

Trabajo social: entre el pasado y el presente, asumir desafíos*

Social work: between past and present, take on challenges

Cristina de Robertis¹

Resumen

El trabajo social como actividad profesional se organiza siempre en tensión entre los fundamentos que lo consolidan y las aspiraciones al cambio en los nuevos contextos. En esta intervención hablaré de los fundamentos del trabajo social –históricos y éticos–, de los cambios actuales con respecto a la sociedad y la economía y del ámbito teórico con el paradigma de la complejidad. Luego veremos algunas indicaciones de cómo observo los nuevos desafíos que afrontamos.

Abstract

Social work as a professional activity is always organized in tension between the foundations that consolidate it and the aspirations to change new contexts. In this intervention I will talk about the fundamentals of social work –historical and ethical–, about the current changes in relation to society and economy and about the theoretical field with the paradigm of complexity. Then we will see some indications of how I observe the new challenges we face.

Para citar el artículo: DE ROBERTIS, Cristina. Trabajo social: entre pasado y presente, asumir desafíos. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, agosto 2017, n. 211, páginas 24-32. ISSN 0212-7210.

* Transcripción de la conferencia realizada por Cristina de Robertis en Barcelona el 5 de abril de 2017.

¹ Asistente social, docente, autora de numerosos escritos sobre metodología del trabajo social y ética profesional.

1. Los fundamentos

¿Cómo podemos definir los fundamentos del trabajo social? Los fundamentos son las bases sobre las cuales reposan los elementos constituyentes de una actividad. Se trata de los cimientos que le dan solidez y sustento. Los fundamentos son, también, aquello que es esencial e indispensable, y que inspira las fuerzas que dan cohesión y sentido al conjunto.

1.1. Históricos

A fines del siglo XIX, el trabajo social surge, como actividad organizada, en los países industrializados. La revolución industrial creó graves problemas sociales que fueron denominados *la cuestión social* por los pensadores de la época.

A la pauperización de los obreros, con condiciones de trabajo sumamente difíciles, se agregó el éxodo rural, creando una población de personas desarraigadas, que vivían en la vecindad de los lugares de trabajo y en pésimas condiciones de alojamiento y de salud.

Ante estos problemas sociales, la caridad y la filantropía no eran suficientes para solucionarlos; surgieron entonces personas especializadas (sobre todo mujeres) que se profesionalizaron poco a poco. En Francia, surgen, como en Inglaterra, las primeras *résidences sociales* (*settlements*) instaladas en el corazón de los barrios obreros. Así, en 1896, se inicia el servicio social, que ya entonces era una práctica colectiva, en los centros de barrio, que luego se llamarían centros sociales.²

Tres corrientes ideológicas concurren en los orígenes de la sistematización profesional en Francia: el catolicismo social, el protestantismo y las corrientes laicas. Cada una de ellas contribuyó al surgimiento de una de las tres primeras escuelas de trabajo social en París, entre 1911 y 1917.

El servicio social asume, a lo largo de la historia, períodos de gran mutación, sobre todo en los períodos de conflicto armado, como fueron la Primera y la Segunda Guerra Mundial. En cada uno de ellos, la actividad profesional se adaptó a las contingencias sociales y a los problemas existentes. Durante la Primera Guerra Mundial, el trabajo de las mujeres en las fábricas reemplazó al de los hombres enviados al frente, así surgió la especialidad de las asistentes sociales, superintendentes de empresa, para aportar ayuda a la mano de obra femenina y a los niños. También surge el servicio social de los hospitales, en 1913, para hacer frente a los graves problemas sanitarios de la época y luego a aquellos provocados por la guerra.³

Ante estos problemas sociales, la caridad y la filantropía no eran suficientes para solucionarlos; surgieron entonces personas especializadas (sobre todo mujeres) que se profesionalizaron poco a poco

² GUERRAND, Roger Henri; RUPP, Marie Antoinette. *Brève histoire du service social en France 1896-1976*. Toulouse: Privat, 1978.

³ PASCAL, Henri. *Histoire du travail social en France, de la fin du XIXe siècle à nos jours*. Rennes: Presses de l'EHESP, 2014.

