788425439445

Para citar el artículo: MESQUIDA GONZÁLEZ, Josep Maria. La entrevista en el trabajo social. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, diciembre 2018, n. 214, p. 151-154. ISSN 0212-7210.

## La entrevista en el trabajo social

The interview in social work

En 1987 se publicó el libro *La entrevista en el trabajo social*, escrito por Teresa Rossell. Para muchos de nosotros este libro se convirtió en un referente útil indiscutible de la que quizás es la actividad más característica de nuestra profesión. Desde entonces, ha resultado casi imposible explicar qué es la entrevista sin mencionar la propuesta de Rossell.

No hace mucho tiempo supimos que Rossell estaba preparando una revisión del libro, esta vez con la compañera Pepita Rodríguez, como coautora, y la colaboración de otros profesionales de prestigio, como Anna Carrió, Cándid Palacín, Virginia Matulic, Maria José Moreno, Pepita Cabiscol y Eloisa Vioque. A algunos nos pareció que actualizar un texto de esta relevancia era una acción que podría comportar algunos riesgos. Empezando por la dificultad de mejorarlo, o la posibilidad que la incorporación de las voces de los colaboradores restaran coherencia interna al texto, o el riesgo de tratar algunos temas en relación con los cuales la distancia temporal fuera un factor que jugara en contra de su oportunidad. Afortunadamente, los responsables de la *nueva* entrevista en el trabajo social han sabido esquivar todos estos posibles obstáculos.

En diciembre del año pasado tuvo lugar la presentación del libro. Todos los asistentes con quien pude hablar sobre el acontecimiento coincidimos a valorar que había sido un momento altamente emotivo. Seguro que no estábamos todas ni todos, pero había una gran presencia de personas conocidas y estimadas por los que ya hace años que estamos en el sector. Francesc Sàinz, que es el autor del nuevo prólogo, hizo una presentación en la cual no faltaron elementos reflexivos sobre el contenido del mis-

mo libro ni tampoco palabras críticas sobre algunas cuestiones de actualidad social. También habló Jose Fernández, que hizo una intervención en la que comparaba el libro de 1987 con el que se presentaba aportando un análisis exhaustivo de los aspectos que podían ser valorados como continuidades respecto al primer texto y también identificando las nuevas aportaciones. Entre el público, muchas caras que algunos conocimos estudiando trabajo social en la antigua escuela de la calle Mallorca. Y también personas nuevas, algunas de poco más de veinte años.

Desde mi punto de vista, habría que leer la nueva *Entrevista en el trabajo social* intentando no compararla con su predecesora. La actualización se ha llevado a cabo velando con mucho cuidado para obtener un documento que conserve los aspectos esenciales del primer volumen y, a la vez, gane con la incorporación de las nuevas aportaciones. El resultado es un texto que satisface con creces el objetivo explicitado por sus autoras, que en las primeras cuatro líneas de la introducción ya dejan muy claro cuáles son las lectoras, también los lectores, a quienes se dirige el libro principalmente: “estudiantes y trabajadores sociales jóvenes que inician su trayectoria profesional” (pág. 23). La profusión de ejemplos, fragmentos de entrevistas y situaciones prácticas que completan la exposición y el desarrollo de ideas refuerzan esta intención. Sin duda, la gran experiencia de Rossell en el terreno educativo, ámbito en el cual Pepita Rodríguez también tiene mucho recorrido, nutre significativamente todo el volumen.

Y si el público a quien se dirige el libro son principalmente los estudiantes o profesionales debutantes, hay que indicar qué contenidos encontrarán. ¿Por qué los que nos dedicamos a la formación en trabajo social podemos hacer uso de este libro como recurso que facilite el aprendizaje de la disciplina?

Igual que el texto original, el nuevo libro se estructura en siete capítulos. Los dos primeros tienen un contenido más teórico. Así, el primero se inicia con unos apuntes históricos sobre la evolución de la profesión en el ámbito internacional y continúa profundizando en el concepto de salud. Si bien la primera entrevista ya hacía una excelente contribución alrededor de este término, es preciso destacar que la perspectiva ganada con los treinta años transcurridos, así como las aportaciones de Pepita Rodríguez, han servido para enriquecer el fragmento, que esta vez incorpora una visión más estructural, incluyendo un apartado dedicado a los condicionamientos sociales de la salud. El segundo capítulo habla de las teorías que se consideran referentes en relación con la entrevista en trabajo social. Tal y como apuntan las autoras al inicio del libro, se han incluido nuevas visiones desde la psicología dinámica, como el psicoanálisis relacional y la visión intersubjetiva. Y sin perder la centralidad que en 1987 ya ocupaba el psicoanálisis, en el nuevo libro se incorporan más elementos referidos a la teoría

sistémica. Los lectores encontrarán en estos dos primeros capítulos un conjunto de herramientas conceptuales que pueden fundamentar o dar sentido a la práctica de las entrevistas.

