

¿Por qué decimos que «no podemos hacer intervención social»?

Esperanza MOLLEDA FERNÁNDEZ

Directora Centro de Servicios Sociales «Puerta de Toledo»
Ayuntamiento de Madrid

Recibido: 2 febrero 2007

Aceptado: 3 abril 2007

RESUMEN

Una queja muy común entre los trabajadores sociales es la de no poder hacer intervención. Este es el punto de partida de éste artículo, en el que se plantea la necesidad de profundizar en aspectos como la importancia de la teoría para el Trabajo Social, el sentido de nuestra profesión en la sociedad actual, los fines que se persiguen con nuestras intervenciones, qué es hacer intervención social y cuáles son los pilares básicos de nuestra intervención, así como la existencia de un ineludible dilema ético ante el que se encuentran los trabajadores sociales a la hora de tomar decisiones que afectarán a la vida y a la persona de aquellos a quienes atendemos. Éstos son los aspectos los que dan cuenta de las dificultades de hacer intervención social.

Palabras clave: Trabajo Social, relación teoría-práctica, intervención social, relación profesional, recursos.

Why do we say that «we can't do Social Work»?

ABSTRACT

A frequent complaint among social workers is that it is not possible for social workers to do authentic social work and that it is only possible to manage social resources. With this starting point, this article studies the need to delve deeper into areas such as the importance of theory for Social Work, the meaning of our profession in current society, the goals that are pursued through our interventions, of what it means to do social work and what are the basic tenets of our work, as well as the existence of the unavoidable ethical dilemma in which social workers find themselves when they have to make decisions that will affect the life and person of our clients. These aspects tell an account of the difficulties involved in doing social work.

Key words: Social Work, theory-practice relationship, social intervention, professional relationship, resources.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. La preeminencia de la práctica: la dificultad de la relación dialéctica entre teoría y práctica en Trabajo Social. 3. Una aproximación crítica a la contextualización sociohistórica del Trabajo Social. 4. Una reflexión acerca de los fines del Trabajo Social. 5. Hacia una intervención social posible. 5.1. La relación profesional. 5.2. ¿Qué hacer con la palabra? 5.3. El uso de los recursos. 6. El ineludible dilema ético de la intervención social. 7. Para terminar. 8. Bibliografía.

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, se viene oyendo en boca de los trabajadores sociales una queja bastante ubicua: «No podemos hacer intervención social, sólo podemos hacer gestión de recursos». En ocasiones, esta queja se completa con una coletilla: «Somos administrativos de lujo muy bien pagados».

Es bien sabido por el psicoanálisis que cuando una frase se repite y se repite es que algo de lo que se quiere decir no llega a ser escuchado en toda su amplitud. En este sentido, creo que no es posible desistir de intentar entender esta queja y darnos por satisfechos con la interpretación corriente que se hace de estas afirmaciones: el peso de trabajo que conlleva la gestión de recursos sería tal que no dejaría tiempo para la intervención social. Podríamos entonces preguntarnos: ¿por qué no es la intervención social la que no deja tiempo a la gestión de recursos? Probablemente no se trata de un problema de organización del tiempo.

En la citada expresión, la intervención social se considera como lo más valioso y lo más específico del Trabajo Social, mientras que la gestión de recursos se considera una tarea devaluada, que puede hacer cualquiera sin formación específica. Si nos permitiéramos hacer una pequeña traducción, transcribiríamos: «No podemos dar lo más valioso y lo más propio de nuestra profesión, sólo podemos aportar lo que cualquier otro podría hacer en nuestro lugar, por ello nos sentimos pagados por encima de nuestro valor».

Es significativo que esta letanía aparezca en un momento en el que el Trabajo Social como profesión se ha asentado en España y existe una amplia red institucional donde se contrata a trabajadores sociales para que hagan intervención social. Desde fuera, nuestro lugar y nuestra tarea están claramente asignados, pero algo nos inquieta que aparece y reaparece cuando hablamos de nuestro trabajo.

Avanzando un paso más, podría pensarse que con estas palabras los trabajadores sociales estamos planteando nuestras más íntimas dudas acerca de nuestra identidad profesional, acerca de nuestra principal tarea profesional, la intervención social, y acerca del valor de lo que somos y de lo que hacemos. Pero en vez de seguir pensando e intentar construir respuestas acerca de lo que es y lo que puede ser el Trabajo Social más allá de la gestión de recursos, acerca de lo que es y las formas posibles de hacer intervención social en el momento que nos ha tocado vivir y desde el lugar personal en el que cada uno se encuentra, ignorantes de la enjundia de nuestra queja, la seguimos repitiendo allá por donde vamos.

