

Base de coneixement, identitat i alienació en el treball social. Reflexions sobre un tòpic clàssic que torna a emergir

Knowledge base, identity and alienation in social work: reflections on a classic topic that is re-emerging

Claudia Sandra Krmptic¹

ORCID: 0000-0001-8969-9345

Recepció: 15/12/21. Revisió: 25/02/22. Acceptació: 21/03/22

Per citar: Krmptic, C. S. (2022). Base de coneixement, identitat i alienació en el treball social. Reflexions sobre un tòpic clàssic que torna a emergir. *Revista de Treball Social*, 222, 31-48. <https://doi.org/10.32061/RTS2022.222.02>

Resum

En un text d'índole teòrica, es reflexiona respecte a la relació entre la base de coneixement, la identitat i l'alienació professional. Si bé remet a una temàtica clàssica en treball social, no és per això menys rellevant en el context actual. Si la base de coneixement és condició necessària per definir el camp i l'autonomia professional, resulta preocupant quan encara es percep la falta de claredat en la definició de la matèria teòrica substantiva d'interès professional. Pensat com un problema de domini, les seves febleses poden explicar les tensions emergents quan s'enfronten les diferents contingències de la pràctica. Es justifica en el plantejament recurrent de professionals i estudiants avançats respecte de la feblesa de la base de coneixement i les manifestacions de malestar identitari que comporta.

Des d'un enfocament hermenèutic, es recuperen i analitzen resultats de recerca pròpia, fonts bibliogràfiques i experiències de formació professional tant en el grau en l'àrea de sistematització de pràctiques preprofessionals com en el postgrau, en l'especialitat del Treball Social Forense a l'Argentina.

¹ Doctora en Servei Social i Màster en Ciències Polítiques. Investigadora al Consell Nacional d'Investigacions Científiques i Tècniques. Directora del Centre Argentí d'Etnologia Americana (Buenos Aires). Professora a la Universitat de Buenos Aires. claudia.k@conicet.gov.ar

S'espera que motivi nous interrogants i materialitzi en recerca sistemàtica.

Paraules clau: Base de coneixement, teories del treball social, identitat professional, alienació, Argentina.

Abstract

This theoretical paper reflects on the relationship between knowledge base, identity and professional alienation. Although it refers to a classic topic in social work, it is no less relevant in the current context. If the knowledge base is necessary to define the field and professional autonomy, it is concerning when a lack of clarity is still perceived in defining the substantive theoretical matter of professional interest. Considered a problem of command, its weaknesses may explain the developing tensions when facing the various contingencies in practice. Therefore, it is justified by the recurring proposition from professionals and advanced students in relation to the weakness of the knowledge base and the manifestations of identity-based discontent it entails.

From a hermeneutic standpoint, the findings of the author's research, bibliographic sources and professional training experiences are retrieved and analysed, both at undergraduate level within the sphere of systematisation of pre-professional practices, and at postgraduate level within the specialty of forensic social work in Argentina.

It is expected to prompt new questions and to give rise to systematic research.

Keywords: Knowledge base, social work theories, professional identity, alienation, Argentina.

1. Introducció

L'article de caràcter teòric recupera el tòpic fonamental de quin és el paper del coneixement en una disciplina amb finalitats pràctiques. Des d'una lectura situada en la realitat argentina, i motivada pels interrogants que presenten els treballadors socials en l'actualitat, es reflexiona sobre la seva relació amb l'alienació i identitat professional. S'esgrimeix que la base de coneixement continua sent un aspecte problemàtic de la disciplina, que torna a emergir en cada nova indagació històrica sobre la definició del camp i l'autonomia i la seva relació amb la matèria teòrica substantiva d'interès professional. Pensat com un problema de domini, les seves febleses poden explicar les tensions emergents quan s'enfronten diferents contingències –les vicissituds de la pràctica–² siguin derivades de la gestió, dels processos o de les polítiques.

La base teòrica disciplinària reflecteix la manera específica i característica que el treball social (d'ara endavant TS) té per conèixer i actuar sobre els problemes dels quals s'ocupa (Vázquez, 2013). Sostinguda en la tensió coneixement-experiència com a criteri de distinció professional, la base teòrica del TS ocupa una posició encara feble si s'atén els indicadors acceptats per la comunitat científica (publicacions en revistes d'impacte, projectes de recerca en concurrència competitiva, innovació en els desenvolupaments teòrics i implicacions pràctiques que du a terme, etc.). Es mou en una indefinició que es manifesta en l'absència d'un codi específic de TS, per exemple, en els camps científics reconeguts en la nomenclatura per als camps de les ciències i les tecnologies de la UNESCO, i d'aquesta manera queda subordinada a diferents descriptors, la majoria inclosos en el camp de la sociologia (Raya Diez i Caparrós Civera, 2014).

Hi ha un consens relatiu respecte al fet que el coneixement teòric de les ciències socials utilitzat pel TS es manté en un grau d'indeterminació tal, que ha de ser permanentment negociat entre els diversos actors professionals i no professionals que participen del camp de l'acció social (Abbott i Wallace, 1990).

Des d'un enfocament hermenèutic, a partir de la interpretació de resultats de recerca pròpia, fonts bibliogràfiques i experiències de formació professional tant en el grau en l'àrea de sistematització de pràctiques preprofessionals com en el postgrau, en l'especialitat del TS forense, es proposa enllaçar la base teòrica disciplinària com a dimensió de la identitat professional, d'una banda, i d'una altra com a factor interpretatiu per comprendre comportaments i creences que associem a l'alienació. El nucli dur de sabers com aquells en els marges i interseccions disciplinàries amb què compta el professional, li permeten identificar-se com a tal i així sustentar la consciència professional al voltant de l'eix estructurant de la pràctica professional, a saber: finalitat, procés de treball i productes. A

2 Amb referència a les propietats de la pràctica: les urgències, trucades, interrupcions, amenaces, rodeigs i demores, contradiccions, etc. (Luckmann, 1996; Bourdieu, 1991).

l'altra cara de la moneda, l'alienació pot concebre's com un problema de falta de percepció de sentit o d'autonomia, falta d'autorealització, com a externalitat i deshumanització en la labor quotidiana.