El tercer capítulo revisa y amplía una de las aportaciones más recordadas del primer texto: la definición de la entrevista como relación, como técnica y como proceso. En la revisión de este apartado, han aparecido nuevas cuestiones y se han modificado otras, pero en su conjunto el capítulo no muestra grandes cambios respecto a la publicación de 1987. Entre los contenidos que perduran, destacan las definiciones de conceptos de origen psicodinámico, como el *setting*, el *timing*, los silencios, las fantasías, la ansiedad, la transferencia y contratransferencia, la actuación y la contención. Y aparecen otros de nuevos, como el respeto, la empatía, la culpa y la resistencia al cambio. El apartado dedicado a la entrevista como proceso ha ganado en extensión y en profundidad, igual que el fragmento dedicado a la supervisión.

En el cuarto capítulo, en el que se describen los elementos en juego en los primeros contactos con los usuarios, se añade la complejidad –junto a la diversidad y multiplicidad, que ya aparecían en el texto antiguo– como un rasgo que caracteriza el ámbito profesional y el marco institucional. En cuanto a los usuarios, se describe cómo el contexto generado por la crisis ha impactado profundamente en el país durante la última década. El último punto de este capítulo se centra en el profesional del trabajo social. Rossell y Rodríguez escriben sobre la manera en que conocimientos, ideología y experiencia son factores críticos y también sobre aspectos éticos y uso del lenguaje.

El quinto capítulo es un inventario completo de técnicas o saberes factuales sobre la entrevista cuando el objetivo que persigue es recoger información o concretar el diagnóstico o situación problema. ¿Cómo preguntar? ¿Sobre qué preguntar? La entrevista es una conversación en la que el profesional recopila la información que permitirá seguir adelante en el proceso de atención. Las autoras orientan en relación con el análisis y categorización de los datos obtenidos, así como con la formulación de hipótesis. Se describe el papel de los usuarios en la formulación del diagnóstico, se enuncian algunas dificultades y se advierte en relación con el uso de determinados instrumentos estandarizados, como las escaleras, los protocolos y los formularios electrónicos. Se trata sobre el momento en el que ya se puede establecer un diagnóstico y sobre los contenidos del mismo, apuntando a su carácter descriptivo, interpretativo y evaluativo. Antes de mostrar con casos prácticos las aplicaciones del diagnóstico, las autoras desarrollan un punto sobre el pronóstico.

Siguiendo el orden que impone el mismo procedimiento de intervención, el capítulo sexto se centra en el diagnóstico y se inicia describiendo algunas de sus especificidades cuando se lleva a cabo en el ámbito profesional del trabajo social. La

circularidad del proceso que hace que las fases de exploración, análisis e intervención no sean siempre fases consecutivas, la particularidad que supone la inexistencia de una clasificación de situaciones problemáticas, o la multicausalidad de las situaciones objeto de atención por parte de la profesión, son cuestiones que se abordan en este capítulo.

El séptimo y último capítulo habla de la entrevista como parte de la intervención. El tratamiento, siguiendo lo que dice el libro, “es la intervención del trabajador social enfocada a mejorar algunas de las condiciones propias del usuario” (pág. 20). Después de abordar algunas cuestiones generales, se ejemplifican algunos tipos de entrevista que persiguen ilustrar toda una serie de situaciones.