Para poder hacer intervención social no es suficiente con seguir protocolos de actuación, conocer muchos recursos y aplicarlos cuando el usuario «cumple el perfil», ser muy empático y comprender a las personas que acuden a nosotros, dar buenos consejos y derivar bien, estar muy coordinados e intercambiar información entre los profesionales que trabajamos en el caso. Para poder hacer intervención social es necesario antes que nada ir elaborando un saber rico y vivo acerca de cuestiones que puedan ubicarnos en nuestra tarea más allá de las funciones encomendadas en nuestro puesto de trabajo. Hay que leer, pensar y escri-

bir sobre qué sentido tiene el Trabajo Social en nuestra sociedad actualmente; cuáles son los fines del Trabajo Social y cómo se enmarcan los objetivos que nos proponemos en relación con nuestros usuarios; a qué llamamos problemas sociales; a qué vienen las personas a nosotros y qué les ofrecemos; cómo se pueden producir cambios en las personas y en las situaciones; cómo saber si nuestras actuaciones son adecuadas o no; cómo valorar los cambios o la ausencia de cambios en las personas a las que atendemos, etcétera. Es decir, hacer teoría desde la práctica. En la medida en que no estemos involucrados activamente en este trabajo teórico, tanto colectiva como individualmente, no podremos deshacernos de la desagradable sensación de ser, sobre todo, gestores de recursos.

En este artículo me planteo hacer una primera aproximación crítica a algunos de estos temas: la relación entre teoría y práctica en Trabajo Social, cómo se ubica el Trabajo Social en nuestra sociedad, qué fines perseguimos con nuestras intervenciones, qué es intervención social y cómo se puede hacer. Y, por último, el ineludible cuestionamiento ético al que nos enfrentamos con cada una de nuestras intervenciones. Mi intención es revisar cada uno de estos aspectos analizando qué lugar ocupan actualmente para los trabajadores sociales que hacen el Trabajo Social en su día a día, apuntar algunas causas y consecuencias de ello, y dar algunas claves para poder ir construyendo no sólo una intervención social posible en la práctica, sino también una teoría sobre la intervención social. Como toda teoría espero que pueda tener un valor de verdad que vaya más allá de su mera utilidad práctica y sirva para producir más teoría, siempre necesaria para sostener nuestro quehacer profesional.

2. LA PREEMINENCIA DE LA PRÁCTICA: LA DIFICULTAD DE LA RELACIÓN DIALÉCTICA ENTRE TEORÍA Y PRÁCTICA EN TRABAJO SOCIAL

La dificultad de relación entre teoría y práctica no es exclusiva del Trabajo Social, existe una profunda escisión entre ambas dimensiones en muchas disciplinas. Los que se dedican a la práctica piensan que la teoría está alejada de la realidad, que no ayuda en los problemas con los que se encuentran a diario. Los que se dedican a la teoría llegan a hacer importantes desarrollos en su materia, pero a menudo éstos quedan para el consumo minoritario de aquéllos que se dedican a hacer teoría de la materia en cuestión. ¿Cómo establecer una relación dialéctica entre teoría y práctica?

Por otro lado, ambos polos del eje no tienen igual peso. En general, y muy en particular en el Trabajo Social, la práctica ocupa un lugar privilegiado frente a la teoría que es en ocasiones francamente denostada. Ya hace más de medio siglo Max Horkheimer (2002) denunciaba el triunfo de la por él llamada «razón instrumental o subjetiva» sobre la llamada «razón autónoma u objetiva». Este triunfo, si bien ha traído grandes avances de utilidad, no ha tenido lugar sin un precio. Por «razón instrumental» Horkheimer entiende una razón que, embriagada por la

lógica del dominio de la naturaleza (incluida la naturaleza humana) y de la autoconservación, se ha olvidado de todo lo que no puede ser reducido a esa lógica (Sánchez, 1994: 25; Sánchez, 2002: 19), una suerte de pensamiento orientado exclusivamente a crear una práctica de control de lo indeseable y de autoprotección frente a los riesgos. La «razón instrumental» «tiene que ver esencialmente con medios y fines, con la adecuación de los métodos y modos de proceder a los fines» (Horkheimer, 2002: 45). En cambio, la «razón autónoma u objetiva» estaría identificada con un pensamiento que va más allá de la mera utilidad práctica y que da cuenta de todo lo que queda fuera de la necesidad de autoconservarse y de dominar la naturaleza, no por olvidado menos importante. La «razón autónoma» estaría orientada a la verdad que trasciende a los hechos (Sánchez, 2002: 23), con todo lo escurridiza y fragmentaria que es siempre la verdad. Sería una razón que nos ayudase a «discernir entre un fin y otro» (Horkheimer, 2002: 47, nota 1).