Desde el principio, el trabajo social organiza un importante intercambio internacional, las experimentaciones de unos influyen en las innovaciones de los otros. Recordemos que la primera Conferencia Internacional de Servicio Social se organizó en París en 1928, a la cual asistieron 2.481 participantes de 42 países diferentes.

Las primeras figuras pioneras de la profesionalización del trabajo social nos vienen de los Estados Unidos de América: Jane Addams y Mary Richmond, a quienes les debemos un trabajo fundamental de sistematización y teorización de la práctica profesional.

Quiero evocar más particularmente a Mary Ellen Richmond, quien nace el 5 de agosto 1861 y fallece el 12 de setiembre de 1928. Contemporánea de Jane Addams, Richmond fue un líder influyente de las organizaciones caritativas de los Estados Unidos. Desde muy joven se comprometió con la acción social y más tarde con la investigación y la formación al trabajo social.

Su primera obra de importancia fue el libro *Diagnóstico social*, que fue publicado hace cien años, en 1917. Este libro monumental se basa sobre el estudio de 2.800 casos y le llevó muchos años escribirlo. En 1922 se publica el libro *¿Qué es el trabajo social con casos individuales?*, que es el más conocido y que será traducido a más de diez idiomas. En Francia fue traducido en 1926 y las primeras asistentes sociales lo utilizaron como libro de texto. Raros son los países en los que el trabajo social no sea deudor de su influencia y su reflexión. En el 2011, conmemorando los 150 años de su nacimiento, la publicación *Cuadernos de Trabajo Social*, de la Universidad Complutense de Madrid, le dedicó un número monográfico: “Mary Richmond 1861-2011”.⁴

1.2. Valores éticos

Desde el surgimiento del trabajo social, sus valores fueron siempre la promoción de los individuos, la lucha contra la miseria, la reparación de las injusticias

Desde el surgimiento del trabajo social, sus valores fueron siempre la promoción de los individuos, la lucha contra la miseria, la reparación de las injusticias. Se inscriben en un ideal de justicia y de solidaridad, concordando así con el pensamiento humanista de la época. Aún hoy, dichos valores son el fundamento del quehacer profesional. De ellos deriva la consideración por todo ser humano, su dignidad y su respeto, como centro de la acción profesional.

El ser humano constituye el valor máximo, “valor de los valores”, diría Kant.⁵ Para él, el imperativo moral es incondicional, absoluto, categórico y universal. El filósofo propone como imperativo categórico la sentencia: “Actúa de manera

⁴ *Cuadernos de Trabajo social*. Universidad Complutense de Madrid, 2011, vol. 24.

⁵ KANT, Immanuel. *Critique de la raison pratique*. París: Folio Essais, 1989 (1788).

que siempre trates la humanidad como si fueras tu mismo, y los demás como una finalidad y jamás como un medio". De este principio deriva el hecho de la igual dignidad de todo ser humano, y de que todo lo que de él emana no debe tener un precio ni ser tratado como mercancía.

Otros valores del trabajo social son la tolerancia y la empatía, es decir, la capacidad de sentirse en consonancia con los sentimientos del otro. La compasión y la solidaridad son también valores esenciales de nuestra profesión. La convicción que toda persona es portadora de capacidades y potencialidades es uno de los elementos más significativos del trabajo social. No hay trabajo social sin una confianza en el ser humano y en sus capacidades de evolución y mejoramiento de su situación.

Los trabajadores sociales estamos comprometidos con un ideal de justicia social, es decir, con mejorar el bienestar y los derechos de las personas, los grupos y colectividades, pero también con luchar contra las actitudes y las políticas que crean o fomentan desigualdades o desventajas sociales. Y, en un ámbito más político, luchamos por una repartición más igualitaria de las riquezas.

Los valores democráticos y republicanos se basan, en Francia, en la divisa de la República: *Liberté, égalité, fraternité*, inscrita en el frontón de sus edificios públicos, y que proviene de los fundamentos de la revolución de 1789:

- Libertad de opinión y de creencia, libertad de decidir y optar, de tomar decisiones, autodeterminación;
- Igualdad de los ciudadanos ante la ley, idénticas oportunidades para todos;
- Fraternidad, pertenencia de todos a la gran familia humana, solidaridad de unos con los otros.