2. Condicions de l'exercici professional

El TS es presenta com una pràctica col·lectiva i complexa, els resultats de la qual no depenen només del professional, sinó a més de l'organització burocràtica, d'altres especialistes, així com, fonamentalment, dels mateixos usuaris. El producte radica en la transformació de condicions materials i simbòliques individuals i intersubjectives a partir de la tasca professional, que a més s'associa a la finalitat de la institució en la qual exerceix la seva labor. Per tant, fins i tot gaudint d'autonomia, el treballador social no disposa del control ple de les condicions per al canvi. Els efectes no poden atribuir-se-li exclusivament, sinó que deriven de la cogestió, és a dir, de canvis i ajustos en els comportaments i actituds de l'usuari, el seu entorn i les institucions. Així mateix, els resultats no es redueixen a indicadors objectius; la intervenció obeeix a una mirada integral i multidimensional que pot ser valorada com una escala de benestar variable al llarg del temps. Generalment, el professional actuant no arriba a visualitzar el conjunt dels canvis esdevinguts, siguin beneficiosos com perjudicials. Tampoc sap per endavant i amb validesa provada si els propòsits i recursos responen a la percepció de l'usuari i el seu llindar de satisfacció. Aquesta mirada cap al subjecte adquireix rellevància quan es tracta de serveis públics que requereixen que els qui són el seu objecte de treball s'involucrin (*people processing*). Allà enfrontem límits clars: quan els ajustos no es poden controlar de manera causal ni tècnica, la gestió i els seus funcionaris no poden assegurar-ne els resultats (Luhmann, 1993).

Sent així, no pot identificar-se un únic procés de treball. Els diferents contextos de pràctica exigeixen coneixements aplicats a situacions particulars de treball. Precisament, la competència i autonomia professional es manifesten en una selecció fundada en conceptes i instruments. En la mesura en què busquem unificar, homogeneïtzar en un procés característic, estarem modelitzant i cosificant la intervenció professional. Si bé resulta pedagògicament necessari per als manuals destinats a la formació bàsica, cal indicar que el TS és essencialment un producte concertat i col·lectiu, i, en aquest sentit, obert i incert.

Les competències professionals són primer socials. El TS ha de mostrar-se competent per donar respostes. És necessari el reconeixement social de la pertinència i validesa de la intervenció professional per, d'aquesta manera, sostenir un espai institucional i assumir la definició teòrica i tècnica del problema i les seves respostes, demostrant que no hi ha més intervenció total que el TS en lloc d'altres alternatives possibles. Aquesta condició emergeix avui dia com a dramàticament necessària, quan el camp social es presenta molt disputat, amb l'ampliació d'ofertes acadèmiques més curtes i orientades, amb diplomatures i graus universitaris, a més

del conjunt de nous gestors socials. Aquests reflecteixen la generació de sabers mestissos en persones amb qualitats de lideratge cridades a ocupar funcions de mediació entre els habitants de zones urbanes desfavorides (de les quals procedeixen moltes d'aquestes persones) i les institucions d'integració social (escoles, justícia, policia, programes d'habitatge social). Alguns procedeixen dels moviments socials, uns altres són promoguts per les institucions i els seus programes socials; en qualsevol cas, desenvolupen una pràctica apresada en el marc de les múltiples negociacions de les quals participen (Krmpotic i Ponce de León, 2017).

Els elements precedents coadjuven en la formació de la identitat professional. Si bé identifiquem com a factors determinants aquells compresos en: a) els orígens de la professió en el marc d'una professionalització de l'assistència social; b) en els mecanismes de regulació professional; c) en la dimensió del gènere que afecta la modelització de les intervencions; i d) en els criteris i valors dominants que s'internalitzen en la formació, convergeixen a més altres aspectes vinculats amb les pròpies històries de vida dels professionals. Això donarà lloc a una resolució individualitzada que es projecta col·lectivament i s'expressa en la tensió memòria-utopia.

3. Importa la teoria?

Algunes professions han desenvolupat coneixements, habilitats i suport científic cap a fins pràctics. El TS n'és una: forma part de les anomenades professions de cura, implica un treball sobre els altres a partir de la manifestació de les seves necessitats, col·labora en la tasca de socialització a fi de conformar un subjecte regulat i autònom mitjançant ritus generadors de pràctiques tant conformistes com alliberadors (Dubet, 2006) i, com a comunitat de sentit, es presenta com a univers policèntric, atomitzat, dispers entre múltiples ocupadors, universitats i pràctiques especialitzades en funció dels problemes que atén.

En l'escenari local, la formació professional s'orienta actualment a graduats amb capacitat per produir coneixement com a aspecte constitutiu de la intervenció, és a dir, com a base de les decisions professionals per a l'acció. El discurs sobre polítiques públiques i, en particular, sobre les polítiques socials, s'ha convertit en *locus* privilegiat del sistema professional. Fins i tot, s'adverteix una delicada transposició dels fins de la professió amb els fins de la política social. Els perfils curriculars denoten una preeminència de la capacitat de gestió –bàsicament en l'àmbit estatal– en els seus diferents abastos jurisdiccionals i sectorials. Això ha enrobustit encara més la presència de continguts propis d'altres disciplines, en un intercanvi desigual, atès que continua vigent el reclam per la consolidació del nucli dur del TS. En la producció bibliogràfica s'adverteix un horitzó interdisciplinari que contribueix en el metodològic i en l'ètic-polític.

Si bé sabem que no hi ha pràctica que no comporti una proposició teòrica, és habitual trobar-nos en els espais de capacitació amb què resulta difícil distingir els marcs teòrics que els col·legues utilitzen, moltes vegades

des sent part de xarxes de transmissió de coneixement, verbal i informal entre alguns pocs col·legues. Es reitera –moltes vegades fins al cansament– que les teories no són del regne dels acadèmics: la pràctica sempre està basada en pressupostos conceptuals que guien les decisions, delimiten el focus d'intervenció, la manera de nomenar, el tipus d'informació que recollim, etc. Efectivament, la disciplina no es redueix a l'acció pura, sinó que és conseqüència d'una concepció i un diagnòstic de la realitat en la qual es busca intervenir. Si bé en l'última dècada el segle xx el creixement quantitatiu i qualitatiu de la producció bibliogràfica argentina ha estat destacable, això no impacta de la mateixa manera en els contextos locals de pràctica professional, sinó que allà es manté un punt crític.