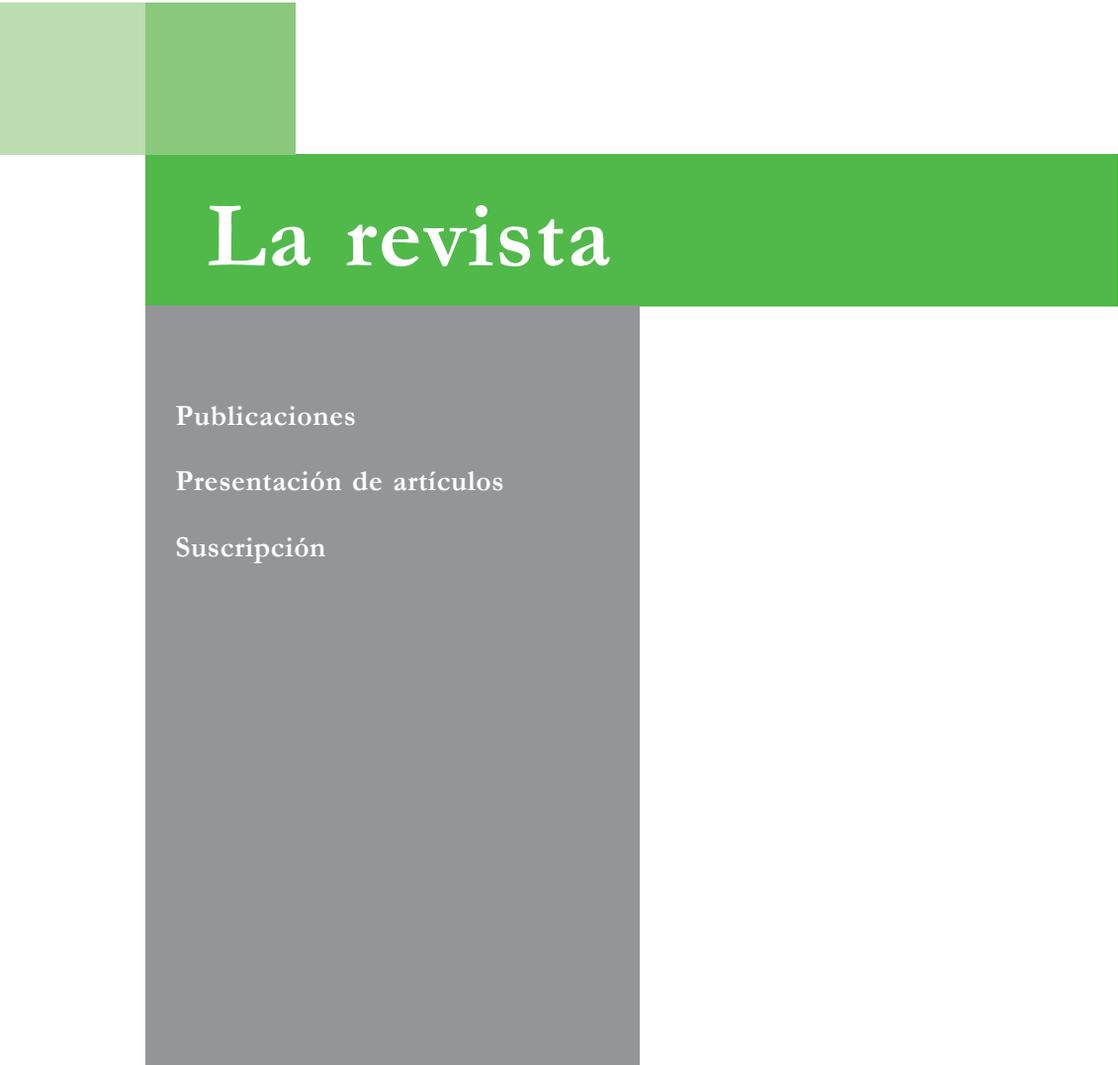
Resulta especialmente interesante ir más allá de la lectura del libro y acceder a los contenidos en línea, que funcionan como una extensión del mismo libro. Se presentan situaciones prácticas que permiten profundizar en situaciones específicas a través de la transcripción de entrevistas y de su análisis posterior. Como se ha mencionado al inicio de este texto, seis profesionales con trayectorias profesionales de éxito han contribuido de forma decisiva en la elaboración de estas 42 páginas adicionales. Para acceder a este material, es necesario entrar en la página web de la editorial Herder, buscar el registro del libro y escoger la opción anexo.<sup>1</sup>

Intentando resumir todo lo que se ha dicho, se pueden destacar dos ideas. La primera es que, afortunadamente, no hay mucha diferencia entre el primer libro y el segundo. La segunda es que las diferencias que hay permiten que el nuevo libro mejore el anterior: nuevas autorías, más perspectivas teóricas, más páginas, que incluyen el anexo digital, y más pluralidad de voces, empezando por la de la coautora, Pepita Rodríguez, reconocida en 2017 con la Medalla de Oro, y también las de otras compañeras y de un compañero. El libro escrito en 2017 es más útil, más extenso, más entretenido y más maduro que el que se escribió en 1987.