Estos valores humanistas y democráticos constituyen nuestra ética de convicción, es decir, como afirma Max Weber, ponerse incondicionalmente al servicio de una causa. Se desea acceder a estos fines sin transigencia, sin aceptar concesiones. La ética de convicción es una fuerza poderosa, son estos valores los que guían la acción cotidiana de los trabajadores sociales en el mundo entero.

2. Los cambios actuales

El concepto de cambio es fundamental en el trabajo social. Significa una modificación, un desplazamiento en la naturaleza o la dirección de un hecho o un elemento; puede expresar una modificación brusca, rápida o inesperada, pero también una evolución progresiva, lenta, que se denomina, entonces, *desarrollo*.

El trabajo social no teme al cambio, por el contrario provoca el cambio y se nutre del cambio. Así, en cada nuevo período

No hay trabajo social sin una confianza en el ser humano y en sus capacidades de evolución y mejoramiento de su situación

histórico se producen modificaciones en sus maneras de pensar y de hacer, en su metodología profesional.

Pero, hoy, el trabajo social vive momentos de incertidumbres. Los fundamentos de su quehacer y sus métodos de trabajo han sido cuestionados por dos fuerzas paralelas: por un lado, las mutaciones de la sociedad, por otro, el nuevo paradigma de la complejidad.

2.1. Los cambios sociales y económicos

Las transformaciones económicas y sociales de los últimos veinticinco años han trastornado las orientaciones del Estado social y modificado las problemáticas de las poblaciones de las que se ocupa el trabajador social.⁶ Entonces, las políticas sociales y las instituciones encargadas de ponerlas en obra, se han también visto afectadas por cambios profundos.

Haciendo un paralelo con las consecuencias de las transformaciones sociales de principios del siglo XIX, se habla hoy de *la nueva cuestión social*, aquella que surge de una economía mundializada, de una exacerbación del capitalismo financiero, de la revolución informática y de los avances científicos en el área de la salud. Estos cambios traen aparejados un incremento de la desigualdad social, de la precariedad y la pobreza de muchos que se encuentran dejados de lado en el camino del éxito individual valorizado por el sistema.⁷

Además, o a causa de ello, las instituciones han modificado sus formas de administración, pues ejercen en un contexto de merma de recursos, aumento de las solicitudes, agravación de los problemas de la gente. Por ello, deben asumir también recortes y austeridad. Han desarrollado, entonces, una lógica de gestión, de racionalización, de organización y de evaluación permanente. Esto trae como consecuencia para los trabajadores sociales mayores tareas administrativas, aumento de controles, organización del tiempo y despliegue de procesos estandarizados...⁸

Dentro de esta lógica, han surgido las políticas de activación que focalizan sobre la movilización de las personas para resolver sus propias dificultades y la puesta en relación de los recursos de proximidad tanto primarios como secundarios. Con todo un corolario de obligaciones, contratos, controles... Todas estas transformaciones inciden en la manera en que la sociedad define al trabajo social, sus finalidades y sus objetivos.

Otra modificación actual es, en un ámbito teórico, el nuevo paradigma de la complejidad.

⁶ V. CASTEL, Robert. *Le travail social dans le devenir de l'Etat social*. En *La montée des incertitudes, travail, protections, statut de l'individu*. París: Seuil, 2009.

⁷ V. CASTEL, R. *Ibidem*.

⁸ DE GAULEJAC, V. *La société malade de la gestion*. París: Seuil, 2005.

2.2. El paradigma de la complejidad

En Francia, cuna del espíritu cartesiano, predominó hasta hace poco la búsqueda de las causas de las cosas (las mismas causas provocan los mismos efectos), y la jerarquización y la separación de los elementos de una realidad que debían permitir comprenderla mejor. Así el análisis era predominante y se suponía que la realidad podía ser objetivada, medida y explicada. Esta manera algo estática de comprender la realidad se aplicaba mal a las situaciones de gestión de crisis o de evoluciones rápidas en situaciones de tensión.

Ante estas dificultades emergen nuevas corrientes de pensamiento que toman en cuenta los elementos en su diversidad. Dos aportes complementarios y simultáneos se distinguen: la teoría de los sistemas y el pensamiento complejo.