¿En qué afecta al Trabajo Social esta denuncia realizada por Horkheimer? Siguiendo a este autor, el triunfo de la «razón instrumental» implica un acercamiento a las acciones humanas basado en la lógica de la probabilidad, de la utilidad y del éxito, frente a un acercamiento basado en la lógica de la verdad (Horkheimer, 2002: 76). Es decir, ante un sujeto con una demanda no empezamos a pensar qué le ocurre al sujeto que tras determinada historia de vida llega a pedir algo a un profesional. Por el contrario, empezamos a pensar qué puede ser más útil para suturar la demanda, cómo podemos tener éxito con más probabilidad, cómo obtener el recurso más eficaz ante esa situación. Podríamos preguntarnos qué hay de malo en hacernos el segundo tipo de preguntas en vez del primero. Como nos sigue iluminando Horkheimer (2002: 45), al hacernos el segundo grupo de preguntas, aquéllas relacionadas con la mera práctica, con la «razón instrumental», se olvida la reflexión acerca de los fines de nuestra acción y acerca de las causas tanto de los problemas con los que nos enfrentamos como de por qué intervenir. En cambio, nos concentramos en los medios, en encontrar recursos que respondan a las necesidades identificadas, que cada usuario tenga un diseño de intervención o un proyecto individual, que los recursos se optimicen y no se queden sin utilizar, que los datos estadísticos se adecuen a lo esperado... Actuamos, por tanto, por medio de lo que Horkheimer (2002: 90) llamaba la «ancilla administrationis», la razón al servicio de la administración, la razón reducida a mero instrumento.

Llegamos así a un gran control racional de los medios, sin reparar en el sentido que puede tener determinado fin para la persona en cuestión en un momento concreto. Un ejemplo: enviamos a una persona perceptora de una renta mínima a un proyecto de búsqueda de empleo porque el cobro de la renta mínima exige una contrapartida, porque obtener un empleo es una buena forma de prescindir de la renta mínima, porque su programa individual de inserción así lo exige (explicaciones todas ellas dentro de la racionalidad de funcionamiento del medio, la renta mínima). Pero no entramos a indagar con el sujeto en los motivos por los que ha llegado a quedarse descolgado del mercado laboral, en su posición en relación al empleo y en el significado que tiene para él seguir desempleado o bus-

car un empleo (razones acerca del sentido que puede tener para el sujeto un fin u otro). Como vemos, el triunfo de la «razón instrumental» no está tan alejado de nuestra queja de limitarnos a hacer gestión de recursos y la imposibilidad de hacer intervención social.

Cuando no hay «razón autónoma», cuando no hay un pensamiento capaz de acercarse con libertad a lo dado, superando de alguna manera la lógica instrumental, se impone la ideología del profesional como guía de su acción. Ante la pregunta de qué hacer en un caso, los fines de la intervención se decantan en función de la ideología del trabajador social (a menudo refrendada por la ideología de toda la institución y de toda la sociedad). Pero la ideología no es más que una teoría sobre el mundo poco elaborada, poco consciente de sí misma y «naturalizada». Por tanto, es necesario teorizar para no quedar presos de nuestros prejuicios. Es necesario hacer teorías más elaboradas, más conscientes de sí mismas y siempre cuestionadas. Esta teorización no puede mantenerse al margen del pensamiento ya existente en distintas materias (filosofía, sociología, psicología, psicoanálisis, política, historia). No puede olvidarse no sólo del pensamiento oficial y fácilmente asimilable, sino tampoco del pensamiento que explora los límites del pensamiento oficial. No es posible acercarse al mundo sin hacer una interpretación de él. Insertar nuestra interpretación del mundo dentro de una tradición teórica preexistente y comprometernos activamente con un pensamiento autónomo acerca de todo lo relacionado con nuestra profesión es una garantía y un sostén de nuestra práctica. Sostén y garantía de nuestra práctica al menos en dos aspectos. En primer lugar, socialmente, para que nuestra profesión sea entendida y no quede en el lugar del desconocimiento (¿qué hacen los trabajadores sociales?), e incluso de la mala interpretación de nuestras intervenciones, como ocurre en la película «Ladybird, ladybird» del cineasta Ken Loach en la que la retirada de tutela de unos niños queda completamente inexplicada más allá del capricho de unos profesionales a los que no les convence la situación de esos menores con esa madre. Y, en segundo lugar, profesionalmente, para permitirnos saber qué hacer y saber explicar por qué hacemos lo que hacemos, ya que sólo así será posible hacer una intervención social digna de tal nombre.

La teorización en la que debemos involucrarnos no es algo abstracto, es un quehacer permanente dentro de nuestra tarea cotidiana que crea un saber propio individual y compartido, un saber subjetivado: «Es esencial a la verdad el estar presente como sujeto activo. Uno puede oír proposiciones que en sí son verdaderas, pero sólo captará su verdad pensando y repensando en ellas» (Horkheimer y Adorno, 1994: 290). Para adquirir este saber no es suficiente la práctica, no es suficiente la reflexión sobre la práctica, hay que estudiar y pensar de forma autónoma, es necesario crear categorías teóricas y relaciones entre ellas que produzcan hipótesis nuevas para enfrentarnos a la tarea de intervenir socialmente.

Ante la escisión entre teoría y práctica, el Trabajo Social tiene un lugar privilegiado para poder retomar el reto de pensar la sociedad y el ser humano y realizar, a partir de este pensamiento, una praxis que a su vez incida en la creación teórica alrededor de esos núcleos fundamentales. Para ello, deberá trascender su

práctica, elevarse y encuadrarse dentro del sentido teórico de su acción social, deberá apostar por una relación dialéctica entre teoría y práctica.

