

# El rol del trabajador social: consideraciones psicosociales para la innovación de rol

## *The social worker's role: Psycho-social consideration for an innovation of the role*

JORGE A. CONDE VIEITEZ

Universidad de Salamanca  
Departamento de Psicología Social

### RESUMEN

El artículo aquí presentado, tiene como objetivo hacer una reflexión sobre ciertos elementos del rol del trabajador social que son necesarios desarrollar y aplicar en la práctica profesional, en correspondencia con las expectativas de la profesión y favorecido por los cambios sociales y tecnológicos de lo que se ha dado en llamar sociedad del conocimiento.

En una primera parte se hace una aproximación al estado del debate en torno a tres problemas básicos de la identidad profesional del Trabajo Social, tales como el controvertido objeto de la profesión, su supuesto carácter científico o tecnológico y la polarización de la intervención entre el nivel individual y el nivel socio-estructural. En la segunda parte se realiza un acercamiento empírico al desempeño del rol profesional sobre la base de distintos estudios y cuyos resultados revelan el escaso desarrollo de las actividades interdisciplinarias, de coordinación y colaboración interprofesional e interinstitucional realizados por los trabajadores sociales. Por último, se proponen una serie de pautas innovadoras en la profesión, que pasan por la elaboración de estrategias de acción e intervención que enfatizan la cooperación y la coordinación como elementos sustantivos y centrales que refuercen la eficacia del rol del trabajador social y contribuyan a su diferenciación identitaria frente a otras profesiones afines.

### ABSTRACT

The article here presented has as objective do a reflection on certain elements of the role of the social worker that are necessary to develop and to apply in the professional practice, in correspondence with the expectations of the profession and favored by the social and technological changes of what has been given in called society of the knowledge or of the information.

In the first part an approximation is done to the state of the debate concerning three basic problems of the professional identity of the social work, as the controversial object of the profession, his supposed scientific or technological character and the polarization of the intervention between the individual level and the level structural-social. In the second part an empirical approximation is realized to the performance of the professional role on the base of different studies realized and whose results reveal the scanty development of the activities you will inter-discipline, of coordination and inter-professional and interinstitucional cooperation realized by the social workers. Finally, there propose a series of innovative guidelines in the profession that they happen for the production of strategies of action and intervention that they emphasize the cooperation and the coordination as

substantive and central elements that reinforcement the efficiency of the role of the social worker and they contribute to its differentiation of identity opposite to other related professions.

**SUMARIO** 1. Identidad y rol del trabajo social: aproximación al estado de la cuestión. 2. Una aproximación empírica al ámbito profesional del trabajador social. 3. Nuevas dimensiones de la intervención en Trabajo Social: retos y dificultades para la innovación del rol. 4. Estrategias de coordinación-cooperación para la intervención versus intervención para la coordinación-cooperación. 6. Referencias bibliográficas

---

## **1. Identidad y rol del trabajo social: aproximación al estado de la cuestión**

La dificultad de elaborar una definición ampliamente compartida de la especificidad de la práctica profesional de Trabajo Social ha sido una constante de la profesión desde sus propios inicios profesionales. Ello no ha sido contradictorio con el reconocimiento por la mayoría de los autores de la creciente institucionalización del Trabajo Social como una de las profesiones de los servicios del bienestar orientada fundamentalmente a la intervención. Entre esos factores que obstaculizan la consolidación de la identidad profesional y como consecuencia un desarrollo del rol reconocido y diferenciado cabe citar por su relevancia los siguientes aspectos problemáticos:

### *1.1. La búsqueda de anclaje profesional*

El tema del objeto del Trabajo Social ocupa una centralidad en la discusión actual, de la mano con la preocupación por la identidad profesional (Molina y Romero, 1999). Una profesión y su reconocimiento profesional no surge en el vacío sino a través de un largo proceso estructurador de identificación y profundización teórica, a la vez que de instrumentación y prácticas de reconocimiento social de su espacio de intervención. El proceso de profesionalización ha ocurrido de forma gradual, desde unas actividades que en principio podrían tener un impulso humanitario y, en una etapa posterior, fueron adquiriendo especializaciones correspondientes al medio en que trabajaban. Proceso que ha estado asociado a la problemática de circunscribir la singularidad de la profesión frente a otros profesionales y que quedaba bien reflejada hace unos años en el siguiente comentario de la trabajadora social brasileña Oliveira. (1977): «El trabajador social [...] no encuentra su lugar junto a las profesiones afines y, por falta de definición, toma para sí como profesión lo que sobra de las demás profesiones» (Oliveira, 1977: 337).

Aunque parece excesiva la exageración del problema que realiza la autora, sí pone de manifiesto la ambigüedad de rol que ha acompañado con frecuencia a la práctica profesional, lo que puede haber favorecido el intrusismo profesional y la falta de reconocimiento social profesional del Trabajo Social como una actividad profesional peculiar y diferenciada frente a otras profesiones que también operan en el ámbito de la acción social como el sociólogo, graduado

social, el abogado, el psicólogo etc. Así, la insuficiencia del concepto de intervención social como elemento peculiar de diferenciación profesional ha tratado de ser compensada con la utilización del enfoque holístico o global del diagnóstico y afrontamiento del problema social, lo que permite diferenciarla de aquellas otras profesiones especializadas que también actúan como interventores sociales, como el caso del sociólogo, psicólogo, abogado, terapeuta ocupacional, educador social etc. En el esfuerzo por hacer una síntesis de los elementos clave de las diversas definiciones sobre Trabajo Social, Rubí (1990) llega a la conclusión de que el Trabajo Social es una actividad llevada a cabo bajo una óptica concreta: *la intervención social*, dando respuesta a un *área específica de necesidades y problemas sociales*, bajo un *enfoque integrado y globalizador*, y que promueve la *participación* de los individuos y grupos.

Pero la dificultad de circunscribir el objeto propio de intervención frente a otras profesiones ha suscitado una fuente inagotable de problemas, ya que la conceptualización de su objeto como intervención sobre: «la acción social», «las necesidades sociales», «los problemas sociales» etc., es también compartida por otras profesiones, con el coste de diluir la identidad profesional en una mera función subalterna o auxiliar de la intervención especializada de otras profesiones. Para solventar esta cuestión, T. Zamanillo (1999) trata de identificar aquel tipo de hechos o fenómenos que son o pueden ser objeto de conocimiento e intervención propia o diferenciada por parte del Trabajo Social. Observa que ha habido una variación a lo largo de su historia, confundiéndose el objeto formal de la materia con el sujeto de la intervención, desde el individuo, bien «desajustado o anómico» o cualquier individuo que presentara un problema cualquiera, situación de carencia social o problema situacional de la persona.