La teoría de sistemas, originada en los Estados Unidos e Inglaterra, define un sistema como un conjunto de elementos en interacción y en interrelación. Las diferentes partes del sistema varían de manera solidaria entre ellas, y se influyen recíprocamente. El sistema compuesto de fuerzas centrípetas y centrífugas tiende a estabilizarse en un equilibrio frágil, que comúnmente se llamó *homeostasis* y da la impresión equívoca de inmovilidad. Solo hace falta que uno de sus elementos se altere para que dicho cambio se repercuta sobre todos los otros y sobre el conjunto.

La teoría de sistemas se aplicó en campos de trabajo y de conocimiento muy diferentes. Dentro del trabajo social, impulsó una verdadera revolución en la manera de comprender las situaciones/los problemas de las personas con las que se trabajaba. De esta aplicación surgieron diferentes modelos operatorios: el trabajo con el grupo familiar, la intervención en situación de crisis, el trabajo con redes, etc.

Edgard Morin, filósofo, sociólogo e intelectual francés de gran renombre, trabajó toda su vida sobre la comprensión compleja del mundo. Considera que la ciencia, con su separación en disciplinas cada vez más especializadas, simplifica a tal punto la realidad que la reduce e impide su comprensión global.

El autor considera que somos víctimas de la compartimentación disciplinaria que nos impide el acceso a lo multidimensional. Para él "la ambición del pensamiento complejo es la de expresar las articulaciones entre los campos disciplinares que han sido rotos por el pensamiento disyuntivo (el pensamiento simplificador); éste aísla aquello que separa y oculta lo que reúne, interactúa e interfiere. En ese sentido el pensamiento complejo aspira a un conocimiento multidimensional".⁹

Estas evoluciones teóricas han tenido gran impacto en el trabajo social pues nos ayudaron a percibir la realidad y las personas de maneras diversas, dinámicas y contextualizadas:

El autor considera que somos víctimas de la compartimentación disciplinaria que nos impide el acceso a lo multidimensional

⁹ MORIN, Edgar. *Introduction à la pensée complexe*. París: Seuil, 2015.

diversas, teniendo en cuenta los aspectos individuales, culturales y sociales de cada uno, diferente de todos los demás pero también semejante a todos los otros; *dinámicas*, puesto que están en constante movimiento y transformación, capacidad a la vez de influenciar la sociedad y ser influenciado por ella, y *contextualizadas*, pues inscritas en un entorno más vasto que las engloba y las condiciona.

Este pasaje de lo individual a lo global y la inversa, de lo global a lo individual, se completa con un pasaje de “la verdad” hacia la incertidumbre. Es una de las revoluciones del pensamiento complejo, la de rehusar el pensamiento reductor y determinista y de introducir la globalidad y la incertidumbre. Nos permite aceptar la ignorancia, el no saber, aprender en marcha, admitir que toda acción es un riesgo y un reto.

3. Nuevos desafíos

Estos cambios están en curso y, como todo período de transformación, crean inestabilidad pero también nuevas oportunidades

Estos cambios están en curso y, como todo período de transformación, crean inestabilidad pero también nuevas oportunidades. Así, el trabajo social está atravesado por dinámicas y fuerzas contrarias; unas provocan un repliegue defensivo y protector, otras la movilización, la creación y la transformación. Vemos entonces cuatro orientaciones del trabajo social: el acceso a los derechos, la vigilancia social, la promoción de la solidaridad y la creación de nuevas respuestas e iniciativas.

3.1. El acceso a los derechos

Este objetivo trata de ayudar a las personas a hacer valer sus derechos fundamentales: subsistencia, alojamiento, salud, ocio, ciudadanía... Esta orientación mayor moviliza grandemente a los profesionales en Francia. La realización no es fácil pues muchas veces las personas están confrontadas a un conjunto de problemas imbricados y múltiples, unos apelando a otros. Esta misión prioritaria obliga a los trabajadores sociales a movilizar el conjunto de servicios, instituciones y recursos disponibles, a orientar e informar a las personas, acompañarlas en sus trámites, etc.

Este objetivo tiene una gran utilidad social. Tiene también sus inconvenientes, pues se focaliza principalmente en situaciones muy individualizadas y la intervención se concentra sobre la manera de buscar alivio a las carencias y dificultades, es decir, una acción principalmente de reparación y de compensación.