3. UNA APROXIMACIÓN CRÍTICA A LA CONTEXTUALIZACIÓN SOCIOHISTÓRICA DEL TRABAJO SOCIAL

Una de las consecuencias de la ausencia de profundización teórica en Trabajo Social es la falta de ubicación socio-histórica, cultural, de nuestra profesión y de los servicios en los que trabajamos. De nuevo, no podemos decir que sea un problema exclusivo del Trabajo Social, muchas son las disciplinas que se desenvuelven en la ceguera de pensar que lo natural es que las cosas funcionen como funcionan. En el Trabajo Social asumimos como algo que no puede de otra manera el hecho de que como existen problemas sociales tiene que haber una profesión y unas organizaciones que dediquen sus esfuerzos a intervenir con ellos. Lejos de esta inmediatez, autores, entre otros, como Michel Foucault (1986, 1991, 1985, 1989) nos enseñan que el proceder de una sociedad, en una época histórica determinada, hacia las personas que no se integran dentro del discurrir mayoritario de la misma es todo un complejo aparataje en el que están implicados aspectos culturales, políticos, económicos, etcétera. Este aparataje constituye en realidad una apuesta ética de dicha sociedad ante sus miembros más incómodos. Ser conscientes de las líneas directrices de la apuesta social en la que nos incluimos puede ayudarnos a contextualizar nuestro trabajo de forma más realista y a valorar mejor los límites de lo que hacemos.

Para Foucault (1984: 156-7), las sociedades pueden clasificarse según «la manera de desembarazarse, no de sus muertos, sino de sus vivos, así tendremos sociedades masacrantes o sociedades de asesinatos rituales, sociedades de exilio, sociedades de reparación, sociedades de reclusión». Para él, en 1969, momento en que hace estas afirmaciones, la sociedad capitalista era una sociedad de reclusión. Quizás actualmente, casi 40 años después, las cosas deban matizarse.

Actualmente el Trabajo Social se inscribe dentro de unas coordenadas muy concretas, las de una apuesta social por la protección de los más vulnerables socialmente en nombre del bien común. Esta protección gira en torno al valor fundamental del bienestar, que ha ido ampliando su contenido de lo material a lo físico, a lo psíquico y a lo relacional. Hay que proteger de todo aquello que produzca cualquier atisbo de malestar. Además, la responsabilidad por este bienestar, relegado en otros tiempos a la privacidad de los sujetos individuales, ha quedado hoy en día paradójicamente constituida como una responsabilidad pública. Nos dice Jacques Lacan (2003: 348) que «(...) la felicidad devino un factor de la política (...) No podría haber satisfacción para nadie fuera de la satisfacción para todos». Esta adopción del bienestar individual como ideal, como criterio último con el que medir las actuaciones públicas, es una producción bastante contemporánea. Está en consonancia con la importancia que el sujeto individual ha adquirido en las sociedades complejas y en las ciudades donde el sostén y la perte-

nencia grupal y comunitaria de las personas queda bastante difuminada. En este paisaje, los valores más tradicionales como la justicia, la igualdad o la solidaridad quedan supeditados a ser una extensión a los demás, por identificación con ellos, de la preeminencia del derecho individual al bienestar y de la obligación de cada persona a perseguirlo a toda costa.

En el entrecruzamiento del derecho-exigencia de bienestar individual con la responsabilidad pública de dicho bienestar aparecen algunos miembros de la sociedad que parecen no someterse al mandato. Toxicómanos, prostitutas, personas sin hogar, personas con síndrome de Diógenes, mujeres maltratadas que no se separan, delincuentes, personas que renuncian a integrarse en el mercado laboral por variadas razones, enfermos que no se cuidan, familias negligentes hasta el abandono con sus menores: todos ellos interrogan a la sociedad. ¿Qué hacer con ellos? La autodestrucción y la heterodestrucción están proscritas. La sociedad, en su apuesta por el bienestar, se ve obligada a poner un límite a ciertos sujetos, hacerlos reflexionar, ayudarlos para que se sumen al «bien común». Y cuando los lazos sociales se han debilitado, esta función queda asumida por ciertas instituciones, por ciertas profesiones, entre ellas, sin duda, el Trabajo Social con la intervención social como instrumento. Así, junto a la incuestionable apuesta por la protección y la ayuda a los más vulnerables socialmente, aparecen algunas sombras sobre el papel que el Trabajo Social está llamado a cumplir: vigilar, controlar, disciplinar, corregir. Dice Foucault (1984: 172): «El Trabajo Social se inscribe en el interior de una gran función que desde hace siglos no ha cesado de tomar nuevas dimensiones, la función de vigilancia-corrección. Vigilar a los individuos y corregirlos en los dos sentidos del término, es decir, castigarlos y educarlos».