Para Zamanillo, la alternativa consistente en circunscribir el objeto de trabajo social al binomio «necesidades sociales-recursos» tiene la grave limitación de dejar fuera una serie de problemas psico-sociales derivados, no de la falta de recursos en sí misma, sino de los conflictos originados por la propia situación como pueden ser entre otros: toxicomanía, enfermedad mental, problemas de convivencia familiar etcétera. Dichas limitaciones también son atribuidas a otro elemento como «problema social», que es habitualmente utilizado como objeto de disciplina (Aylwin, 1980; Tello, 1996) y que corre el riesgo de quedar reducido a la cuestión de necesidad social. Como contraste a estas limitaciones, la autora propone como objeto peculiar más adecuado de la profesión «el malestar psico-social» que significa conflicto, lo desfavorable, contraproducente, intolerable. De esta manera, la necesidad, carencia y problema o recursos, son elementos necesarios en la construcción del objeto, pero no forman el objeto en sí mismo. Por el contrario, es la interacción de los problemas individuales y sociales lo que genera ese malestar del que no pueden aislarse los individuos en su condición de sujetos interdependientes. Según la autora «el malestar» entendido como problema psico-social presenta unas propiedades con respecto a los otros términos: no se trata de un término empírico y perceptible desde una observación externa, por tanto, no es real y cuantificable. En contraposición es teórico y traspasa los límites del conocimiento común.

Ahora bien, los intentos de realizar una operacionalización más exhaustiva y diferenciado- ra del objeto de estudio o intervención, no debieran, por otro lado, confundir las pretensiones de consolidación de la identidad y adquisición de estatus profesional con los intentos de asignarle un estatus de cientificidad al Trabajo Social que no tiene porqué corresponderle, tratán- dola así de equipararlo mecánicamente a una ciencia social básica. Ello nos enlaza con el siguiente problema debatido.

### 1.2. *¿El Trabajo Social como ciencia, tecnología, o ciencia de la tecnología?*

La investigación científica empírica considera el Trabajo Social menos una disciplina aca- démica que progresa en conocimientos científicos del comportamiento y más una profesión aplicada que busca soluciones a problemas psicosociales (Thyer, 2001). En este sentido un sec- tor profesional comparte la tesis de Netto, citado por Montaño (1998), que sostiene que el Tra- bajo Social no posee un objeto de conocimiento científico propio, por lo tanto no produce teo- ría propia. Poscería un saber técnico-operativo autóctono, aunque su arsenal y sus teorías sean comunes a otras profesiones, por lo tanto, si existe producción teórica desde el Trabajo Social, ésta se insertará en una teoría social y no en una teoría del Trabajo Social, y desde el ámbito del ejercicio profesional produce un «saber propio» pero no es teórico, si técnico y operativo.

Según Thyer (2001), un método útil para desarrollar la misión de ayudar a la gente sería de- sarrollar la investigación sobre la efectividad de las intervenciones, ya que existiría un rol legí- timo para realizar diseños de estudios sobre las consecuencias de la conducta en la práctica de Trabajo Social y en servicios sociales. Para este autor, el hecho de que una teoría sea válida no es suficiente para cambiar la conducta porque implica variables que no están contenidas en la explicación del problema. En muchos niveles y circunstancias una explicación teórica no es suficiente para corregir el problema. Las teorías pueden explicar cómo un problema llega a ocurrir pero no cómo puede ser cambiada la situación, que son cosas algo diferentes y algunas veces independientes. En opinión de este autor las teorías explicativas y las teorías de inter- vención son quizás entidades diferentes. Ello implica reconocer que si el rol primario del Tra- bajo Social es el campo aplicado y cuya primera misión es resolver problemas psico- sociales entonces se justificaria la investigación sobre la efectividad de la intervención y de los métodos de cambio.

Con esta concepción también viene a coincidir recientemente Quiroz (1999) que ubicaría el Trabajo Social como una Tecnología Social que cumple una función articuladora en la tensión polar entre ciencia y la técnica. Su objetivo es por tanto modificar el objeto y la eficacia es cri- terio pertinente a la tecnología ya que sus enunciados son pragmáticos, aunque también son nómicos, es decir se fundan en leyes y, por tanto, el conocimiento adecuado no le es indiferen- te. La tecnología se funda en los conocimientos de la ciencia y los usa. La técnica es un sistema de reglas de operación eficaz para modificar la realidad. La tecnología también supone la téc- nica y la usa. Es precisamente esa necesidad de asegurar la eficacia en la resolución de proble- mas lo que llevaría a considerar a esta profesión como tecnología y como tal piensa que es legí-

timo aplicar el conocimiento científico a los problemas prácticos que se plantean en el enfrentamiento y modificación de la realidad. Por tanto, este autor concluye que el Trabajo Social es más que una tecnología social en la medida que a partir de la manipulación tecnificada que realiza en lo social, se propone aprehender fenomenológicamente tal experiencia (realidad-transformación-resultados), y transformarla en teoría, lo que en definitiva lo convierte en disciplina, siendo tecnología y disciplina elementos que no se contraponen.

Sin embargo, el peligro o riesgo de estas posturas es hacer una excesiva o rígida diferenciación entre explicación teórica e intervención que puede considerarse como falsa. Las metodologías de intervención no son neutras desde la perspectiva científica, sino que también responden a presupuestos teóricos sobre el comportamiento. Desligar totalmente los supuestos teóricos del comportamiento humano de las estrategias o modelos de intervención puede suponer un ejercicio absurdo y falso de cientificidad, pues de una u otra manera, las metodologías de intervención responden también a formas de entender y explicar el comportamiento humano. Compartiría la afirmación de Aquín (1999) que es la práctica real la que modifica; las ideas operan como mediaciones, no transforman la realidad directamente sino como mediación. Pero es tan importante esta mediación, que si no se redefinen sus contenidos es imposible resignificar la práctica. Pero sin la mediación teórica, la intervención fundada se torna indiscriminada. Esto conlleva la necesidad de repensar críticamente la relación entre intervención e interpretación de los fenómenos sociales. Otra cuestión es que el interventor, sea trabajador social, psicólogo o sociólogo aporte conocimientos y mejoras en la aplicación, desarrollo y elaboración de dichas estrategias o técnicas. Por otro lado, unido a estas propuestas, ya se vienen desarrollando en distintas disciplinas la evaluación de los programas sociales, su impacto y efectividad.