**Josep Maria Mesquida González**

Trabajador social y miembro del equipo de la RTS

<sup>1</sup> <https://www.herdereditorial.com//media/resources/public/8e/8eda/8edad709e1634000a124149c54dae8e.pdf>

The page features a decorative graphic consisting of several overlapping rectangular blocks. A light green block is on the left, partially overlapping a darker green block. A horizontal green bar spans across the middle, containing the main title. Below this bar, a vertical grey bar extends downwards, containing a list of menu items.

# La revista

Publicaciones

Presentación de artículos

Suscripción



## Números anteriores

---

- **Compromiso con la comunidad**  
Número 203 - Diciembre 2014
- **Al lado de los niños y los adolescentes (I)**  
Número 204 - Abril 2015
- **Al lado de los niños y los adolescentes (II)**  
Número 205 - Agosto 2015
- **Atención integral y sanitaria: elementos para la reflexión**  
Número 206 - Diciembre 2015
- **Derechos sociales y justicia social**  
Número 207 - Abril 2016
- **Sexualidad y Trabajo Social: abrimos armarios**  
Número 208 - Agosto 2016
- **Vivienda: un debate necesario**  
Número 209 - Diciembre 2016
- **La muerte, una cuestión de vida. Haciendo trabajo social**  
Número 210 - Abril 2017
- **Pensando el diagnóstico social.  
En homenaje a Mary E. Richmond**  
Número 211 - Agosto 2017
- **Reflexiones sobre trabajo social y poder**  
Número 212 - Abril 2018
- **La profesión frente al espejo (I)**  
Número 213 - Agosto 2018
- **La profesión frente al espejo (II)**  
Número 214 - Diciembre 2018

### NUEVAS NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS EN LA REVISTA DE TREBALL SOCIAL (RTS)

La *Revista de Treball Social*, editada por el Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, es una revista especializada que se publica desde el año 1960 con periodicidad cuatrimestral. Sus objetivos son:

- Difundir las experiencias profesionales y el conocimiento científico generado a partir de la práctica y la investigación en trabajo social.
- Contribuir al desarrollo profesional de los trabajadores sociales aportando herramientas metodológicas, experiencias, investigaciones, análisis y reflexiones que permitan vincular práctica y teoría.
- Promover el análisis crítico de la realidad social y las políticas sociales.

La RTS se dirige especialmente a los trabajadores y trabajadoras sociales del ámbito profesional y académico, también a estudiantes universitarios y a cualquier profesional vinculado al entorno del trabajo social.

La RTS está abierta a todos los colaboradores que deseen presentar artículos sobre investigaciones originales teóricas o empíricas, revisiones bibliográficas, descripciones de experiencias profesionales, ensayos y análisis críticos, siempre en relación con el trabajo social, las políticas sociales y los servicios de bienestar social.

Los artículos tienen que ser inéditos. Aun así, el equipo de redacción podrá reproducir textos publicados en otras lenguas y en otros ámbitos geográficos, si lo cree oportuno.

El contenido de los artículos es responsabilidad exclusiva de los autores y ante la evidencia de plagio se pondrán en marcha las acciones previstas para informar a los autores, retirar el documento no original de la página web e informar a los lectores de la situación.

El equipo de redacción realizará una selección previa de los trabajos presentados y, posteriormente, pasarán a ser valorados siguiendo el procedimiento de revisión por pares a doble ciego (los evaluadores no conocen la identidad de los autores de los artículos y los autores no conocen la identidad de los evaluadores).

#### Secciones y extensión de los artículos presentados.

##### ■ **A fondo:**

Artículos que ofrecen un desarrollo teórico sobre un tema de interés transversal para los profesionales del trabajo social. Extensión máxima: 7.000 palabras.

Estudios y trabajos de investigación que siguen una metodología científica. Extensión máxima: 7.000 palabras.

##### ■ **Compartiendo la práctica profesional:**

Artículos en los que se presentan buenas prácticas y experiencias de interés en trabajo social. Extensión máxima: 5.000 palabras.

##### ■ **Cartas de los profesionales:**

Opiniones y aportaciones libres de los lectores de la RTS que serán publicadas previa valoración del equipo de redacción. Extensión máxima: 500 palabras.