La idea de que pueden existir instrumentos, profesiones e instituciones para que las personas cambien el «mal-estar» por el «bien-estar» también es bastante moderna. La intervención social, el Trabajo Social, los servicios sociales se desarrollan dentro del mito del progreso social hermanado con el progreso técnico y científico. En sintonía con la lógica capitalista y mercantilista, este mito nos hace creer que siempre se podrá producir un bien con la ayuda de la ciencia y de la técnica que pueda ser adquirido a cambio de dinero para solucionar el problema planteado. Se podrá crear un nuevo recurso más adecuado para tal necesidad, se podrá diseñar un nuevo protocolo para saber cómo actuar ante tal tipo de casos, incluso se podrá disponer de más dinero libre para adquirir cualquier bien o servicio que necesitemos; sin embargo, esta dinámica no nos alejará de nuestra queja. «No podemos hacer intervención social», repetimos. El ideal tecnocrático del Trabajo Social nos lleva de nuevo a la gestión de recursos, a la gestión de bienes progresivamente perfeccionada, la «razón instrumental» en todo su esplendor, e intuimos con acierto que este ideal nos aleja cada vez más de aquello que llamamos «intervención social».

Se han identificado en la sociedad algunos sujetos resistentes a la búsqueda del bienestar y, sin pudor, se les ha colocado bajo el rótulo de excluidos. Han encontrado un lugar señalado en el imaginario social caracterizado básicamente

porque algo hay que hacer por ellos. Se ha encontrado un sistema para hacer algo con ellos, instituciones, profesiones y técnicas que asumen la tarea asignada. De esta forma se consigue integrar a estas personas en la sociedad al menos como usuarios de los servicios sociales; no en vano uno de los objetivos perseguidos por los trabajadores sociales es que las personas excluidas mantengan contacto con algún tipo de institución. Una vez establecido el tandem excluidos-trabajadores sociales, el resto de la sociedad puede mirar para otro lado, puede olvidarse de estos incómodos sujetos para poder dedicarse a lo que de verdad cotiza en el mercado simbólico compartido (dinero, poder, belleza, saber...). El Trabajo Social asume así otra tarea más, la de tranquilizar la conciencia de una sociedad a la que se le ha presentado ante los ojos algo que no quiere ver. No se quiere reconocer que la apuesta social por extender a todas las personas el bienestar individual bajo la batuta de los poderes públicos tiene límites, tiene grietas, tiene agujeros.

4. UNA REFLEXIÓN ACERCA DE LOS FINES DEL TRABAJO SOCIAL

Este análisis sitúa al Trabajo Social ante una pregunta abierta: ¿cómo ayudar a estos que quedan fuera del ideal social? Algo tiene que cambiar, pero ¿qué? ¿cómo? ¿con qué fin? Una vez disuelto el empuje político del Trabajo Social en los años 70, hemos dejado de preguntarnos acerca del fin de nuestro trabajo y aceptamos con una naturalidad pasmosa la legitimidad de lo que perseguimos con nuestras intervenciones. Nuestra relación con los fines estaría dentro de la lógica de la «razón instrumental» que «confiere escasa importancia a la pregunta por la racionalidad de los fines como tales» y, cuando se ocupa de ello, «lo hace dando por descontado que (...) son racionales en sentido subjetivo, esto es, que sirven al interés del sujeto en orden a su autoconservación» (Horkheimer, 2002: 45).

¿En qué consisten estos fines poco reflexionados pero «rationales por descontado»? No ocultamos en nuestro lenguaje laboral cotidiano que hay que «normalizar» y «reeducar» a las personas que atendemos. No nos engañamos y no hay contradicción entre nuestro fin y nuestros intentos de llegar a ese fin. Se supone que en estas personas hay una falta de saber que puede ser colmada a través de la enseñanza, del aprendizaje consciente y de la reeducación que ayude al sujeto a conducirse dentro de la norma, a estar «normalizado». Como nos dice Horkheimer (2002: 118): «La adecuación (como sinónimo de normalización) se convierte, en consecuencia, en la pauta para todo signo imaginable del comportamiento subjetivo».

Para Lacan (2003: 360) la normalización psicológica (y por extensión la normalización social) sólo puede llevarse a cabo a través de una «moralización racionalizante». Esta moralización, en Trabajo Social, se lleva a cabo a partir de unos cuantos apuntes de lo que se considera el ideal de las clases medias (trabajo, familia, relaciones sociales, higiene, salud, vivienda digna). No es que estos bienes no puedan ser deseables, sino que en su definición general y superficial

no dan ninguna pista para enfrentarnos al problema singular que nos presenta el sujeto en cuestión. Si perdemos la pista de esta singularidad, nuestras intervenciones se dirigirán (como ocurre casi siempre) exclusivamente a intentar que la persona que atendemos encaje en los ideales sociales con los que, sin la menor conciencia de ello, andamos comprometidos. Una viñeta clínica real: acude a Servicios Sociales un hombre de unos 75 años, solicita un piso de alquiler «baratito» para él y su esposa porque van a tener que vender el piso en el que viven para pagar una deuda adquirida por su hijo toxicómano; éste es el último peldaño de una infinita sucesión de cesiones ante las demandas-necesidades de su hijo toxicómano. La primera reacción del trabajador social es dar la información objetiva de los recursos disponibles y aplicar la «moralización racionalizante», haciendo reflexionar a esta persona sobre lo irracional de perder una vivienda digna bajo la presión de un hijo que ya le ha explotado lo suficiente. Como constatamos cada día, estos dos instrumentos, información objetiva y «moralización racionalizante», dejan absolutamente intocado el drama singular de esta persona en la relación con su hijo, causa última de su demanda y de su posible necesidad futura. Como nos dice Lacan (2003: 362): «El ordenamiento del servicio de los bienes en el plano universal no resuelve sin embargo el problema actual de cada hombre en ese corto tiempo entre su nacimiento y su muerte, con su propio deseo». Deberíamos pasar de una concepción casi estadística de los problemas sociales (todo aquello que se sale de los límites de la normalización puede ser considerado como problema social) a una concepción subjetiva y singular de los problemas sociales (qué le pasa a esta persona concreta que llega al profesional con una demanda determinada). Con la anterior viñeta podemos sobrevolar la diferencia entre una posible intervención social y la mera gestión de los recursos.