### *1.3. El basculamiento de la intervención: entre la intervención atomizada a nivel individual y la perspectiva socio-estructural*

En cierta manera, como sostienen diferentes autores aún podemos considerar el Trabajo Social como una profesión en desarrollo (Domínguez, 2000) por cuanto crece el espacio de la Inter-profesionalidad, se producen cambios en las demandas sociales y la participación de la sociedad civil aumenta. En *Who are we?* Gibleman y Schervish (1993) identifican la situación y el área práctica o funciones que los trabajadores sociales desempeñan en un país como EE.UU. Observan que la situación dominante de la implicación del Trabajo Social son los organismos de servicios sociales, hospitales, clínicas médicas y la práctica privada. Las áreas principales de Trabajo Social son: la salud mental, trabajo con niños, trabajo social médico en clínicas y tratamiento familiar. En todas ellas emplean métodos clínicos de trabajo social como la mejor intervención para ayudar. Sin embargo, esta orientación individualista-clínica de la profesión ignora que los problemas experimentados a un nivel individual o familiar son en gran medida de naturaleza global, por lo que la respuesta profesional no debiera encerrarse en el nivel individual. Así, los fenómenos como globalización, la des-industrialización o los cam-

bios tecnológicos originan migraciones estimuladas, forzadas o voluntarias, donde miles de familias son desarraigadas o dejan sus hogares en busca de seguridad; el aumento de la esperanza de vida y la distribución de recursos públicos para servicios entre generaciones, ocasionan nuevos problemas que exigen respuestas de carácter más social o comunitario y no limitarse a estrategias profesionales de carácter individual o clínico.

Precisamente en la necesidad de combinar la perspectiva de los problemas del individuo con la reforma de las políticas sociales y las estructuras sociales es donde reside uno de los factores nucleares de la profesión de Trabajo Social (Ahearn, 1999). Esta problemática ha intentado ser superada con el desarrollo de la perspectiva conocida como reconceptualización o Trabajo Social reconceptualizado con fines de concientización, organización y movilización social para contribuir a la transformación social. Con ello se intenta criticar la supuesta neutralidad de explicaciones «científicas» de la realidad para dar cabida a una interpretación histórico-dialéctica de la misma y a una acción social comprometida políticamente con los sectores populares más desfavorecidos. Sin embargo, aunque el movimiento reconceptualizador ha tenido como aspecto fundamental el mérito de recuperar y potenciar la consideración de los aspectos sociales y estructurales en el desarrollo de la profesión de Trabajo Social, y a instarnos a comprender los fenómenos de micro-escala a partir del encuadramiento socio-histórico macrosocópico, su metodología de intervención no debe ni puede presentarse como método exclusivo o único para potenciar lo que con frecuencia también de forma vaga y abstracta se ha definido como transformación social.

Quizás el debate basado en la concepción binaria o dicotómica de la realidad social que enfrenta al individuo-sociedad, persona-estructura, debiera ser superado en Trabajo Social mediante un mayor fortalecimiento y reconocimiento de la «vinculación psicosocial» entre los procesos personales y los procesos macro-sociales o estructurales a la hora de desarrollar estrategias de intervención. Mecanismos de intervención que ayuden a des-construir y reconstruir de manera plural y coordinada la materialización de la articulación entre los problemas individuales y los procesos estructurales. En este desafiante, enorme y complejo reto, el Trabajo Social no puede, ni debe actuar aisladamente, o subalternamente en coordinación, sino que necesita asumir de manera más radical y profunda la vertiente social de su profesión. Lo social no se reduce a satisfactores económicos, sino que se extiende a lo socio-cultural, psico-social y socio-político.

Es decir, desde la perspectiva del estado académico y profesional y ante la creciente globalización de los mercados y la fragmentación o autodisolución de los lazos comunitarios, la cuestión de fondo es cómo potenciar desde el Trabajo Social estrategias que posibiliten y amplíen la cooperación y la asociación con otras disciplinas, profesiones y organizaciones comunitarias. En este sentido, la profesión requiere profundizar en la representación social del profesional más como agente articulador o mediador para la resolución de problemas que tienen un carácter psico-social y no como simple agente generador individual de recursos. Con ello se garantizaría el desarrollo de una perspectiva más social y por tanto más ecológica en el desempeño

del rol del trabajador social, entendida como co-generadora de nuevas condiciones que fomenten la participación de la población en la resolución de los problemas sociales. Veamos ahora a continuación un acercamiento empírico al ejercicio profesional que nos permita entrever su práctica real.

## **2. Una aproximación empírica al ámbito profesional del trabajador social**

Uno de los rasgos que ha caracterizado a la profesión de Trabajo Social, tal como se ha comentado en el anterior apartado, es el elemento universalista y generalista de la profesión. Ello es conceptualizado como que el Trabajo Social se diferencia frente a otras profesiones afines por su enfoque global, integral, holístico, etc. a la hora de afrontar e intervenir sobre los problemas sociales. Pero curiosamente, este hecho tan destacado en toda la literatura y publicaciones profesionales no parece ser perceptible por la población, lo cual resulta un dato significativo para analizar las insuficiencias y limitaciones que conlleva la práctica o el ejercicio real de la profesión, y que parecería no ajustarse a las expectativas de los propios profesionales. Así, en un estudio sobre las representaciones de los trabajadores sociales que realizan Bueno y Pérez (2000), utilizando una muestra de 1.411 sujetos en el ámbito de la provincia de Valencia, pone de relieve la existencia de un porcentaje cercano al 60% de la población que tiene un nivel muy alto de desconocimiento y desinformación sobre los Servicios Sociales y los trabajadores sociales. Para un tercio de la población, la figura del trabajador social no existe, no se percibe, no se identifica. Además encontraron que respecto al nivel de las proyecciones discursivas sobre las funciones de los trabajadores sociales que tienen los ciudadanos, dicho estudio constata la enorme proyección que tiene el concepto de ayuda y que se puede desglosar en tareas más relacionadas con la forma de especificar y objetivar dicha ayuda: informar mediante la atención al público, asesorar, orientar, facilitar ayudas económicas, gestionar papeles, ayudar a los pobres etc. La posibilidad de prestar información, orientación, atención o prestaciones es el capital social más reconocido y atribuido a los trabajadores sociales.