##### ■ **Reseñas:**

Presentación y valoración de libros, películas, obras de teatro, exposiciones u otros eventos culturales vinculados a la acción social. Extensión máxima: 1.200 palabras.

En todos los casos la extensión máxima incluye la bibliografía. Los artículos que superen la cantidad de palabras indicada serán devueltos para reducir la extensión. Los artículos se presentarán en formato electrónico, letra Arial cuerpo 12; interlineado 1,5; márgenes 3 cm.

### Idiomas

Los artículos pueden presentarse en catalán o castellano indistintamente. En la versión *online*, cada número de la RTS será publicado en catalán y en castellano, además se publicará como mínimo un artículo, seleccionado por el equipo de redacción, traducido al inglés. Los artículos de la versión en papel se publicarán en el idioma original del autor. Los títulos, resúmenes y palabras clave de todos los artículos se publicarán también en inglés.

### Estructura de los artículos presentados

En la primera página se hará constar: título y subtítulo, si fuera el caso (máximo 40 palabras); nombre y apellidos del autor o autora principal y relación de otros autores o autoras si el trabajo es colectivo; título académico, centro de trabajo y cargo; también se incluirá la dirección de correo electrónico y el número de teléfono del autor o autora principal.

En la segunda página se presentará:

- El resumen, no superior a 250 palabras, en el idioma elegido y en inglés.
- Las palabras clave, en número no superior a 5, en el idioma elegido y en inglés.

Tercera página y siguientes: texto del manuscrito que deberá incluir, en todo caso: una introducción, el desarrollo estructurado del tema, las conclusiones y la bibliografía. Para la sección "A fondo" el texto deberá ajustarse a los siguientes apartados: introducción, metodología, resultados, discusión, conclusiones y bibliografía. Para la sección "Comparando la práctica profesional", el texto también deberá ajustarse, en la medida de lo posible, a los mismos apartados mencionados.

### Figuras y tablas

Las figuras y tablas se situarán en el lugar del texto que corresponda, numeradas de manera correlativa, con el título y la fuente de elaboración.

### Referencias bibliográficas

Se colocarán al final del texto, siguiendo el orden alfabético y de acuerdo con las normas APA (6.ª edición, 2018).

**Libro en formato físico:** Apellidos, inicial del nombre. (Año). *Título: Subtítulo*. (1.ª o # ed.). Ciudad: Editorial. En el caso autoría múltiple, se incluyen todos los autores. Sus nombres y apellidos se separan por comas, excepto antes del último autor, que se pone "y".  
Foucault, M. (1992). *Microfísica del poder*. (3.ª ed.). Madrid: La Piqueta.  
Moreno, M. D., Peris, F. y González, T. (2000). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. (1.ª ed.). Madrid: Ed. Prestice Hall.

**Autor corporativo:** Nombre de la institución u organismo (Año). *Título: Subtítulo*. (1.ª o # ed.). Ciudad: Editorial.

Observatori del Treball i Model Productiu (2017). *La situació de desigualtat salarial a Catalunya entre homes i dones*. (1.ª ed.). Barcelona: Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Generalitat de Catalunya.

**Capítulo de un libro:** Apellidos, Inicial del nombre del autor del capítulo. (Año). Título del capítulo: Subtítulo. En Inicial del nombre y Apellido del editor (ed.), *Título de libro* (# ed., p. xx-xx). Ciudad, País: Editorial.

García Martínez, E. y Báñez Tello, T. (2016). Tejiendo identidades profesionales. Un proceso creativo y transformador. En G. Londoño Monroy y J. L. Rodríguez Illera (comps.), *Relatos Digitales en Educación Formal y Social* (1.ª ed., p. 45-58). Barcelona: Universitat de Barcelona.

**Libro electrónico con DOI:** Apellidos, Inicial del nombre. (Año). *Título*. DOI:  
Londoño Monroy, G. y Rodríguez Illera, J. L. (comps.) (2017). *Relatos Digitales en Educación Formal y Social*. DOI: 10.1344/105.000003160

**Libro electrónico con URL:** Apellidos, Inicial del nombre. (Año). *Título*. Recuperado de URL. Londoño Monroy, G. y Rodríguez Illera, J. L. (comps.) (2017). *Relatos Digitales en Educación Formal y Social*. Recuperado de <http://www.greav.net/descargas/Actas2016.pdf>

**Artículo de revista en formato físico:** Apellido, N. (Año). Título del artículo. Subtítulo del artículo. *Título de la revista*. Subtítulo, volumen (número), pág.