¿Podremos quizás definir algún fin del Trabajo Social más acá del proyecto social emancipatorio que alentaba al Trabajo Social de los años 70, el cual se ha demostrado imposible, pero más allá de una práctica burocrática y moralizante? ¿Qué otros fines pueden ser perseguidos con la intervención de los trabajadores sociales? Podemos partir de un compromiso con el deber de no dejar que los sujetos se autodestruyan o destruyan a los demás, lo que el psicoanalista Eric Laurent (2006) formula como el deber de no dejar morir a un sujeto de su adicción al goce. Sin este compromiso ético no existiría nuestra profesión. Esta formulación, aunque cercana al imperativo de bienestar anteriormente citado, se aleja de él al menos en dos detalles importantes. Por un lado, el fin se liga a un sujeto en particular y no se establece como un ideal generalista. Por otro lado, se define de modo negativo: habla de lo que no se va a permitir, pero no dice nada acerca de la manera en la que el sujeto debe vivir, eso queda abierto. De esta manera, se da cuenta también de la complejidad y la especificidad que el bienestar puede tener para cada sujeto frente a un bienestar manufacturado, igual para todos: el individuo normalizado.

En pos de este fin, la intervención social deberá establecerse como un espacio destinado a ser utilizado por los sujetos. Podrá ser un lugar donde se ofrezcan oportunidades, donde se creen nuevas posibilidades o, en su caso, un punto

de anclaje para determinado tipo de sujetos, como, por ejemplo, los enfermos mentales más graves (Rivas, 2005: 17). ¿Hacia dónde nos llevará este espacio? No está definido de antemano, pero siempre estará orientado por la necesidad de un límite: «No dejar a un sujeto destruir o destruirse». Esto no quiere decir que siempre se consiga.

5. HACIA UNA INTERVENCIÓN SOCIAL POSIBLE

En nuestro recorrido hemos llegado al meollo de la cuestión sobre cómo encontrar la manera de hacer una intervención social posible frente a aquella imposible de la que nos quejamos, la que no podemos hacer.

Acercuémonos primero a la intervención social que no podemos hacer. Es cierto que hay un gran deseo en nuestra profesión por hacer intervención social, pero ¿qué entendemos por hacer intervención social? Tomaré como ejemplo paradigmático la definición que se hace en el primer convenio colectivo para la intervención social de la Comunidad de Madrid. En su artículo 2.1. dice: «Por intervención social se entienden las actividades o acciones que se realizan de manera formal u organizada respondiendo a las necesidades sociales con el propósito tanto de prevenir, paliar o corregir procesos de exclusión social, como promover procesos de inclusión o participación social».

Esta definición presenta dos elementos. Por un lado, se define el fin de la intervención social de forma clara: hacer desaparecer la exclusión social y promover la inclusión social. No vamos a volver sobre su contenido, en los apartados anteriores ya hemos apuntado algunas cuestiones. Nos quedaremos, tan solo, en señalar el calibre del fin propuesto. Por poco que nos paremos a pensar este fin supera en mucho a las capacidades de la intervención social. La intervención social frecuentemente se realiza a nivel individual o familiar, en ocasiones de forma grupal o como mucho a nivel comunitario, cuyo ámbito no excede de un barrio o un pueblo. El objetivo es siempre producir cambios tanto en los sujetos implicados como en las situaciones sociales en las que viven en pos de la inclusión social. Pero en la cotidianidad de nuestro trabajo se obvian, en cierta manera, muchos aspectos que están implicados en la producción de estos cambios. Tanto los que atañen a lo macrosocial (políticas sociales, de vivienda, organización de la educación o de la atención sanitaria, etc.) como los que atañen a lo más individual (cambio de la posición subjetiva que una persona ante lo que le ha tocado vivir), aspectos todos ellos en modo alguno sencillos. Se minusvalora así la complejidad de la tarea que nos autoasignamos.

Por otro lado, hay una ausencia absoluta de definición sobre cómo llegar a este fin. Tan sólo se habla de «actividades o acciones formales u organizadas». No es una ausencia limitada a este artículo, sino bastante generalizada en muchos textos que hablan de intervención social. Se definen fácilmente objetivos, se establecen rápidamente plazos, incluso los recursos y los instrumentos que vamos a utilizar, pero no encontramos grandes indicaciones de cómo conseguir cambios.