Les teories del TS constitueixen: a) la nostra base de coneixements, defineixen els nostres propòsits, el subjecte de la intervenció i els enfocaments pràctics per a aconseguir els objectius; i b) són eines per a un TS en context, concebent les pràctiques com a entitats fluides, diverses, que combinen marcs teòrics, enquadraments i referències institucionals (Healy, 2014). És a dir, que el desenvolupament del coneixement implica a més la capacitat per identificar, usar i consolidar teories del TS en la nostra pràctica. D'aquesta manera, es fa transferible, aporta els fonaments per a les decisions quotidianes, amplia opcions, permet avaluar la qualitat dels serveis, rendir comptes i establir acords amb els usuaris, equips professionals i institucions; en síntesi, enrobusteix una labor professional fundada. De tots els recursos que ofereix la comunitat professional, cada treballador social farà un procés de selecció a partir de les seves experiències de gènere, estatus, classe o origen ètnic, que incidiran com a context de desenvolupament del subjecte (actors) i de les seves oportunitats vitals.

Particularment quan les situacions ens exigeixen respostes diferents a les de rutina, és factible observar com els professionals recullen fragments de diferents discursos i construccions teoricopràctiques i els articulen en funció de les necessitats puntuals, moltes vegades de manera instrumental. Els fragments seleccionats poden respondre a esquemes conceptuals propis o d'altres camps de les ciències socials i humanes. En aquest sentit, la base de coneixement s'actualitza en relació amb els valors personals dels professionals i dels subjectes amb els quals s'intervé, la qual cosa requereix una reflexivitat atenta a cada decisió professional (Salcedo Megales, 2013).

La conformació de la matriu teoricometodològica s'ha caracteritzat pel préstec de conceptes i mètodes en les interseccions disciplinàries, moltes vegades mitjançant una adopció mecànica de les referències conceptuals, que fins i tot s'abandonen i cedeixen pas a altres noves, sense un debat sobre les raons per les quals les antigues són desplaçades. Els impassos teòrics i les crisis paradigmàtiques condueixen a un replantejament de les línies d'ensenyament, però a vegades des d'una posició passiva, altres acrítica, des d'una revisió que en general fan uns altres i s'incorporen de manera imprecisa al patrimoni professional. El problema aleshores no és l'absència de conceptes, sinó el seu arrelament en la tasca.

En la referència a una base o nucli dur referim el que la comunitat científica considera que són els textos i autors que tenen més consens i que un futur professional ha d'aprendre per constituir-se com a tal. No obstant això, correspon assenyalar que no es tracta d'una base estructurada i estable. Una manera d'abordar la qüestió és la que proposa Payne (2001), que planteja comprendre la generació de coneixements en TS com un procés interactiu constant entre els professionals i altres parts interessades, en lloc d'una base establerta de conceptes i teories. Així mateix, resulta necessari distingir entre el procés d'elaboració de l'opinió professional (cosa que inclou aspectes metodològics) i els seus continguts específics (Wallander, 2012). Respecte dels continguts específics, Howe (1996) troba que el coneixement del treballador social es manifesta "analíticament poc profund i cada vegada més orientat al rendiment" (p. 77, trad. pròpia), i creu que es demana els treballadors socials més pel que fan que pel que saben, la qual cosa reforça la dimensió instrumental de l'exercici professional. Per part seva, el llegat basat en una narrativa humanitària i reformista en la primera part del segle xx pot explicar el predomini de fonaments ideològics i experiencials més que conceptuals com a estructurants de les decisions professionals. En termes de balanç i predomini és oportú reconèixer en quina mesura s'actualitzen i incideixen avui les tres tradicions teòriques presents en l'origen anglosaxó de la professió: la pragmàtica, la socialista i la terapèutica (Payne, 1995).³ Sobre aquest tema, en una recerca relativament recent duta a terme per col·legues de Xile, Farías Olavarría et al. (2013, p. 9) conclouen que "s'evidencia l'absència de referents teòrics clars i precisos reconeguts com a clàssics entre els treballadors(es) socials que exerceixen laboralment en l'exercici pràctic de la professió".

Finalment, i més enllà de la fortalesa de la base teòrica, cal esmentar l'habilitat per proveir d'arguments convincents i reclamar així l'autoritat per establir definicions i línies d'acció. El discurs professional també procura persuadir a través d'una argumentació sustentada en un ús científic, però també literari, del llenguatge en aquesta trobada entre retòrica i ciència (Gusfield, 2014). En això radica un èxit més gran o més petit de l'autonomia professional quant a expressió d'una forma particular d'*expertise*, els límits i les incumbències de la qual seran negociades tant amb els subjectes destinataris, com amb els altres grups professionals amb els quals es comparteix la comunitat de pràctica.

3 Per a l'autor, la pragmàtica s'origina en les accions requerides per les administracions en la distribució de l'ajuda social des de les Lleis de Pobres angleses. Avui dia s'actualitza en la gerència i planificació social. La socialista estava centrada en la reforma, la crítica social i la intervenció en comunitats en desavantatge social. S'actualitza en el present cap a enfocaments radicals, feministes, de drets humans, antiopressius, etc. La terapèutica s'origina en l'atenció a individus o grups que presenten dificultats personals o en la interacció social. Avui s'actualitza en la intervenció psicosocial, el TS clínic i la intervenció grupal, amb les diferents orientacions de cada un.