Las representaciones sociales de la profesión parecen revelar la fuerte influencia de la perspectiva burocrática-asistencial que se le ha asignado tradicionalmente a la profesión, a pesar de los enormes esfuerzos de académicos y profesionales por potenciar la dimensión social y la transformación estructural desde la profesión. Ello también se pone de manifiesto en dos estudios exploratorios que llevé a cabo sobre las tareas desempeñadas por los trabajadores sociales. El primer estudio de análisis de puestos de trabajo fue realizado durante 1999 entre 33 trabajadores sociales de distintos centros de trabajo del ámbito de la provincia de Salamanca (13 CEAS, 7 Centros de Salud, 5 ONCs, 3 Ayuntamientos, 2 Diputaciones, 1 Universidad, 1 Hogar de 3ª Edad, 1 Empresa de Servicios Sociales). El análisis de los puestos de trabajo fue efectuado por 33 alumnos universitarios (voluntarios) del tercer curso de la titulación de Trabajo Social que realizaron prácticas durante dos meses en compañía de un trabajador social. El objetivo principal fue que cada alumno, en función de la experiencia que obtuvo en la institución donde hizo sus prácticas, determinara por escrito, a su parecer, las tareas principales y más habitua-

Tabla 1

Tareas de los trabajadores sociales	N.º de puestos de T.S. (total: 33)
Visitas a domicilio	23
Tramitación de ayudas y prestaciones	23
Entrevistas	22
Atención al público	21
Elaboración de informes sociales	19
Reuniones con otros profesionales	16
Visitas y/o reuniones con instituciones	13
Reuniones de evaluación-supervisión	13
Elaboración de proyectos	10
Animación	4
Formación	1

les que realizaba el trabajador social en la institución y que actuaba a su vez de tutor del alumno. Los resultados se muestran en la Tabla 1.

Como puede observarse en los datos de la Tabla 1 las actividades que muestran una mayor frecuencia o extensión son aquellas tareas relativas al contacto directo personal con el usuario como son la información y asesoramiento u orientación de los usuarios (visitas a domicilio, entrevistas, atención al público), así como aquellas tareas relacionadas con la gestión puramente administrativa o burocrática (tramitación de ayudas y prestaciones y elaboración de informes sociales). Por el contrario, aquellas actividades de coordinación o relación inter-profesional e inter-institucional (reuniones con otros profesionales y reuniones con instituciones) que debieran teóricamente tener un peso mucho mayor en la profesión, debido a su enfoque o carácter particularmente interdisciplinar, integrador o global, tan solo se encuentran presentes en la mitad de los puestos de trabajo analizados en este estudio.

Estos resultados prácticamente vuelven a repetirse en un segundo estudio de carácter exploratorio que realicé durante el año 2001 sobre las percepciones que tienen los estudiantes de Trabajo Social del rol profesional. Fue utilizada una muestra no probabilística accidental de 64 estudiantes de una población de 200 alumnos de tercer año de la Diplomatura de Trabajo Social que realizaron prácticas de Trabajo Social en diversos tipos de centros de la provincia de Salamanca fundamentalmente y de las provincias limítrofes (Cáceres, Zamora, Ávila y León). Tal como puede observarse en la figura 1, en relación a la pregunta efectuada sobre el grado de frecuencia

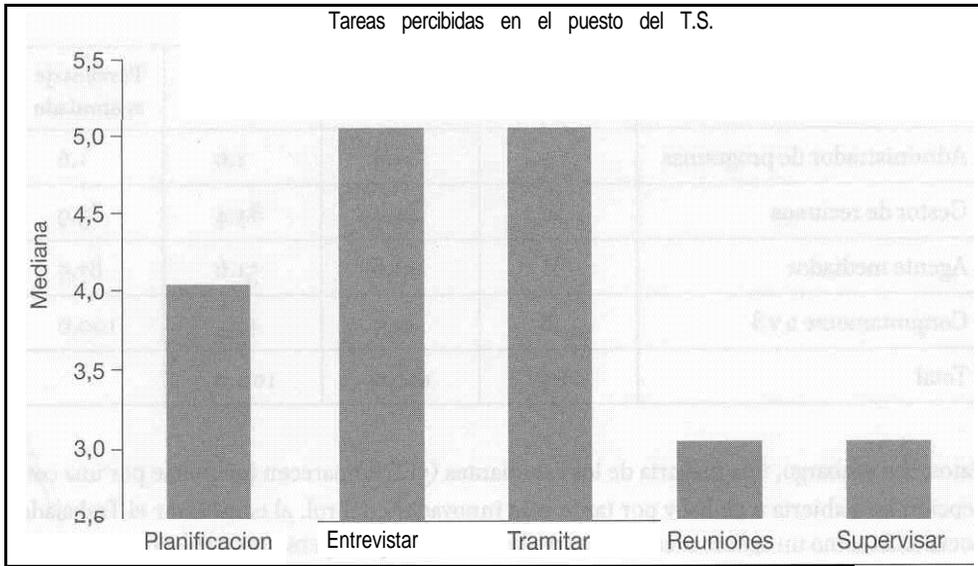


Figura 1

de una lista de tareas que percibieron realizar en el trabajador social asignado, graduadas en una escala de tipo Likert (1.Nada frecuente, 2.Poco frecuente, 3.Medianamente frecuente, 4.Bastante frecuente y 5.Muy frecuente). el análisis de la mediana pone de manifiesto la relevancia de las actividades de entrevistar y tramitar ayudas y prestaciones como las más frecuentes. Por el contrario, frente a la suposición teórica o normativa profesional y académica que aboga por la globalidad y el enfoque integral en la intervención, aquellas tareas que pudieran tener una mayor implicación con las actividades de coordinación y conjunción de recursos y esfuerzos interdisciplinarios e interinstitucionales están escasamente desarrolladas.

Estos resultados y los datos respectivos de las diversas encuestas aquí comentadas tienden a dejar entrever un significativo desajuste entre las expectativas profesionales (que asignan un papel fundamental a la interdisciplinariedad y la coordinación en la profesión) con respecto al rol desarrollado en la práctica habitual. Ello queda también reflejado en la percepción del rol global que parece desprenderse de la muestra de 64 estudiantes de Trabajo Social que realizaron prácticas institucionales. Los datos de la Tabla 2 revelan esta sucinta tensión sobre la concepción del trabajador social que mantendrían los recientes titulados en Trabajo Social. Por un lado, un porcentaje cercano al 34,4% se decanta por considerar al profesional del Trabajo Social como un agente responsable de gestionar y tramitar ayudas y recursos a personas y colectivos necesitados. Es precisamente esta concepción que respondería a un enfoque tradicional, con un fuerte contenido burocrático-asistencial, el que se ha visto reforzada por la progresiva institucionalización y desarrollo de la red de Servicios Sociales promovida por la administración, y la que encaja más con la realidad del desempeño habitual diario según muestran los

**Tabla 2: Rol del trabajador social**

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Administrador de programas	1	1.3	1.6	1.6
Gestor de recursos	22	34.4	34.4	35.9
Agente mediador	33	51.6	51.6	87.5
Conjuntamente 2 y 3	8	12.5	12.5	100.0
Total	64	100.0	100.0	

datos. Sin embargo, una mayoría de los estudiantes (51.6%) parecen inclinarse por una concepción más abierta o global y por tanto más innovadora del rol, al considerar el Trabajador Social más como un agente mediador entre la institución y las personas o colectivos necesarios así como entre estas y otras instituciones u organizaciones comunitarias. Y un 12,5% opta por una concepción de síntesis que integra el rol de gestor de recursos y ayudas con la de agente mediador, y tan solo un 1,6% responde que el rol del Trabajador Social equivaldría a un administrador o gestor de programas y proyectos.