Hay cierta fe en que sólo con definir unos objetivos y poner a disposición del sujeto unos recursos la situación va a cambiar. A menudo esto no ocurre, las cosas no cambian y los casos se cronifican, siguen como vinieron, pero utilizando los recursos que les ofrecemos.

Es en la confluencia de estos dos elementos, un fin demasiado ambicioso y la ausencia de indicaciones reales de cómo perseguirlo, donde nace la impotencia de realizar intervención social. Nos agarramos al modelo médico que nos hace esperar que se pueda encontrar un recurso-medicina para cada necesidad-enfermedad, nos inspiramos en la lógica administrativa aspirando a definir con precisión los procedimientos más adecuados, y recurrimos al pensamiento económico para pensar en términos de utilidad, rentabilidad y eficacia en todas nuestras acciones. Pero, al final, seguimos librados a nuestra suerte en lo que respecta al grueso de nuestro trabajo: el cuerpo a cuerpo con las personas que demandan soluciones a sus problemas.

Tres son las herramientas con las que contamos para este trabajo (la relación profesional, la palabra y los recursos) y mucho lo que hay que pensar todavía sobre ellas desde el Trabajo Social. Lo que sigue son sólo unos breves apuntes sobre cómo estas herramientas pueden ser utilizadas para ir construyendo una intervención social posible.

5.1. LA RELACIÓN PROFESIONAL

A menudo se insiste en que el recurso más importante de la intervención es la relación con el profesional, pero poco se ha escrito de los avatares de esta relación. Normalmente se dice que hay que crear una relación de confianza, un espacio de escucha, que hay que consensuar con el sujeto los objetivos a conseguir. Se establecen compromisos por ambas partes y si no se cumplen, se establecen consecuencias (sobre todo para el usuario). Se espera que a través de esta relación algo cambie en el sujeto. Todo ello, sin ser objetable, no da cuenta de toda una serie de incidencias que experimentamos en la relación cotidiana con las personas que atendemos: la tensión entre el deseo de depender que tienen determinados usuarios y nuestro miedo a que se cronifiquen; la sensación de que el engaño domina la relación y el malestar de sentirnos manipulados; el intercambio de agresiones más ostentosas por parte de los usuarios y más sutiles por nuestra parte (descalificaciones, reprimendas, privación de recursos como medida educativa); el miedo ante sujetos violentos o enfermos mentales con el consiguiente nuevo fracaso de estas personas en encontrar un punto de anclaje, o la angustia ante las demandas desmesuradas que nos hacen. A menudo se abre un abismo entre la relación profesional deseada y las relaciones reales que vivimos con nuestros usuarios.

Todas estas situaciones nos hablan de dos sujetos que se encuentran y reaccionan, pero el profesional no debe permitirse «reaccionar». Efectivamente, el profesional es un sujeto como la persona que atiende, tiene su propia historia, tiene determinados motivos que le han llevado a esa elección profesional, tiene

cierta estructura de personalidad, tales miedos y determinadas fantasías más o menos conscientes acerca de su rol, tiene tendencia a identificarse con determinados personajes más que con otros, tiene sus afinidades y sus rechazos. Sin embargo, el profesional debe vaciarse de todo ello a la hora de atender. El instrumento que nos permite vaciarnos es ser conscientes de la transferencia. Es un hecho el que ante cualquier relación significativa se reviven y se repiten determinados afectos que forman parte de lo más íntimo del sujeto. A esto llamamos transferencia. Cuando nos dedicamos a una profesión cuya tarea conlleva la creación de relaciones significativas con las personas, debemos ser conscientes de la transferencia que se produce en nosotros para dejarla lo más aparcada posible y de la que se produce en los otros para «cuidarla». Positiva o negativa, la transferencia del usuario hacia nosotros es lo único que hace que quiera hablar de sí mismo y que nuestras palabras y nuestras acciones tengan un efecto subjetivo en él.

Por un lado, ser conscientes de la transferencia preservará el espacio de intervención impidiendo que se establezcan relaciones simétricas como las que hemos descrito. Desde el momento en que sabemos que en ese espacio sólo debe estar en juego la transferencia del usuario, no hay lugar para nuestra reacción automática a la propuesta transferencial del sujeto ni mucho menos para que nosotros nos dejemos guiar por nuestra transferencia. Todo ello permitirá, por otro lado, poner el acento en lo que le ocurre a la persona que atendemos.

Para ello es fundamental, en primer lugar, ver a la persona como un sujeto activo en relación a su historia, tan víctima y tan actor de su vida como cualquiera. En segundo lugar, es necesario hacer un diagnóstico del sujeto como sujeto, saber con quién estamos trabajando. Es hora de abandonar el eterno prejuicio acerca de que no sabemos y no es nuestra competencia saber sobre diagnóstico psicológico. No se trata de asignar una categoría del DSM-IV. Se trata de dilucidar a grandes rasgos si estamos ante una neurosis, una psicopatía, una psicosis o un retraso mental. Sin esta capacidad, para la que obviamente debemos formarnos, andaremos bastante perdidos a la hora de orientarnos acerca de lo que cabe esperar de la intervención social y de la posición que debemos tener con cada sujeto concreto. Y, por último, hay que dirigirse a que la persona sintomatice su situación, se pregunte por el sentido de lo que le ocurre y quiera saber acerca de lo que tiene que ver él mismo en todo ello. Efectivamente, algo podrá cambiar para el usuario a través de la relación con el profesional, pero no es tarea fácil. La formación y la supervisión son indispensables.