3.2. La vigilancia y alerta social

En primera línea, en contacto permanente con las personas vulnerables, el trabajador social es el primer profesional que tiene que percibir los procesos de exclusión en marcha. Su lu-

gar privilegiado le permite diagnosticar rápidamente dichas rupturas y ejercer una vigilancia permanente sobre las evoluciones en curso. Entonces puede ejercer su rol de alerta social que consiste en:

- por un lado, partir de los signos precursores, anticipar los riesgos e informar las instituciones, las autoridades u otras instancias de decisión;
- por otro lado, transformarse en fuerza de proposición construyendo nuevos proyectos para afrontar dichos cambios.

Este rol de alerta social es fundamental, quizás aun insuficientemente movilizado por los trabajadores sociales.

3.3. La promoción de la solidaridad

En una sociedad cuyas bases ideológicas preconizan la valorización de los individuos, a veces hasta desligándolos de todo contexto colectivo, la promoción de la solidaridad es un objetivo que nos lleva a remar a contracorriente. Dentro de los valores del trabajo social, está la concepción que una sociedad es “buena” en la medida en que todos sus miembros pueden integrarla, es decir, tener relaciones de intercambio e interdependencia. Como dice Robert Castel, se trata de “una sociedad de semejantes”¹⁰ en la cual cada uno dispone por lo menos de los recursos y derechos suficientes como para estar relacionado con los demás y formar parte del conjunto. Se obra, entonces, por una sociedad de la cual nadie sería excluido. Esta opción, que está presente –como vimos– desde los inicios del trabajo social, es hoy en día un principio a reivindicar que moviliza gran parte del esfuerzo para el acceso a los derechos ciudadanos y la vigilancia social.

3.4. Crear nuevas respuestas

Los trabajadores sociales se esfuerzan también en cambiar la situación actual y toman numerosas iniciativas que apuntan hacia un mayor reconocimiento de las personas, una participación activa de las mismas en la búsqueda de respuestas convenientes, la organización de nuevas posibilidades. Estas proposiciones permiten mutualizar experiencias, inventar otras posibilidades, innovar en la materia.

Numerosas iniciativas son de tipo colectivo y aplican la metodología de trabajo con grupos o comunidades. Las personas son, entonces, consideradas con todas sus potencialidades, teniendo en cuenta sus dinamismos, sus capacidades, sus competencias. Transformadas así en reales actores de un futuro posible, ellas pueden ejercer su plena ciudadanía.

¹⁰ CASTEL, Robert; MARTIN, Claude. *Changements et pensées du changement, échanges avec Robert Castel*. París: La Découverte, 2012.

Palabras finales

Los trabajadores sociales en Francia tienen un doble compromiso: por un lado, luchar para que todas las personas puedan acceder a sus derechos y, por otro, desarrollar iniciativas en las cuales ellas puedan alcanzar una participación ciudadana. Se trata, entonces, de pasar de una aproximación que busca compensar carencias, a otra que, apoyándose en las fuerzas y dinamismos de las personas, promueva competencia y nuevas soluciones.

Esta dualidad ha sido analizada en otros términos por Michel Autes,¹¹ quien afirma que el trabajo social tiene una doble y paradójica referencia:

- por un lado, la asistencia frente al sufrimiento social, es decir, la responsabilidad de la sociedad de aportar ayuda y posibilidades a sus miembros más frágiles;
- por otro, los ideales democráticos de promoción, de auto-organización y de emancipación de las personas.

Para llevar a cabo esta doble referencia, el trabajador social debe asumir una cierta distancia: no estar completamente identificado con las instituciones sociales, aunque estas sean su empleador, y estar en consonancia con las personas que se trata de ayudar. El trabajador social recibe su misión de las instituciones y de las políticas sociales, estas son la base de su legalidad. Pero su legitimidad la debe a las personas al servicio de quienes ejerce su profesión. El renuevo del trabajo social pasa entonces por un ideal de promoción de las personas, un proyecto emancipador y productor de cambios sociales.

El trabajador social debe asumir una cierta distancia: no estar completamente identificado con las instituciones sociales y estar en consonancia con las personas que se trata de ayudar

¹¹ AUTES, Michel. *Les paradoxes du travail social*. París: Ed Dunod, 1999, p. 274.