

Editorial Num. 38(1): Lo humano, la atención verdadera y lo cotidiano en el corazón de la intervención social

Maribel Martín-Estalayo
Mercedes Muriel-Saiz

<https://dx.doi.org/10.5209/cuts.100237>

El centro de nuestro trabajo se encuentra en la atención a los seres humanos y sus relaciones sociales en la vida cotidiana. Y decía Mary Richmond (2005) que influye notablemente en la labor diaria lo que podamos pensar internamente acerca de la vida de la gente y de la responsabilidad que en ella tiene la sociedad. La mirada sobre el otro en su situación particular, el tipo de relación que se establezca, las responsabilidades que se identifiquen alrededor de una posible intervención marcarán importantes diferencias en el tipo de trabajo social realizado.

Hubo un tiempo donde gracias a las posiciones en conflicto sobre la concepción de lo humano y del papel que habían de cumplir los poderes públicos y religiosos ante las situaciones de pobreza, se impulsaron nuevas y diversas concepciones sobre un ser humano que podía ser, hacer, existir y tener más allá del designio divino inquebrantable. Nos sorprendería cuánto está presente aún este debate renacentista en las posiciones profesionales, académicas y políticas: ¿cómo concibo al otro e interpreto su situación? ¿cómo y quién ha de ocuparse de él? ¿qué relaciones sociales pueden o deben mantenerse a flote? Todas estas preguntas siguen siendo importantes, sin olvidar que estamos en un contexto de capitalismo financiero donde se dirimen grandes intereses a la hora de conceptualizar, participar e incidir en ese juego basculante.

Para empezar a responder partimos de la siguiente consideración: el ser humano (pobre, necesitado, vulnerado, desprotegido, excluido, marginado) no es el problema, es parte fundamental de la solución. Pues entendemos, junto a Enrique di Carlo (2008), que el ser humano es un ser pensante. Este principio supone manifestar que la persona con la que establecemos una relación profesional tiene la capacidad de pensarse, de interpretar su situación de necesidad, dificultad o vulnerabilidad y, en muchos casos, está abierta al diálogo. Si algo distingue a la especie humana de otras especies, además de su estructura anatómica y longevidad, es su raciocinio, su comunicación y sus relaciones sociales. Y si esto es así, gran parte de los cambios individuales o sociales tienen que ver con la movilización de las capacidades inteligentes de los sujetos en su contexto o, si lo queremos enunciar en clave de objeto del trabajo social, cualquier avance o desarrollo puede ocurrir a partir de “la tensión dialéctica entre las necesidades e iniciativas humanas (más o menos activadas) y las posibilidades, recursos y trabas de la realidad circundante” (Di Carlo, 1976, p. 102).

Para esta manera de entender el trabajo social, la comunicación racional sería el espacio idóneo donde ocurre el intercambio entre seres humanos pensantes, ya que la necesidad o la vulnerabilidad se revela en el proceso dialéctico. Una necesidad del ser humano que es, al mismo tiempo, carencia y potencia. Pues en la medida en que las necesidades comprometen y movilizan a las personas, son también potencialidades y recursos (Max-Neef, 2006). No puede haber una toma de conciencia movilizadora sin diálogo (Freire, 1985) y, también, no puede existir una socialización para el desarrollo humano que no se nutra del intercambio de ideas. Aquí se fundamenta la defensa del vínculo y la relación, la necesidad de tiempo para la atención, el contacto directo en trabajo social o en cualquier profesión relacionada con los cuidados.

En este escenario tendría encaje también el concepto tan extendido, en la formación y más allá, de empatía. ¿Quién no ha utilizado la tan manoseada palabra? Otra cosa es qué se sabe de ella y cómo practicarla. Tanto la empatía como la simpatía, explica Richard Sennet (2012), comparten la capacidad de crear vínculo y expresar reconocimiento, pero mientras la primera está relacionada con prestar atención, la segunda obvia las diferencias del otro en un afán por priorizar la identificación con su propia experiencia y sentimiento. A diferencia del “sé lo que sientes” de la simpatía, el “te estoy prestando atención” de la empatía, en principio, tendría más que ver con el intercambio dialógico, con el encuentro, con la cooperación y con la curiosidad. Prestar atención es saber escuchar, pero no de cualquier manera. Escuchar atentamente implica salir de una misma, disponerse, vaciar la mente, suspender el pensamiento, esperar sin buscar y recibir lo que quiera llegar.