Los resultados ponen al descubierto la importancia o el peso de la perspectiva relacional o mediadora que es adscrito al rol del trabajador social por los estudiantes que estaban próximos a titularse. Así, para muchos de ellos, el papel del trabajador social lejos de entenderse como un mero gestor-administrativo o informador-consejero, lo cual conlleva un papel muy limitado con riesgo de caer en el asistencialismo y en consecuencia en desarrollar con frecuencia una función subalterna de otros profesionales, adquiere un papel más adecuado cuando se plantea desde la posición de agente mediador. El trabajador social como mediador implica una imagen más global y enriquecedora del Trabajo Social, al expresar una connotación de coordinación, enlace, participación e integración que pienso ha estado infradesarrollada en la práctica profesional. Esta perspectiva mediadora se correspondería más adecuadamente con la necesidad que se espera de la profesión de profundizar en los elementos de articulación de esfuerzos, recursos, energías e informaciones para la resolución de los problemas, siendo así congruentes con los supuestos básicos de la globalidad y la transdisciplinariedad que caracteriza la identidad profesional del Trabajo Social y que la diferencia de otras profesiones y disciplinas afines.

Dicha concepción o dimensión relacional o articuladora que los alumnos parecen adscribir al Trabajo Social, también se deja traslucir cuando utilizando una pregunta de respuesta abierta, se les pide a estos estudiantes que ya poseen una cierta experiencia profesional, por cual sería el curso más importante que piensa estaría necesitado el reciente diplomado en Trabajo Social para ejercer mejor la profesión, si tuviera la oportunidad de proponer cursos de perfeccionamiento. Los resultados reflejados en la figura 2, indican la relevancia que adquieren especial-

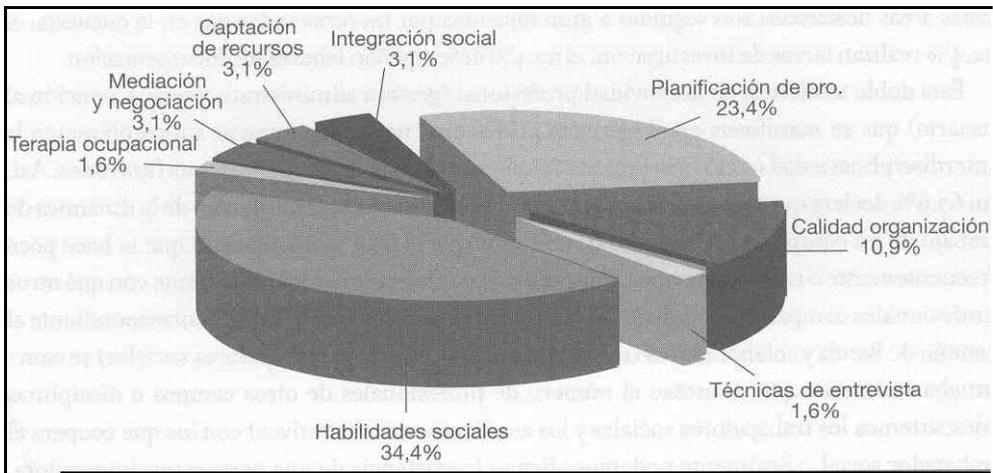


Figura 2

mente dos cursos como son la necesidad de entrenamiento en «habilidades sociales de comunicación y dirección» (34.4%) y las técnicas de «planificación de programas» (23.4%) seguido de calidad organizacional (10.9%). Con unos porcentajes bastante menores se proponen cursos como técnicas de entrevista (1.6%), integración social (3.1%), captación de recursos (3.1%), mediación y negociación (3.1%) y terapia ocupacional (1.6%). A pesar de un porcentaje de 18.8% que no sabe o no contesta, se desprende de estos datos la demanda significativa así como la importancia atribuida a las habilidades sociales entendidas como competencias sociales, emocionales o interpersonales para el desenvolvimiento eficaz del rol profesional. Podemos observar además que dichas habilidades sociales no debemos confundirlas o limitarlas con el dominio de las clásicas técnicas de entrevista, sino más bien con la necesidad de que el profesional necesita contar en su quehacer práctico general, de competencias o habilidades que permitan tratar con otros profesionales de diferentes campos disciplinares así como de diferentes instituciones u organizaciones. Es probablemente esta limitación lo que esté obstaculizando el desarrollo de una praxis profesional más coherente con las expectativas profesionales que el alumno haya recibido en su formación reglada de tipo académico. La demanda de técnicas de planificación de programas también pudiera responder a la necesidad de trascender la actividad profesional excesivamente circunscrita a las labores tradicionales de entrevista, información o de papeleo administrativo más propios de un auxiliar administrativo.

Estos datos tienen a coincidir también con el estudio sobre la ocupación profesional de los trabajadores sociales efectuado por Banda y colaboradores (1999). Estos autores utilizando una muestra de 77 trabajadores sociales que desempeñan su profesión principalmente en el ámbito de la provincia de Huelva, encontraron que el 85.5% declaran desempeñar tareas que en la profesión se consideran de atención directa al usuario. Porcentaje que vuelve a rondar los mismos valores en las labores dedicadas a la gestión, dedicándose a ello el 82.9% de los profesionales.

Estas áreas destacadas son seguidas a gran distancia por las otras indicadas en la encuesta: el 22,4% realizan tareas de investigación, el 22,4% desempeñan labores de documentación.