3.1. Què tenen en comú? Què tenen de diferent?

En el domini teòric, elaborar i utilitzar categories d'anàlisi suposa l'exercici d'abstreure i generalitzar, és a dir, comprendre que, per exemple, el símbol genèric "família" o "barri" abraça unitats dispars de diverses grandàries i formes. Però oblidar les diferències pot convertir-se en un problema. El treballador social transita en la quotidianitat pel recorregut sinuós de l'abstracte al concret i viceversa, buscant un vocable que ho resumeixi tot! Així és que l'ingrés, l'ocupació, l'educació i l'habitatge conformen els quatre indicadors clau per descriure la posició social d'una persona o grup (almenys, des de la segona meitat del segle xx). Sens dubte, el concepte de classe ha estat un potent descriptor de les jerarquies socials existents en la societat capitalista. El problema sorgeix quan es tracta d'interpretar a partir d'aquests indicadors l'ocurrència de determinades situacions problemàtiques (Korn, 2016). Per exemple, és molt probable que un problema com l'addicció del Juan estigui associada a factors socials discernibles i susceptibles de ser organitzats en una escala, però és difícil suposar que aquest gradient estigui lligat de manera inequívoca a l'escala d'ingressos, ocupació, nivell educatiu o tipus d'habitatge. A més, descobrir una associació entre la seva addicció i unes certes ocupacions, o la condició residencial, poc ajuda ni a la lectura del cas ni als qui tracten de definir una estratègia d'intervenció que requereix altres forces i factors. Si bé són condicions que formen part del problema, ha de distingir-se quan se les empra per explicar ocurrència.

És propi d'una pràctica científica aplicar categories d'anàlisi amb reflexivitat, evitant la reducció de la realitat a indicadors que enfosqueixen la particularitat, la consciència subjectiva, la humanitat d'aquell sobre qui es predica: el Juan és pobre i presenta conductes addictives, però a més és el Juan (procurant no reduir-ho per efecte del significat). Què té ell en comú i diferent de tots aquells que presenten condicions de classe similars? De la generalització als prejudicis i estereotips hi ha a penes un pas. Només quan, al revés, descomponem la categoria en els seus criteris classificatoris i les seves unitats d'anàlisi i tractem d'imaginar el Juan en el món real, l'esforç d'ordenació conceptual empleat es pot tornar fins i tot absurd donant compte dels efectes perversos de la generalització en un informe social o pericial (Krmptotic, 2020a); i, el més rellevant, la feble comprensió que aconseguim respecte del problema del Juan.

Així mateix, podem revisar el feble aprofitament d'informació bàsica vinculada, per exemple, als ingressos i l'ocupació. L'Ana percep de mitjana els mateixos ingressos variables que el Juan (per sota de la línia de pobresa oficialment establerta) i tots dos els obtenen de la venda ambulants informal. Aquestes dues dades poden enriquir-se més enllà de la classificació econòmica que situa el Juan i l'Ana en un *cluster* de pobresa, i sense renegar de la seva materialitat. Moltes vegades notem que la cultura és una dimensió una mica esquiva en les interpretacions professionals, sense adonar-nos que aquesta informació ens obre portes d'entrada a la cultura material i a un plexe de significats i recursos per a la intervenció (Doel, 2021): els diners que circulen, els objectes que es compren, venen i

regalen, el preu, l'espai que aquests venedors ocupen, etc., informen d'aspectes tangibles com intangibles lligats a sentiments, a la seva identitat a través del temps, i a les relacions socials que tals objectes obstrueixen o promouen.

3.2. Experiència de família

La família és un concepte central per al TS per múltiples raons que aquí no enumeraré. Només m'hi detinc per il·lustrar l'ús de la teoria social i els seus efectes.

Totes les societats –tinguin el sistema de parentiu que tingui– s'organitzen sobre la base d'unitats més petites que giren al voltant de la llar i del lit. Mes enllà de la discussió al voltant de la quasi universalitat de la unitat conjugal, com de les formes i funcions de la coresidència entre persones emparentades o no, aquí col·locaré l'empremta de la fenomenologia de Schutz (1974) per ressaltar una mirada sobre la família com a grup en el qual es recreen intercanvis, sentiments i rellevàncies entre els seus membres, que després es projecten cap a les classes, els grups d'estatus i altres formes d'organització col·lectiva (Krmpotic, 2020b).

El primer serà pensar en experiència de família (en lloc de referir-nos a una entitat) que transcorre en el món de la vida quotidiana compartit amb els meus semblants. Aquests semblants poden ser –i això és important– contemporanis, predecessors o successors, encara que seran només els meus contemporanis els accessibles per a mi en l'experiència directa. Els successors més enllà d'aquesta relació directa podran formar part de la meua realitat, en tant que legitimats per l'experiència directa i original d'altres semblants (és a dir que, si bé va ser vivenciat per aquells, puc incloure-ho en el meu patrimoni d'experiències).

Per part seva, la immediatesa temporal i espacial es presenta com a aspecte característic de les relacions de família en el que coneixem com a situació cara a cara. No obstant això, per a Schutz, el caràcter directe de les relacions socials, del nosaltres, és relatiu. Varia segons la intensitat i la intimitat, amb diferents graus de profunditat en la consciència dels copartícpis. Així mateix, aquesta consciència travessa l'experiència directa cap a l'experiència indirecta de la realitat social. És a dir, que puc sentir intimitat amb els qui no estiguin cara a cara, però que coexisteixen amb mi en el temps. És a dir, la intimitat no depèn de la presència manifesta, encara que sí que requereix contemporanis (exemple d'això poden ser les converses telefòniques, l'intercanvi epistolar o els missatges transmesos per un tercer). Així mateix, les relacions directes també varien considerablement.

És a dir, s'accedeix a l'experiència de família de dues formes: vivenciada de manera directa i indirecta. La primera inclou els copartícpis immediats. Aquí em trobo amb situacions cara a cara, reciprocitat, una relació-nosaltres i simultaneïtat. Per exemple, ser present mentre un germà em parla és molt diferent que llegir el seu correu electrònic, perquè em permet captar el significat de les seves paraules, sentir el to de la seva veu, observar els seus gestos i altres moviments corporals. A més d'aquestes manifestacions concretes tinc un avantatge addicional: puc mirar-lo als

ulls i preguntar-li què em vol dir, de manera que transformo l'observació social directa en una relació social directa. No obstant això, fins i tot si perdo aquesta intimitat, no per això s'esvaeix la intensitat, en la mesura que el meu germà sigui una persona molt significativa per a mi, com ho era la meua àvia, que malgrat haver mort se'm presenta com a real cada dia. Així, les relacions indirectes –de contemporanis o predecessors– poden ser igualment valuoses.