No obstante, no queremos renunciar al sentir de la trabajadora social y a su experiencia de la vulnerabilidad en este proceso dialógico. Por eso, traemos a escena *la atención verdadera*, que es un elemento central en la obra de Simone Weil (2019). Para ella, la atención es una especie de cualidad rara que precisa, entre otras cosas, de silencio, de tiempo, de espacio y de calidez. En tal escenario es posible que emerja el amor desinteresado capaz de conectar con las situaciones de desdicha. Palabras que pueden sonar extrañas o inalcanzables en los contextos de intervención en los que ocurre la brega diaria. Dicho de manera sencilla, la

atención verdadera podría traducirse en esa disposición profesional que integra la empatía y la simpatía en su práctica, en tanto que el otro puede existir y expresarse en toda su particularidad y, a la vez, está presente la inclinación afectiva hacia sus circunstancias.

Sabemos que una de las cosas que más valora la persona que entra en relación con la trabajadora social es la “buena atención”. Esta apreciación no es el mero resultado de haber conseguido el recurso que habían imaginado, sino que habla del encuentro con una profesional que muestra interés por su situación, que es de buen trato y que activa todo el conocimiento y la experiencia posible para ayudar en la situación identificada. Y, ¡por supuesto! La profesional debe tener bien amueblada la cabeza para considerar qué circunstancias estructurales están presentes en la problemática particular. Pues de no hacerlo podría pensar que todos los males de la tierra tienen su origen y su fin en la voluntad personal.

Asimismo, no han pasado tantas décadas desde que se empezó a comprender que la investigación y la práctica del trabajo social, en virtud de su mejora, tenía que incorporar la mirada y la experiencia de las personas que habían sido atendidas por la trabajadora social, así como del servicio en el que se había llevado a cabo. Y al caer en la cuenta de ello y comenzar a incorporar la valoración de la ciudadanía atendida, se supo que lo que más valoran del trabajo social es la calidad de la relación y el logro de resultados. Es decir, por un lado, es importante crear y cuidar las condiciones para que la relación acontezca y sea confiable. Las trabajadoras sociales deberían *ser sensibles* -dice David Howe (1999) -. Y, por otro lado, se espera de la trabajadora social que sea clara y explícita sobre su propósito y la manera en la que va a desarrollar su trabajo. Es decir, las trabajadoras sociales deberían *ser sistemáticas* y hacer partícipe a la persona del proceso que se va a llevar a cabo. En definitiva, hay toda una tarea educativa de fondo para evitar la desconexión de expectativas y posibilidades entre profesionales y personas atendidas, e intentar disipar la ambigüedad y la confusión que, generalmente, sólo conduce a la irritabilidad y la frustración de ambas partes. Y, como decíamos al principio, el diálogo honesto entre seres humanos pensantes y capaces ha de constituir el corazón de toda intervención social.

Hay quien ya ha advertido estos desequilibrios entre el sentir y el hacer-pensar, entre la calidez en la relación y la pura objetividad procedimental. Que si la ayuda al necesitado es una obligación abstracta del Estado y quienes la aplican lo hacen más desde el mandato institucional que como personas que demuestran compasión y humanidad (Simmel, 2014); o que si la defensa de la justicia social y el enfoque de derechos a menudo corre el riesgo de ser una aplicación severa y fría (Bobbio, 2002). Y la manera de resolverse a menudo pasa por anular o menospreciar una de las dos partes en la intervención social. No creemos en un trabajo social donde se opongan la noción de justicia y de igualdad a la del amor por el ser humano, donde el juego de equilibrios elimine alguna de estas dos partes esenciales. Lo diremos de muchas maneras. La palmadita en la espalda, no puede sustituir al derecho, y viceversa. No podemos sobrevivir al trabajo amputando nuestra sensibilidad y el amor hacia los demás, al mismo tiempo que no podemos sustentarnos simplemente en una emocionalidad que no ofrezca al otro la mejor profesionalidad posible para proteger sus derechos y su dignidad humana.