Esta doble tendencia en la actividad profesional (gestión administrativa versus atención al usuario) que se manifiesta en el ejercicio profesional no parece integrar suficientemente la interdisciplinariedad como instrumento fundamental en el desempeño de sus funciones. Así, un 67,6% declara que trabaja frecuentemente o muy frecuentemente dentro de la dinámica de trabajo de un equipo inter-disciplinar, mientras que el 32,4% manifiestan que lo hace poco frecuentemente o no lo hace nunca. Pero además, si observamos detenidamente con qué otros profesionales comparten su trabajo los trabajadores sociales (ver la Tabla 3 correspondiente al estudio de Banda y colaboradores (1999) con una muestra de 77 trabajadores sociales) se comprueba realmente que es escaso el número de profesionales de otros campos o disciplinas (descartemos los trabajadores sociales y los auxiliares administrativos) con los que coopera el trabajador social. ¿Realmente podemos afirmar la existencia de una perspectiva integradora, global e inter-disciplinar en la práctica profesional a la luz de estos resultados empíricos? ¿Dónde está la supuesta necesidad de coordinación con los sociólogos, los directores de colegio o institutos, los concejales, los jefes de policía, los responsables de diversas instituciones, los representantes de vecinos, responsables de ONGs.?

Tabla 3

Profesionales junto a los que trabajan los trabajadores sociales	N.º de trabajadores sociales que comparten trabajo con estos profesionales
Otros trabajadores sociales	48
Psicólogos	4 <sup>1</sup>
Auxiliares administrativos	13
Abogados	10
Médicos	8
Educadores sociales	8
Profesores	6
Enfermeros	4
Pedagogos	4
Graduados sociales	3
Otros profesionales	16

Fuente: Bando Callego et al. (1999).

### 3. Nuevas dimensiones de la intervención en Trabajo Social: retos y dificultades para la innovación del rol

Las organizaciones comunitarias y especialmente aquellas de servicios sociales y humanitarias necesitan redescubrir la comunidad y su entorno como un ámbito vivo y dinámico, no sólo compuesto de necesidades y problemas sino también de un mundo lleno de recursos y potencialidades, de conexiones e intercambios sociales y materiales que permiten que una comunidad satisfaga sus necesidades, se desarrolle y multiplique sus recursos económicos, sociales, psicológicos y culturales. Es por lo que se hace necesario recuperar y potenciar una visión y una estrategia de intervención de carácter más inter-relacional para el análisis y sobre todo para la resolución de los problemas sociales en la profesión del Trabajo Social. Contamos para ello, desde hace años, con la aportación del pensamiento ecológico y sistémico, el cual nos capacita para entender que en la relación de ayuda existen sobre todo tres sistemas que ejercen una poderosa influencia recíproca, estos son la institución, el profesional y el cliente (Kisnerman, 1986). A su vez estos sistemas están inmersos dentro de un supra-sistema que es la sociedad, la cual se sirve de diversas instituciones y organizaciones para conseguir sus objetivos.

A pesar del uso del enfoque eco-sistémico como modelo de referencia en la profesión, una de las lagunas o vacíos teóricos, sobre todo en relación con la praxis social del Trabajo Social, es haber infravalorado el contexto socio-institucional en que se desarrolla la profesión, e inclusive el contexto socio-institucional donde se ubica el usuario o cliente. En cambio se ha sobrevalorado las características y recursos del sistema profesional y del sistema del cliente desde la perspectiva del individuo o a lo sumo de su grupo de referencia inmediato como la familia o el grupo de iguales. Pero difícilmente podemos entender el rol del trabajador social y sus verdaderas potencialidades si no lo situamos en el marco más general de las instituciones y las organizaciones desde las que interviene, como también de las instituciones y organizaciones del supra-sistema comunitario donde el cliente, usuario, colectivo etc., desarrolla su estilo de vida. Es decir, instituciones y organizaciones como la escuelas, las academias, la universidad, la empresas, el ayuntamiento, los servicios sociales, las asociaciones, las ONGs, han sido y continúan siendo elementos olvidados o escasamente considerados en la dinámica interventora del Trabajo Social. Así, desde una perspectiva formativa, los conocimientos psicosociales sobre la comunidad y concretamente su andamiaje organizativo han estado en líneas generales pobremente representados en los planes de estudio de Trabajo Social de las universidades españolas. ¿Acaso el sistema organizativo de la comunidad no actúa como fuente creadora de recursos y apoyo social y por tanto susceptible de ser orientado y utilizado también para el desarrollo y la promoción del bienestar social?

La percepción selectiva o limitada de la función del trabajador social y de la organización a la que representa queda ilustrada de manera interesante en la siguiente reflexión de Zamanillo *«dar algo forma parte de un modo de ejercer la profesión, porque detrás está el convencimiento y el estereotipo de que la gente sólo viene al despacho a pedir, sin poder comprender hasta qué punto la demanda es inducida por la propia institución (los que facilitamos el IMI, comida, cama, beca, residencia,*

*pensión, subsidio, etc.). El recurso determina la posibilidad de intervención, pasando a ser el recurso la figura, casi lo único, a serlo más visible y relevante, el encuentro humano pasará a un plano secundario. El trabajo social corre el riesgo de devenir en instrumentalidad que ha vaciado de contenido las relación con las personas» (Arija, 1999: 144). Por el contrario, como comenta Arija Gisbert (1999), los trabajadores sociales pueden intentar servir de ayuda para que descubran con qué capacidades cuentan, y qué dificultades encuentran en ellos y en el entorno; para que se den cuenta de lo que pueden y qué no pueden y de lo que quieren y no quieren.*

La problemática descrita pone de manifiesto la importancia que desempeñan las actitudes de los profesionales, y no sólo la de los usuarios o población en los procesos de ayuda, de promoción y desarrollo socio-económico. Ahora bien, las organizaciones las constituyen fundamentalmente personas, por lo que también las actitudes y competencias de los responsables de dirigir las organizaciones, que no olvidemos configuran sensiblemente las culturas organizacionales, resultan fundamentales al tener implicaciones en la forma de operar de dichas organizaciones con respecto a la comunidad con la cual se relacionan e intercambian algún tipo de materia, energía o información. Dichos procesos culturales y actitudinales desarrollados en el ámbito organizacional cobran una especial significación en este periodo de cambios caracterizado por una globalización de la economía y de los mercados que ha corrido paralelo a la convergencia progresiva de las tecnologías de la información, desencadenando con ello una dinámica calificada como tercera revolución industrial que nos sitúa en la llamada sociedad de la información o del conocimiento (Castells, 1997).