Això ens porta a un altre aspecte destacable de l'enfocament: la família (així com el treball, els grups de semblants, etc.) conforma àmbits de rellevàncies. Schutz identifica unes rellevàncies intrínseques i altres imposades. Les primeres són el resultat de les nostres eleccions, de les decisions que fins a un cert punt podem controlar i canviar; les segones deriven i estan sotmeses a successos que ens afecten però que són alienes al nostre control. L'àmbit individual i el social es fonen: la situació biogràfica defineix la manera de situar-nos en l'escenari de l'acció, interpretar les seves possibilitats i enfrontar els seus desafiaments: "el" món es converteix en "el meu" món, on a vegades es pateix el que és imposat i altres es decideix fer el que està disponible. Com més gran sigui la distància social o més anònim sigui l'altre en una relació, més petita serà la zona de rellevàncies intrínseques compartides i més gran la zona de les rellevàncies imposades; en les quals "cada vegada som menys amos de determinar per nosaltres mateixos el que és i el que no és significatiu per a nosaltres" (Schutz, 1974, p.128).

En síntesi, si adoptem –per al cas– aquesta perspectiva teòrica, serà una altra la descripció i interpretació que exposi en un informe social: la immediatesa temporal i espacial presentarà variacions segons la intensitat i la intimitat i les inferències seran relatives a cada experiència de família. Perd validesa, per exemple, aquella distinció entre grup familiar convivent i no convivent que solem trobar en els informes socials, i s'incorpora amb centralitat la noció de rellevància no en entitats o rols, sinó en les relacions directes i indirectes, de contemporanis i predecessors.

4. Base de coneixement, malestar identitari i alienació en clau postmoderna

Per base de coneixement es fa referència als coneixements més generals i abstractes que donen suport a la construcció d'un discurs general sobre el que existeix en comú i el que és valorat i preservat pels treballadors socials per donar unitat, homogeneïtat i coherència al reconeixement públic i social de la professió; al mateix temps, per delimitar i defensar el camp professional. Avui dia els treballadors socials continuen manifestant preocupació, encara que de vegades de manera controvertida, davant la feblesa de la base de coneixements enfront de contextos organitzacionals multidisciplinaris cada vegada més estesos. Beddoe (2011) sosté que la pretesa "hegemonia obtinguda mitjançant l'adquisició de coneixements especialitzats no es va aconseguir mai i que els seus fins gairebé sempre

van ser mediats per tercers” (p. 29, traducció pròpia). No obstant això, en una recerca recent respecte de la relació entre coneixement sobre fins i mitjans de la intervenció i la identitat professional, Sousa et al. (2020) troben consens, coherència i transversalitat en la consciència que tenen els treballadors socials sobre el contingut de coneixement que utilitzen respecte dels fins i mitjans d'intervenció social. En lloc de fragmentació i fragilitat en el coneixement base, troben predominantment heterogeneïtat en les configuracions que els mitjans i fins poden assumir en la intervenció social, i introdueixen la variable generacional en el perfil de respostes obtingudes. Destaquen que el consens no ha de ser interpretat com a sinònim d'uniformitat identitària, perquè una consciència forta pot coexistir amb el debat i les controvèrsies internes sobre els coneixements que legitimin i sustentin més bé la identitat professional en general.

A aquestes condicions que afecten l'autoimatge professional, han d'incorporar-se els debats al voltant de a) el caràcter femení i la seva subalternitat; b) el vincle essencial amb l'estat avui definit pel *management* assistencial; i c) les formes, a vegades litigioses, per resoldre els conflictes de legitimitat i control de les divergències a l'interior del col·lectiu, i la renovació generacional.

Per part seva, entre els requeriments de l'escenari laboral es destaca el criteri d'especialitat, així com una selectivitat i competitivitat que abans no formaven part de l'eventual monopoli del TS sobre el terreny social. El coneixement es presenta amb una doble faceta, perquè encara en una societat en la qual el coneixement és la font principal de poder, aquest constitueix un factor significatiu en el trànsit cap a la desprofessionalització per a alguns, i a la proletarització com emfatitzen uns altres (Krmpotic, 2011). Els qui sostenen la tesi de la desprofessionalització (Haug, 1975) entenen que els efectes combinats de l'acció dels usuaris i de la tecnologia generarien un contra-procés que envolupa, en primer lloc, una erosió del monopoli del coneixement professional. Els qui, en canvi, argumenten en favor de la tesi de la proletarització interpreten que el capitalisme reduiria, virtualment, tots els treballadors a l'estatus de proletariat, i el treball alienat arribaria també al mateix sistema gerencial. La salarització dels professionals implicaria la pèrdua d'uns certs privilegis i la seva aproximació –en termes de valors i comportaments– al món dels operaris (Braverman, 1987). Un augment en la relació de dependència (i disminució de l'activitat liberal) donaria com a resultat una proletarització tècnica, amb la pèrdua de control sobre el procés de treball, i ideològica en l'expropiació de valor sobre el producte del treball (Rodrigues, 2002).

Si a això incorporem la diversitat que presenten les demandes tant locals com globals, trobem amenaçades les pretensions d'homogeneïtat, normalitat i estandardització del benestar, i la validesa d'alguns conceptes que fins fa un temps oferien guies fermes d'ancoratge per a qui s'introduïa en la professió, com han estat –entre altres– el de dependència (Fraser, 1997) i el complex *penal-welfare* en l'expectativa rehabilitadora, correccionalista i d'inclusió laboral com a resposta als problemes socials (Garland, 2005).