Amor y conocimiento. ¿Quién no querría ser atendido desde esos parámetros en cualquier espacio habitado para la protección social? Más aún si consideramos que a partir de la segunda guerra mundial, *la desdicha* dejó de ser una situación exclusiva de unos pocos, generalmente de la clase obrera (Fernández Buey, 2020). Su alcance puede llegar a los que sufren cualquier tipo de pobreza o enfermedad, a los perseguidos por la justicia, a los migrantes, a todos los que experimentan alguna forma de exclusión en sus vidas. La desgracia está suspendida sobre todos, es decir, a todos nos puede llegar. El *otro* puedes ser tú. Bien sabemos de la tendencia a la dramaturgia de la trabajadora social, pero tal vez no es tan raro decir estas cosas en una sociedad impactada por sucesivas crisis que se van encadenando - financieras, sanitarias y bélicas-, y que están acelerando los procesos en marcha hasta el punto de que se puede hablar de un cambio de época. No parece exagerado pensar la *desdicha* en términos de afección común o al menos de posibilidad.

Más, ¿cómo es esa *desdicha* que nos sobrevuela a todos y es parte fundamental de la práctica de la trabajadora social? La desdicha tiene que ver con un estado de la condición del alma -diría Simone Weil-. Son los sentimientos unidos a las situaciones de una vida lo que te puede colocar en tal condición. Pues no todas las situaciones nos hacen sentir a todos de la misma manera. La desdicha no es nada más, y nada menos, que la posibilidad de que las circunstancias que no se controlan, cualquier día y en cualquier instante, te arrebaten algo que ponga en jaque toda tu existencia. Y ese algo no es algo extraordinario, sino que es algo que te despojan de tu vida más cotidiana, ordinaria, común, habitual. Precisamente por tratarse del resquebrajo de esa cotidianidad resulta tan perturbador. Algo tiene también que ver con el dolor o el sufrimiento, pero va más allá por su permanencia. Si el sufrimiento suscita ternura o piedad, la desdicha estremece y asusta hasta el punto de querer huir de ella. Pues supone la degradación social en alguna de sus formas, el desarraigo, la desesperanza o el dejarse llevar por la vida; genera culpabilidad e impotencia; afecta a todas y cada una de las partes de la persona (física, psíquica y socialmente) y, lo peor o lo mejor de todo, es que se tiene conciencia de tal situación. Y es en la experiencia de *desdicha* y en el contacto con lo real donde emerge la posibilidad de expresar la verdad. Porque quien no tiene nada que perder o quien no espera nada de la vida, es capaz de hablar libre y claramente.

A su vez, la desdicha y la dicha conviven. La persona puede pasar de llorar a reír y de reír a llorar, es capaz de reírse de sí misma y hacer bromas de su descalabro. El humor siempre ha sido una buena herramienta para la resistencia y la insistencia ante las adversidades, porque nos permite tomar distancia y reelaborar las situaciones para hacerlas más digeribles. Y, sobre todo, qué bien sienta compartirlo y reírnos con otros. Es una manera saludable de tomarse la vida y los entendidos dicen que, incluso, la alarga. O, como decía Alfredo Landa, un fenómeno del cine de barrio tardofranquista y la televisión de blanco y negro -es decir, el

pleistoceno para las trabajadoras sociales sin arrugas-, que “el sentido del humor consiste en saber reírse de las propias desgracias”.

En definitiva, poder conocer la desdicha humana implica tener experiencia de ella o algún tipo de conexión con ella. En caso contrario intervendremos desde una especie de farsa o espejismo y el *otro* quedará, casi con seguridad, expuesto a la cosificación. Si a esto añadimos el impacto de los contextos de crisis nombrados y la rápida adopción de un lenguaje implantado desde los espacios de la gestión y del mercado (usuario, cliente, consumidor), la distancia y la desafección con el *otro* empezará a ser, o ya lo es, un hecho. Fácil es la crítica o el prejuicio cuando no sabemos ni conocemos la dimensión tan compleja y perturbadora que la desdicha implica.

A su vez, pensar el objeto y el sujeto del trabajo social a partir de los sufrimientos o las necesidades que se generan entre la persona y su situación, su contexto, su realidad social, es aterrizar en el marco de la cotidianidad. Porque en ocasiones, en un afán de novedad, de expectativas extraordinarias o idealizadas, obviamos lo más próximo y lo más sencillo de nuestra propia vida y la de los seres humanos con los que entramos en contacto. No podemos olvidar que la actitud abierta y sencilla era algo que estaba muy presente en las trabajadoras sociales de hace unas cuantas décadas (Estruch y Güell, 1976). Se adaptaban a los espacios y a los tiempos de la vida cotidiana de las personas y sus comunidades, sin más afán que contribuir al equilibrio y el buen desarrollo de sus vidas (la educación de la infancia, el techo, el trabajo, la comida, las relaciones de convivencia, la enfermedad, la dependencia, entre otras). Y cualquier acontecimiento de la vida cotidiana era una buena ocasión para la intervención social.