Concretamente la llamada economía de la información y la revolución que la caracteriza, tiene como peculiaridad central posibilitar el que los agentes sociales construyan alianzas y redes al objeto de compartir recursos e información en función de alcanzar ciertos objetivos comunes transitorios. La red de organizaciones autónomas, más que la empresa u organización independiente o aislada, se convierte en la actualidad en la unidad operativa real capaz de competir y alcanzar objetivos más ambiciosos. Esto, trasladado al problema del desarrollo y del bienestar social, supone un cambio de perspectiva significativo, por cuanto conlleva promover y entender los proyectos de desarrollo de manera menos unilateral y paternalista por parte de la administración y de manera más coordinada, recíproca e interactiva. Sin embargo, esa necesidad de colaboración y coordinación que demanda o favorece la lógica de la economía informacional se ve frenada y obstaculizada por ciertas actitudes intergrupales (sobre todo entre organizaciones) que actúan de barreras o muros psicológicos y culturales que encierran y aíslan a los individuos, a los colectivos y a las organizaciones en sus espacios sociales, coartando así la posibilidad de aprovechar las oportunidades que les brinda engancharse a los procesos de colaboración-cooperación que ahora posibilita espectacularmente la conexión digital en red al romper las barreras o limitaciones físicas del espacio (la distancia) y el tiempo (la rapidez o velocidad).

El aislamiento y la desconfianza consiguiente entre colectivos y organizaciones tiene otro efecto perjudicial, y es que favorece y refuerza las concepciones mentales unilaterales basadas en una sola perspectiva interna para alcanzar los objetivos o para resolver determinados pro-

blemas. El contraste surgido de la interacción o la colaboración entre distintos colectivos u organizaciones permite abrir o fomentar nuevas ideas o soluciones más eficaces y eficientes a la hora de adoptar decisiones y solucionar problemas. Precisamente, en el campo de la acción social sería el Trabajo Social, por su perspectiva integradora y psicosocial en el terreno de la intervención, la profesión más directamente implicada e interesada en desarrollar y mantener esta acción social conjunta de organizaciones, recursos, esfuerzos y voluntades, al objeto de lograr una intervención propia o diferenciada y más efectiva.

#### **4. Estrategias de coordinación-cooperación para la intervención versus intervención para la coordinación-cooperación**

Como consecuencia de que el flujo y tratamiento de la información se convierte en la materia prima principal de la economía y de las organizaciones en la era digital, el Trabajo Social necesita focalizar su interés en aquellos procesos psico-sociales que contribuyen a fortalecer la dinámica del desarrollo y la promoción. Es decir, esta nueva realidad emergente exige buscar procedimientos y estrategias que favorezcan el desarrollo de actitudes y comportamientos en la población que hagan posible que la información y el conocimiento circule, fluya y se aplique en aquellos ámbitos y espacios sociales donde existan carencias, necesidades o malestar psicosocial. Y aunque la revolución tecnológica actual posibilita y facilita la colaboración y la cooperación —aunque no la determina—, en el ámbito de la intervención social se hace imprescindible previamente revitalizar las conexiones psicosociales entre los elementos que componen la red comunitaria, si lo que se pretende es intervenir en necesidades y problemas en las que participan múltiples factores. Estaríamos así en disposición de potenciar una adecuada articulación de los distintos agentes sociales y recursos situados en diferentes espacios sociales de la comunidad. Agentes sociales que aisladamente están incapacitados o limitados, pero que cuando consiguen coordinar sus recursos y esfuerzos pueden multiplicar la eficiencia y la eficacia interventora.

En definitiva, urge la necesidad de elaborar un conjunto de estrategias que podríamos englobar en un modelo de potenciación del Capital Intelectual en la comunidad y también en las organizaciones que incluye previamente el desarrollo de un conjunto de factores sensibles que denominaríamos «Capital Social», ya que si el conocimiento como bien intangible cobra relevancia como generadora de riqueza y bienestar, la dimensión social y psicológica que acompaña y se mezcla con aquella no puede, ni debiera ser ajena a esta nueva lógica de desarrollo. Me refiero por un lado y aplicándolo a la profesión de Trabajo Social, a la necesidad de potenciar una «cultura organizacional» caracterizada por el diseño de la planificación estratégica en relación con las demandas y necesidades de su entorno, al desarrollo de la «inteligencia emocional o interpersonal» (habitualmente conocido como habilidades socio-emocionales) como núcleo básico para el desarrollo personal, organizativo y social; y, por último, al enfoque basado en las «alianzas o redes» como medio de racionalizar los esfuerzos, reducir los costes, adquirir nuevas destrezas y conocimientos y aportar soluciones nuevas, creativas e innovadoras a diferentes problemas, con los consiguientes efectos multiplicadores sobre la

dinámica de la comunidad (ver al respecto nuestra propuesta de modelo de potenciación del capital intelectual aplicado a la empresa en Conde y colaboradores 2001). Veamos a continuación aquellas estrategias susceptibles de ser desarrolladas desde la profesión de Trabajo Social:

- *Cultura organizacional.* La mutación social y tecnológica y el cambio necesario sobre la representación que nos hacemos de ello, presupone por parte de los responsables institucionales y en concreto de los profesionales de Trabajo Social con responsabilidades de gerencia, el deber de potenciar una cultura del aprendizaje o formación permanente de sus recursos humanos en todo tipo de organizaciones y preferentemente las implicadas en el sector no-lucrativo, si en realidad se pretende que sean organizaciones efectivas en el desarrollo del bienestar social. A su vez, existiría la necesidad de potenciar una cultura organizacional y comunitaria de la planificación estratégica (Díaz y Buñuel, 2000), que se fundamentara en la utilización de herramientas como el análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). Esta perspectiva estratégica ayudaría a poner en relación las características del entorno o la comunidad globalmente considerada con las de la propia organización al objeto de mejorar los sistemas de intervención social.
- *Habilidades socio-emocionales.* En las organizaciones actuales, la necesidad de maximizar el aprendizaje organizacional con vistas a mejorar su eficacia está exigiendo impresionantes esfuerzos por aumentar la colaboración interna entre sus profesionales, así como de estos con sus clientes o usuarios, con sus proveedores u otras organizaciones en forma de alianzas o convenios. Además la mayor interactividad que potencian las nuevas tecnologías (internet, correo electrónico, videoconferencia, etc.) fuerza necesariamente a que las organizaciones puedan aprovechar adecuadamente ese enorme potencial comunicativo-tecnológico desarrollando en los recursos humanos aquellas habilidades sociales e interpersonales que les permita manejar y desarrollar el recurso más valioso: la información y el conocimiento, como es el caso del conocimiento aplicado a la intervención social. Las organizaciones de servicios sociales y humanitarias, de carácter no-lucrativo podrán aumentar su efectividad y fomentar el aprendizaje de la organización en la medida que sus recursos humanos también desarrollen la capacidad de transferir, compartir y aprovechar ese saber fragmentado y distribuido entre distintas personas, profesionales, grupos y departamentos, y organizaciones. Por ello el dominio de un repertorio básico de habilidades o competencias emocionales como saber cooperar, trabajar en equipo, analizar y solucionar problemas, habilidades de negociación, de empatía, de autocontrol emocional, de liderazgo de equipos, etc., se convierten en indispensables en el nuevo marco organizativo y socio-económico que está surgiendo.
- *Construcción de redes sociales inter-organizacionales e inter-comunitarias.* El enfoque basado en alianzas haría referencia a la necesidad de generar nuevos recursos a través de establecer mecanismos de colaboración entre el sector público (administración), el sector no lucrativo o también llamado tercer sector y el sector privado (Fiszbein y Lowden, 1999; Trigo, J. Y Drudis, 1998). Las alianzas entre estos tres sectores en distintos niveles