Carabaza, J. I. (2013). Apropiación de las TIC: apuntes para su operacionalización. *Revista Prisma Social*, 9, 352-390.

**Artículo de revista con DOI:** Apellidos, Inicial del nombre. (Año). Título del artículo. Subtítulo del artículo. *Título de la revista*. Subtítulo, volumen (número), pág. DOI:

Rode, N. (2017). Defining social work is a never-ending story. *European Journal of Social Work*, 20 (1), 64-75. DOI: 10.1080/13691457.2016.1185704

**Artículo de revista en línea:** Apellidos, Inicial del nombre. (Año). Título de artículo. Subtítulo del artículo. *Título de la revista*. Subtítulo, volumen (número), pág. Consultado fecha, desde URL

Deslauriers, J. P. y Pérez, J. V. (2004). El reto del conocimiento en la práctica del Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 195-210. Consultado 27 octubre 2018, desde <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0404110195A>

**Página web:** Apellidos, Inicial del nombre. (Año última actualización). *Título de la página*. Consultado fecha, desde URL

Fundación Dialnet. Universidad de la Rioja (2018). *Dialnet*. Consultado 27 octubre 2018, desde <http://dialnet.unirioja.es/>

**Simposios y Conferencias:** Apellidos, Inicial del nombre. (Año). Título de la ponencia. Apellidos. (Editor literario), *Título del simposio o congreso* (p. xx-xx). Ciudad: Editorial.

Fernández Barrera, J. (2006). Trabajo Social con Familias y Mediación. En C. Escobar, T. Andrés y G. Sánchez (coord.), *V Congreso Estatal de Estudiantes de Trabajo Social* (p. 17-30). Salamanca: Universidad de Salamanca.

**Tesis:** Apellidos, Inicial del nombre. (Año). *Título de la tesis* (tesis de pregrado, maestría o doctorado inédita). Nombre de la institución, lugar.

Parra Ramajo, B. (2017). *El trabajo social de grupo en la actualidad* (tesis doctoral). Universitat de Barcelona, Barcelona.

**Tesis en línea:** Apellidos, Inicial del nombre. (Año). *Título de la tesis* (tesis de pregrado, maestría o doctorado, Nombre de institución, Ciudad, País). Consultado fecha, desde URL

Cardona Cardona, J. (2012). *Definición del contexto de intervención en el trabajo social de casos* (tesis doctoral). Universitat de les Illes Balears, Palma. Consultado 26 octubre 2018, desde <http://hdl.handle.net/10803/108691>

**Videos:** Apellidos, Inicial del nombre. (Año, mes, día). *Título del vídeo*. Consultado fecha, desde URL

Centeno, A. y de la Morena, R. (2015). *Yes, We Fuck!* Consultado 27 octubre 2018, desde [www.yeswefuck.org](http://www.yeswefuck.org)

**Película:** Apellido, Inicial del nombre del Productor (productor), y Apellidos, Inicial del nombre del director (director). (Año). *Título de la película*. [Película]. País de origen: Estudio.

Mase, Y. (productor) y Takita, Y. (director). (2008). *Despedidas*. [Película]. Japón: Shochiku Company Limited.

**Fotografía:** [Fotografía de Nombre y apellido del fotógrafo]. (Lugar. Año). Nombre de la colección. Ubicación.

[Fotografía del *Chicago Daily News*]. (Chicago, Illinois. 1910). American Memory Collections de la United States Library of Congress. Washington.

Estas referencias han sido adaptadas de las normas APA (6.<sup>a</sup> edición, 2018). Para otros documentos, consultar la página web [www.apastyle.org](http://www.apastyle.org)

Los artículos se enviarán a la dirección electrónica de la RTS: [rts@tscat.cat](mailto:rts@tscat.cat)

Deberá enviarse una carta de presentación como archivo adjunto indicando la originalidad del trabajo, la sección de la RTS a la que se dirige, la responsabilidad de la autoría, que el trabajo no ha sido publicado en otro medio, así como la aceptación de someter el trabajo a la revisión y a posibles cambios en contenido y estilo según las recomendaciones de los revisores. Además, se declarará la cesión de los derechos de autor a la revista, así como la no existencia de conflicto de intereses y el respeto a los principios éticos de investigación.