5. Base de coneixement i alienació

Si la identitat és un procés pel qual s'internalitzen coneixements, habilitats i valors que s'objectiven en les experiències professionals, la feblesa i desarticulació de tals elements pot manifestar-se com a malestar identitari i alienació. Pensar l'alienació en TS permet donar compte d'aquelles situacions que solem descriure com d'insatisfacció laboral i inseguretat enfront de la tasca que el professional emprèn, respecte tant dels seus resultats com de l'esdevenir del mateix procés.

L'alienació troba vincles estrets amb la identitat i la base de coneixement. Si la identitat es construeix a partir del treball, llavors la consciència i connexió amb la labor és fonamental. El professional participa des de la seva funció contribuint a l'objecte general del procés en què es troba inserit. Ara bé, si no s'identifica amb aquesta intervenció particular llavors li serà difícil trobar un sentit a l'acció. Així mateix, no tot treball resulta en creació de valor, en transformació. En la mesura que això sigui un tret recurrent del quefer, mantindrà un sentit alienador per al professional que el fa. Al revés, els problemes d'identitat poden resultar una font d'alienació. La tesi exposada per Martinelli (1997) reforça el valor explicatiu d'aquesta relació, descrita com una trajectòria que, des d'una identitat atribuïda per les pràctiques socials burgeses i els mecanismes produïts per la classe dominant per garantir la consolidació del sistema capitalista, està gairebé condemnada a produir pràctiques alienades i alienadores. La falta de reconeixement dels productes de la intervenció, és a dir, del valor d'ús creat a partir del treball professional, implica la impossibilitat d'objectivar la relació entre finalitat i productes, la qual cosa redunda en estranyesa i pèrdua de sentit de l'acció.

En qualsevol cas, la consistència i revitalització de la base de coneixement col·labora en la reducció del malestar i l'alienació respecte del procés de treball. Potser trobem, en la conceptualització que segueix, algunes claus per explicar les nostres vivències i aprofundir-ne l'estudi.

1a manifestació: pot distingir-se un gradient de malestar que va de la impotència a la pèrdua de significat, a l'aïllament i l'alienació

Un abordatge està representat –entre altres– pels estudis de Blauner (1966), per a qui la inserció del treballador en el seu entorn laboral contribueix a explicar sentiments d'alienació o de llibertat, entenent aquesta última com un sentit de control abans que dominació, de significació abans que futilitat, de connexió abans que aïllament. Per part seva, l'alienació es presenta com un gradient que va des d'una sensació de creixent impotència que es tradueix després en pèrdua de la capacitat per entendre el sentit de la intervenció en una situació donada, la qual cosa deriva en una confusió de significats. L'aïllament posterior caracteritza un replegament cap a una actitud extremadament individualista. L'autor proposa com a hipòtesi que el grau d'alienació o llibertat van va lligat al nivell de desenvolupament tecnològic, i sosté que es tendeix a l'anomia i l'alienació en el cas de tas-

ques repetitives (al ritme de les cintes transportadores fabrils). Analitza preocupacions encara vigents vinculades als processos d'automatització, d'una *performance* repetitiva, de l'estandardització i l'especialització. La mirada sobre aquests aspectes adquireix rellevància en les professions i activitats de serveis actuals, ja que la reconversió tecnològica ha signat la transició cap al segle XXI. Per al TS, suposa un debat al voltant de les especialitzacions, l'elaboració i ús de protocols i eines estandarditzades, i per descomptat tot el que concerneix a la digitalització de la informació i la intervenció virtual, mitjançant una transformació del sentit de l'espai i les interaccions entre humans i no humans.

2a manifestació: alienació com una falta de percepció del sentit

Com a tal, no implica la percepció d'una falta de sentit, ja que només el sentit pot oferir una motivació per a l'acció. El reconèixer estructures de sentit ens remet al paper de la consciència (Nozick, 1995; Luckmann, 1996; Schutz, 1974). Com que la consciència no és res en si, sinó que sempre és consciència d'alguna cosa, aquest *alguna cosa* es conforma de vivències i experiències. Aquestes s'encarreguen de l'atribució de significats que després ens ajuden a explicar el límit del possible per a cada persona i circumstància singular. D'aquesta manera, cadascú dona sentit a la seva acció (vivències), construint així experiències significatives (ordre subjectiu) que després seran susceptibles de ser integrades a l'univers més ampli de les experiències dels altres (ordre intersubjectiu). En el pla de la intersubjectivitat es materialitza l'intercanvi d'experiències i sostenen espais de socialització professional. Com a resultat d'aquestes experiències sorgeixen determinades creences sobre les situacions viscudes. Les creences, malgrat semblar estàtiques (per permetre apel·lar-hi sempre que sigui necessari), presenten un tret dinàmic que possibilita adaptar-se als canvis irregulars del món.

És a dir que, en la mesura que percebem un sentit a la nostra acció (vivències), construïm experiències significatives, intersubjectivament compartides. Aquestes s'agrupen en creences, que s'ordenen sota rètols generals. Aquesta generalització té tres funcions: a) una funció intel·lectual que ordena la justificació davant els altres de manera convincent, i permet testar la seva validesa i enrobustir-la; b) una funció interpersonal, perquè facilita les interaccions i permet anticipar aspectes de la conducta dels altres; i c) una funció personal, en dotar de seguretat ontològica sentiments d'integritat i coherència interna, la qual cosa ofereix una certa previsió al meu jo futur.

En aquesta interpretació, l'alienació implica la pèrdua de significat general de l'acte de treball, això és de l'encadenament entre finalitat, procés i resultats, així com la possibilitat de trobar en aquest un motiu d'orgull i identificació.

3a manifestació. L'alienació també pot ser concebuda com una falta d'autorealització

L'autorealització pot definir-se com l'actualització i exteriorització plena i lliure de les capacitats i habilitats de la persona. Encara que no pugui ser plena (perquè el potencial és infinit), ha de ser necessàriament lliure, per tant, és incompatible amb la coerció.