y dimensiones, tendría la enorme ventaja de reducir costes, racionalizar esfuerzos, compartir recursos, aprendizaje y creación de nuevas destrezas y conocimientos etc. En este sentido, comienza adquirir una relevancia fundamental las alianzas y convenios entre la universidad, los centros de formación y las empresas. Pero también este modelo de cooperación se puede aplicar con muchísima más intensidad del que se ha venido realizando al campo de la acción social. Así las posibilidades de cooperación entre ayuntamientos, colegios y servicios sociales y asociaciones vecinales o de padres siguen siendo escasas. Es casi inexistente la colaboración entre muchas ONGs con los servicios sociales y/o con las empresa y no digamos de la prácticamente nula cooperación existente entre las empresas y los servicios sociales.

En el nuevo marco social de la globalización y de la interconexión digital se torna imprescindible superar el enclaustramiento que todavía caracteriza a la mayoría de las organizaciones e instituciones, tomando como modelo las experiencias de aquellas organizaciones que han establecido proyectos de cooperación inter-organizacional. Ello probablemente obligará a considerar que las soluciones eficaces se van construyendo de forma múltiple, es decir contando con la participación de diversos agentes o actores sociales presentes en la comunidad. Nunca como ahora, con los instrumentos tecnológicos que poseemos, hemos tenido tanta posibilidad de comunicarnos saltando la barrera del espacio geográfico y del tiempo. Queda por seguir desarrollando los instrumentos socio-organizativos que ayuden a orientar adecuadamente los desafiantes cambios que afrontamos. ¿Están los trabajadores sociales y sus respectivas organizaciones aprovechando las enormes posibilidades del entorno social y tecnológico para cumplir mejor con las expectativas de su pretendido rol profesional?

## 5. Referencias bibliográficas

AHEARN, F.

- 1999 «Cien años de trabajo social en Estados Unidos». *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, nº 15, 13-25.

AQUIN, N.

- 1999 «Hacia la construcción de enfoques alternativos para el trabajo social para el nuevo milenio». *Revista de Servicio Social*, vol. 1, nº 3 (internet)

AYLWIN DE BARROS, N.

- 1980 «El objeto en trabajo social». *Revista de Trabajo Social*, nº 30, Santiago de Chile.

ARIJA, B.

- 1999 «Apuntes para una reflexión teórico-práctica de la relación de ayuda». *Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 141-158.

BANDA, T., C. MARTOS, F.J. PANIAGUA, y M.ªJ. VÁZQUEZ

- 1999 «Investigación sobre la ocupación profesional de los trabajadores sociales». *Cuadernos de Trabajo Social*, 12: 107-136.

BUENO, J.R. y J.V. PÉREZ

2000 «Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales». *Cuadernos de Trabajo Social*, nº13, 53-74.

CASTELLS

1997 *La sociedad red*. Madrid: Alianza Editorial.

CÓNDE, J.A., A. DE LA TORRE, T. VEGA y J.C. SÁNCHEZ

2001 Fundamentos para el desarrollo del capital intelectual en la economía informacional. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, nº 35, 135-174.

DÍAZ, J.Á. y A. BUNUEL

2000 «Prospectiva y planificación estratégica de servicios sociales». En Díaz, J.Á. y Salvador, M.J. (2000). *Nuevas perspectivas de los servicios sociales*, 71-106. Madrid: UNED

DOMÍNGUEZ, M.

2000 «Práctica profesional de los Trabajadores Sociales». *Trabajo Social Hoy*, nº 29, 7-31.

FISZBEIN, A. y P. LOWDEN

1999 *Trabajando unidos para un cambio. Las alianzas público privadas para la reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe*. Instituto del Banco Mundial.

GIBBERMAN, M. y P. SCHEERVISU

1993 *Who Are We?* Washington, DC: NASW Press.

KISNERMAN, N.

1986 *Los recursos*. Buenos Aires: Humanitas.

MOJINA, M.L. y M.C. ROMERO

1999 «Contribuciones al debate sobre el objeto y la identidad en trabajo social». *Revista de Servicio Social*, Vol. 1, Nº 3 (Internet).

MONTAÑO, C.

1998 *La Naturaleza del Servicio Social*. Sao Paulo, Brasil: Cortez Editora.

OLIVEIRA, L.

1977 *Socioterapia: profesionalización y autonomía del Servicio social*. Buenos Aires. Humanitas.

QUIROZ, M.H.

1999 «Repensar la identidad profesional: Una posibilidad de volver al mito fundacional del trabajo social». *Revista de Servicio Social*, vol. 1, nº 3 (Internet).

RUBI, C.

1990 *Introducción al Trabajo Social*. Barcelona: Llar del Llibre.

TEJÓ, N.

1996 «El Trabajo Social Contemporáneo: Una perspectiva sobre los retos del Trabajo Social para el Milenio por venir». *Revista trimestral Trabajo Social, Escuela Nacional de Trabajo Social*. UNAM, México, nº 14, 15-22.

THYER, B.A.

2001 «What is the role of theory in research on social work practice?». *Journal of Social Work Education*, vol. 37, 9-26.

TRIGO, J. y A. DRUDIS

1998 *Alianzas estratégicas*. Barcelona: Gestión 2000.

ZAMANILLO, T.

1999 Conferencia «El despertar de una nueva inquietud». Universidad Pontificia de Comillas. En el *II Foro de Trabajo Social*. Abril, 1999. Madrid.

1999 «Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social». *Cuadernos de Trabajo Social*, nº 12, 13-32.