Quizás hoy sea más complicado participar de esa cotidianidad desde la estrechez de los despachos y sus horarios. Cuánto resguardo y cuánta oscuridad procura trabajar en la cueva, sobre todo a las trabajadoras sociales de la urbe y, quizás, no tanto a las de lo rural cuya oficina va sobre ruedas. ¿Atrinchamiento o movimiento? En un intento de justificación del atrinchamiento, a la visita domiciliar se le acusa de intromisión, amenaza y posibilidad de husmear en los espacios privados y personales (¡y puede que lo sea!), sin considerar que también puede ser el resultado del vínculo que se establece con el *otro*, siempre labrado con tiempo, respeto, consentimiento y valoración de un espacio más idóneo que mitigue las rigideces en la forma de entender la burocracia. El problema no es la visita (o la entrevista, el informe, el diagnóstico, etcétera) como herramienta en la relación de ayuda, el problema es el enfoque, el modelo, las actitudes y los valores profesionales que la atraviesan en su realización. Pues una entrevista puede ser igual de avasalladora y terrible en el ámbito privado y doméstico de la familia, que en un despacho del centro de servicios sociales.

Por otro lado, se nos llena la boca al decir que la atención o la intervención es social, que la persona vive en un contexto o en una realidad circundante, que las necesidades hay que comprenderlas en situación. Entonces, ¡salgamos a conocerlo! Si no queremos ser profesionales que esperan la demanda y echar más leña al fuego de la consideración individualista de las problemáticas, es crucial acercarse al barrio o al pueblo en el que transcurren las vidas y las experiencias, saber ubicar la vivienda o el tipo de vecindario, los recursos disponibles a su alrededor y orientarse en todo ello. No hay otro modo de aprender, comprender y sentir aquello que expresa y demanda la persona, si no entramos en contacto con su realidad cotidiana. Si perdemos de vista la dimensión social del problema, es fácil que el *otro* se convierta en un simple usuario con patas o un número de expediente que aparece en un dispositivo a pedir o quejarse por algo. Reivindicamos la visita o la entrevista en el bar del pueblo, en el banco de la plaza o paseando por sus calles y paisajes.

Sabemos que son muchas las razones que dificultan esta propuesta de relación de ayuda, pero no entendemos un trabajo social que no ponga en el centro de su propósito la calidez en el trato, la calidad en el ejercicio profesional y, sobre todo, la capacidad y la valía de la persona en su situación particular (Weil, 2020). Quizás los primeros pasos para salvar tal propósito en un contexto tan adverso tengan que ver con volver a reconocer, reconectar y apropiarnos de la cotidianidad y de la sencillez de la vida (Esquirol, 2015).

Bibliografía

- Bobbio, Norberto (2002). *Entre dos repúblicas. En los orígenes de la democracia italiana*. Siglo XXI.
- Di Carlo, Enrique (1976). *El Trabajo Social. Teoría, metodología, investigación*. ECRO.
- Di Carlo, Enrique (2008). *El método de Trabajo Social Profesional*. Grupo EiMETS
- Esquirol, Josep Maria (2015). *La resistencia íntima. Ensayo de una filosofía de la proximidad*. Acantilado.
- Estruch, Joan & Güell, Antoni M. (1976). *Sociología de una profesión. Los asistentes sociales*. Ed. Península
- Fernández Buey, Francisco (2020). *Sobre Simone Weil. El compromiso con los desdichados*. El Viejo Topo.
- Freire, Paulo (1985). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI.
- Howe, David (1999). *Dando sentido a la práctica*. Maristán.
- Max-Neef, Manfred (2006). *Desarrollo a escala Humana*. Icaria.
- Richmond, Mary E. (2005). *Diagnóstico social*. Siglo XXI
- Sennet, Richard (2012). *Juntos*. Anagrama
- Simmel, Georg (2014). *El pobre*. Sequitur.
- Weil, Simone (2019). *La persona y lo sagrado*. Hermida.
- Weil, Simone (2020). *Opresión y libertad*. Página Indómita.