El concepte connota dues dimensions: un s'autorealitza primer perquè és artífex i al mateix temps la pròpia matèria primera. Estem dotats d'uns certs talents i capacitats naturals i, d'altra banda, d'un desig de desenvolupar-les. L'important és desenvolupar les motivacions, interessos o desitjos, que sigui resultat de la pròpia elecció i no la d'uns altres. Així mateix, podem extreure dues nocions derivades. L'autorealització com a autoactualització en el sentit d'Aristòtil, que implica el procés de transformació d'una potencialitat en actualitat; i com a autoexteriorització en el sentit hegelian, com el procés mitjançant el qual la capacitat de l'individu es fa observable per altres persones. El subjecte situa les seves capacitats en el domini públic, amb el risc i els beneficis que això implica.

Pensar l'alienació en aquesta perspectiva pot significar llavors la falta d'autorealització, encara que també la falta d'oportunitats per a l'autorealització o, d'una altra manera, la falta del desig per l'autorealització. Llavors podem preguntar-nos: què ens ofereixen els espais professionals? En alguns casos podem obtenir un màxim d'integració o d'eficàcia amb un mínim d'autorealització; o també pot donar-se la relació inversa. En això no hi ha mesura moral que ens indiqui el que és millor, perquè si n'hi hagués, per a qui seria la millor?

4a manifestació: alienació com a manca d'autonomia

La perspectiva cerca respondre al caràcter de les nostres decisions. Lliures i racionals semblen ser els trets esperats en la nostra societat. No obstant això, assenyalem que som una professió definida per l'usuari. Això significa que l'autonomia no pot valorar-se en funció de tot just les nostres decisions, sinó en relació amb aquelles assumides pels nostres destinataris. També ens desenvolupem en un marc institucional que imposa també requeriments i decideix en conseqüència. Com descriure llavors l'espai d'autonomia professional?

En primer lloc, i com ja hem assenyalat, l'autonomia suposa un rang de competències determinades; si una professió pretén obtenir la confiança de la societat, ha d'acreditar algun tipus de competència per resoldre eficaçment algun tipus de problemes. Un professional és aquell que d'una forma fiable ofereix als seus usuaris (tant ocupadors com clients) una determinada *expertise*. El seu compromís és, per tant, fer el millor que pugui per als seus usuaris i els seus ocupadors a fi de mantenir d'aquesta manera la seva utilitat social. Però, així mateix, es tracta d'una activitat dirigida a prestar una ajuda que és valorada en la mesura que no s'imposa, fonamentalment dirigida a resoldre els problemes que els seus clients li plantegen i de la forma en què ells ho plantegen. El deure de respectar-los és la garantia que la professió ofereix: sense aquesta garantia poques persones

estarien disposades a sol·licitar els serveis professionals. Aquest incipient conflicte pot agreujar-se a causa del mitjà institucional, puix que, com ja vam dir, la professió s'emmarca en un procés de treball major d'on extreu recursos per al seu desenvolupament. Pensar l'autonomia professional i el seu dèficit com a font d'alienació significa aprofundir en la pròpia naturalesa del procés d'ajuda professional, que es mediatitza a través d'una relació personal amb el client. Desprofessionalització i paternalisme són dos dels aspectes més recurrents en observar les formes d'alienació professional en la seva relació amb el problema de l'autonomia.

5a manifestació: alienació a conseqüència de la manera de producció capitalista

Aquí l'alienació professional és vista en analogia amb la noció de treball alienat. Així l'alienació és el procés social pel qual la humanitat en la seva reproducció produeix la seva pròpia deshumanitat, la seva pròpia negació com a ésser humà. Això no sols és resultat del desenvolupament de les forces productives, de la propietat privada i de la intensa divisió del treball, sinó que afegeix una forma addicional de dominació en la qual l'assalariat, que ja havia perdut una part del produït en virtut de la seva apropiació pel capital, també perd ara tota autonomia i satisfacció personal en el treball. En aquest sentit, pot comprendre's l'alienació com a frustració i com a sotmetiment. Així Martinelli (1997) assenyalava la manera en què la seva pràctica alienadora enfortia en els usuaris la il·lusió que l'estat nodria un interès paternal pels seus ciutadans. Així mateix, establia una relació entre el caràcter urgent de les respostes professionals amb l'empremta que l'actuació immediata deixava en termes d'acció espontània i alienada. En un moviment circular i acumulatiu, l'absència de la identitat professional fa fràgil la consciència social del col·lectiu professional, determinant una trajectòria alienada i alienadora. Identitat i consciència social constitueixen per a aquella els factors que poden superar l'alienació.

6a manifestació: alienació concebuda com a externalitat

En emfatitzar el caràcter d'assalariat del professional, s'assumeixen un conjunt de prescripcions que el professional transforma en acte durant la seva jornada laboral. Això significa que la seva activitat es troba condicionada per la dinàmica institucional, per les polítiques socials i per les expressions concretes de la qüestió social. Aquestes es converteixen en part del seu quefer, encara que són generalment percebudes com a externalitats. Així plantejat, hi ha una responsabilitat que s'assumeix o, per contra, s'externalitza, igual que els recursos del procés de treball. S'adverteix el risc: si les limitacions són pròpies o bé externes al servei social, també ho són les possibilitats de treball i de transformació. En aquesta lògica, el paper del TS s'esvaeix.

6. Conclusions

S'ha passat revista a un conjunt de conceptes, aproximacions i plantejaments il·lustratius al voltant de les característiques actuals del quefer professional i de la identitat professional com a resultat d'accions col·lectives com de trajectòries personals. Es va analitzar el paper que juga la base de coneixement particularment de la seva plataforma teòrica, i es va trobar que la seva fragmentació, fragilitat i heterogeneïtat fan plausibles les tesis d'una proletarització com d'una desprofessionalització.

No obstant això, en ampliar l'estudi sobre el malestar identitari, els dèficits en el nucli dur de sabers són condició necessària però no suficient respecte de manifestacions alienadores en la identitat. En les seves diferents formes, a la impotència, la falta de percepció del sentit de l'acció, d'autorealització o autonomia en la professió, o les derivades de la condició d'assalariat amb el predomini de les externalitats en el procés de treball, o del treball alienat en una manera de producció capitalista, se sumen altres factors que travessen les històries de vida personals. En un aquí i ara particular s'experimenten la diferència i la desigualtat que conflueixen en els processos d'identificació professional i malestar identitari.