El equipo de redacción de la RTS no se hace responsable de la autenticidad de los trabajos publicados ni de su credibilidad. Las opiniones expresadas en los artículos son responsabilidad de sus autores y autoras y la RTS no se identifica necesariamente con ellas.

Los autores recibirán 2 ejemplares en papel del número de la revista en que se publique su trabajo.

La RTS no cobra cuotas por la publicación de sus artículos.

### **Lista de comprobación previa al envío de artículos**

Los autores deberán comprobar que su envío cumpla con los requisitos que se presentan a continuación; en caso de no cumplirlos, los trabajos les serán devueltos.

1. El cuerpo del artículo ha sido anonimizado: no incluye el nombre de los autores ni su filiación, y se ha suprimido cualquier elemento que pudiera permitir directa o indirectamente la identificación del autor o autora.
2. El manuscrito se envía en formato .docx o RTF, incluidas las citas bibliográficas, tablas y figuras.
3. Se adjunta como archivo complementario la carta de presentación.
4. Las referencias bibliográficas incluyen dirección URL en todos los casos posibles.
5. El texto se presenta en letra Arial cuerpo 12; interlineado 1,5; márgenes 3 cm.
6. En la primera página se incluye: título completo (máximo 40 palabras) en castellano o catalán y en inglés, nombre y apellido de los autores, filiaciones institucionales o profesionales de cada uno de ellos, así como la dirección del autor principal, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.
7. En la segunda página se incluye: un resumen (máximo 250 palabras) en castellano o catalán y en inglés y las palabras clave (máximo 5) en castellano o catalán y en inglés.
8. Las figuras y tablas se encuentran colocadas en el lugar del texto que corresponde, con numeración correlativa, el título y la fuente de elaboración.
9. Se declaran becas o apoyo financiero y su procedencia, si es el caso.
10. El manuscrito responde a las especificaciones de la sección a la que se dirige.
11. Las referencias bibliográficas se ajustan en su estilo y formato a las normas internacionales APA exigidas por la revista y se han revisado todas ellas.

### **Aviso a los lectores**

Hemos modificado las normas de presentación de artículos en la RTS. Las nuevas normas se aplicarán a partir del próximo número, el 215. Para más información, consulte el apartado NUEVAS NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS en la página 158 y siguientes.

### **Nota a los lectores**

La *Revista de Treball Social* (RTS) ofrece un espacio de comunicación con los lectores con la voluntad de recibir **comentarios, sugerencias, cartas, notas** y todo lo que los lectores quieran comunicar a la dirección de la revista.

Envía tus aportaciones por correo postal a:

**RTS**

c/ Portaferrisa, 18, 1r 1a - 08002 Barcelona

o bien per correo electrónic a: [rts@tscat.cat](mailto:rts@tscat.cat)

## Tarifas

---

- Suscripción anual: 45 euros  
 Extranjero (tarifa única): 58 euros  
 Números sueltos: 18 euros

## Datos personales

---

Nombre y apellidos: ..... NIF: .....  
Dirección: ..... C. P.: .....  
Población: .....  
Teléfono: ..... Tel. móvil: ..... E-mail: .....

## Datos bancarios

---

Banco o caja: .....  
Domiciliación agencia: .....  
Población: .....  
Titular: .....  
Código IBAN: \_\_\_\_\_

Firma:

Fecha:

Lo podéis enviar por correo electrónico o por fax.





Versió en línia en català i castellà consultable a

<http://www.tscat.cat/continguts/publicacions?qt-publicacions=0#qt-publicacions>

Amb la intenció de facilitar als lectors l'accés als textos originals dels autors, a partir del número 210, en l'edició en paper, es presentaran els articles en la llengua en què van ser escrits.

Paral·lelament, introduïm l'enllaç i el codi QR per poder consultar la revista en línia, tant en llengua catalana com en llengua castellana.

Per aquest motiu se suprimeix el CD de les edicions anteriors.

Con la intención de facilitar a los lectores el acceso a los textos originales de los autores, a partir del número 210, en la edición en papel, se presentarán los artículos en la lengua en que estos fueron escritos.

Paralelamente, introducimos el enlace y el código QR para poder consultar la revista en línea, tanto en lengua catalana como en lengua castellana.

Por este motivo se suprime el CD de las ediciones anteriores.