Per tant, si bé la base de coneixement resulta interpel·lada tant per estudiants com per professionals i és necessari reconèixer l'impacte dels processos de generació, acumulació i transmissió en els àmbits acadèmics i professionals, així com distingir els sabers que efectivament estan en ús, no és menys rellevant arrelar-los en les experiències estudiantils, professionals i laborals. Poder respondre amb una certa seguretat "què és el TS?" no obeeix només al nucli dur de sabers. Implica connectar-nos amb els nostres sentiments sobre la labor professional. Cada concepte evoca també valors i emocions respecte del benestar, la justícia social i cultural, l'estat, la subalternitat, l'origen, etc., aspectes que ajuden els treballadors socials a mantenir relativament estable i consistent la seva identitat i compromís amb el TS.

Referències bibliogràfiques

- Abbott, P., i Wallace, C. (1990). *The sociology of the caring professions*. The Falmer Press.
- Beddoe, L. (2011). Health social work: Professional identity and knowledge. *Qualitative Social Work*, 12(1), 24-40.
- Blauner, R. (1966). *Alienation and freedom: the factory worker and his industry*. The University of Chicago Press.
- Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*. Taurus.

- Braverman, H. (1987). *Trabajo e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. LTC.
- Doel, M. (2021). Social Work in 40 objects: teaching and learning in the language of things. *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(1), 31-40.
- Dubet, F. (2006). *El declive de la institución. Profesiones, sujetos e individuos en la modernidad*. Gedisa.
- Farías Olavarría, F., Hasse Riquelme, V., Burdiles Cisterna, C., i Reyes Pérez, S. (2013). ¿Existen clásicos en el trabajo social? Estudio empírico en el discurso de las/los trabajadoras sociales del gran Concepción. *TS Cuadernos de Trabajo Social*, 10, 1-10.
- Fraser, N. (1997). *Iustitia Interrupta. Reflexiones críticas desde la posición postsocialista*. Siglo del Hombre Editores i Universitat de los Andes.
- Garland, D. (2005). *La cultura del control. Crimen y orden social en la sociedad contemporánea*. Gedisa.
- Gusfield, J. (2014). *La cultura de los problemas públicos. El mito del conductor alcoholizado versus la sociedad inocente*. Siglo XXI Editores.
- Haug, M. R. (1975). The deprofessionalization of everyone? *Sociological Focus*, 8(3),197-213.
- Healy, K. (2014). *Social Work Theories in context*. Palgrave/Macmillan.
- Howe, D. (1996). Surface and depth in social work practice. Dins N. Parton (Ed.), *Social theory, social change and social work* (p. 77-97). Routledge.
- Korn, F. (2016). *Clases sociales y otras confusiones en la investigación social*. Eudeba.
- Krmpotic, C. (2011). De la transición democrática a la regulación postfordista. Efectos en los servicios sociales y en las profesiones de cuidado. Dins B. Lorente Molina (Ed.), *Transformaciones del Estado Social. Perspectivas sobre la Intervención Social en Iberoamérica* (p. 53-78). Miño y Dávila.
- Krmpotic, C. (2020a). El informe social forense como práctica investigativa. Dins A. Ponce de León, S. Amaro i D. Ferreira (Coords.), *El peritaje en el Trabajo Social y la defensa de los derechos* (p. 39-48). Nova Praxis.
- Krmpotic, C. (2020b). Aportes seleccionados de la teoría social para interpretar la experiencia de familia. Dins M. De Martino (Coord.) *Trabajo Social con familias: dilemas teórico-metodológicos, éticos y tecno-operativos* (p. 63-81). Universitat de La República, INAU e IIN. <https://doi.org/10.47428/978-9974-0-1795>

- Krmpotic, C., i Ponce de León, A. (2017). Diez enunciados para pensar la identidad profesional en Trabajo Social. Una invitación al debate internacional en los albores del siglo XXI. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(1), 135-147.
- Luckmann, T. (1996). *Teoría de la acción social*. Paidós.
- Luhmann, N. (1993). *Teoría política del Estado de Bienestar*. Alianza Universidad.
- Martinelli, M. L. (1997). *Servicio social: identidad y alienación*. Cortez.
- Nozick, R. (1995). *La naturaleza de la racionalidad*. Paidós.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del Trabajo Social*. Paidós.
- Payne, M. (2001). Knowledge Bases and Knowledge Biases. *Journal of Social Work*, 1(2), 133-146. <https://doi.org/10.1177/146801730100100202>
- Raya Diez, E., i Caparrós Civera, N. (2014). Del objeto de estudio para la intervención en Trabajo Social. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 3, 173-179. *Revistas científicas Universidad de Murcia*. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/198521>
- Rodrigues, M. (2002). *Sociologia das profissões*. Celta Editora.
- Salcedo Megales, D. (2013). *La moral personal, la profesional y la política en el ámbito del trabajo social*. Dins L. Rondón García i M. Taboada González (Coords.), *Voces para la ética del Trabajo social en tiempos trémulos* (p. 175-190). Paraninfo.
- Schutz, A. (1974). *Estudios sobre teoría social*. Amorrortu.
- Sousa, P., Caria, T., i Almeida, J. L. (2020). Consciência identitária dos propósitos e meios do Serviço Social: resultados de um estudo empírico dos assistentes sociais. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(2), 297-312. <https://doi.org/10.5209/cuts.64409>
- Vázquez, O. (2013). Investigar para fortalecer la dimensión política del Trabajo Social: De la sistematización de la práctica a la investigación. Dins A. J. Olalde Altarejos i I. López Ruiz de Azúa (Coords.), *VI Jornada de Trabajo Social, Investigación y Trabajo Social: Dialogando desde la intervención* (p. 51-57). Universitat del País Basc, EHU.
- Wallander, L. (2012). Measuring social workers' judgements: Why and how to use the factorial survey approach in the study of professional judgements. *Journal of Social Work*, 12(4), 364–384. <https://doi.org/10.1177/1468017310387463>