5.2. ¿QUÉ HACER CON LA PALABRA?

Una vez establecida la relación profesional, se crea un espacio de libertad para escuchar y para decir. Pero, ¿qué decir? y sobre todo, ¿qué escuchar? Infinitos son los ejemplos en los que una intervención se orienta de forma diametralmente opuesta según lo que se escuche. Otra pequeña viñeta clínica real. Se deriva el caso de una adolescente desde un recurso terapéutico privado. Se cuenta que

es absentista, no respeta ninguna norma, es muy violenta y ha llegado a amenazar con arma blanca a sus padres. Éstos, separados, se la pasan de uno a otro por temporadas, hasta que no pueden soportar más la frustración y solicitan una medida de internamiento para la menor. Desde el recurso terapéutico hace meses que no consiguen ver a la menor porque, aliados con el discurso de los padres, intentan ponerle límites a través de distintas estrategias, asimismo, fracasadas. El insistir para poder escuchar a la adolescente no sólo desde las conductas brutales que deben ser eliminadas, sino también desde la rabia y el dolor que sentía hacia unos padres que tenían por su parte importantes problemas en la vida (abuso de alcohol, relaciones de pareja a menudo humillantes y violentas, dificultades laborales), sin dejar de escuchar a los padres en sus propias limitaciones, permitió no actuar un internamiento de la menor tal como era demandado en los primeros contactos con el recurso derivante y con los padres.

Normalmente guiamos nuestra escucha y nuestro decir por una mezcla de buena voluntad, de principios ideológicos (como el imperativo del bienestar o de la normalización) y de una amalgama de conocimientos eclécticos que hemos ido adquiriendo a lo largo de nuestra experiencia. Estas referencias, a menudo nos llevan a pasar de la creencia ingenua en los efectos mágicos de la palabra a la dura experiencia de la palabra ineficaz (mentiras, malentendidos, consejos sin efecto, compromisos incumplidos). Se necesita hacer, una vez más imprescindible, un esfuerzo teórico riguroso que permita ubicar nuestra escucha y nuestra palabra en un contexto más amplio de comprensión de los sujetos y de los problemas que presentan.

También hay que tener en cuenta que el camino del escuchar y del decir en una relación profesional es siempre un camino particular que no puede resumirse en normas. Es consecuencia, de la interesante intersección entre la formación, la teoría y el pensamiento objetivo del profesional con la contingencia, la creatividad y la aleatoriedad del instante concreto; sin olvidar, como veremos más adelante, la ineludible apuesta ética que el profesional debe hacer en determinados momentos de la intervención.

En este camino, contamos con una guía: la demanda del sujeto. Es cierto que parte de esta demanda está definida por el lugar que el Trabajo Social ocupa en el imaginario social, por lo que la institución ofrece. Nos dice Armando Bauleo (1988: 14): «...la institución (...) en sus formas de interacción con los usuarios entra constitutivamente en el proceso de génesis de la demanda». Pero, por otro lado, la demanda dice mucho del sujeto particular. En términos generales, diremos con Lacan (2003: 348) que «lo que se nos demanda debemos llamarlo con una palabra simple, es la felicidad». Pero en los términos particulares del sujeto, esta demanda general de felicidad se irá articulando de manera muy personal (un trabajo, una casa, una paga, que cambie el hijo problemático o el marido maltratador...) en la ilusión de que es eso y no otra cosa lo que le falta. Es a partir de estas demandas manifiestas como se debe ir desplegando todo lo que hay detrás: «... una vez explicitado el pedido (...), nuestra labor será en torno al desarrollo, a partir de este pedido, de las extensiones del mismo» (Bauleo, 1988: 95-96).

Quien nos pide un alojamiento tiene detrás toda una historia y una posición hacia esa historia que le ha llevado a quedarse sin ese mínimo sostén vital. En este eje entre lo que se pide y lo que hay detrás es donde se debe mover nuestra escucha y nuestro decir. Al guiarnos por la demanda hay que tener muy claro que no se puede confundir la demanda ni con el deseo ni con la necesidad del sujeto. Ambos, deseo y necesidad, sólo pueden articularse a través de una demanda, pero nunca quedarán colmados por el objeto que se demanda, precisamente por ese más allá del que hablamos.

5.3. EL USO DE LOS RECURSOS

Existe en Trabajo Social una relación de ambivalencia con los recursos sociales. Por un lado, como hemos visto en la introducción, consideramos que el tiempo que nos lleva su gestión es la causa primordial de no poder hacer intervención social, son un obstáculo para nuestra auténtica tarea. Por otro lado, también se plantea a menudo la queja de que no se cuenta con recursos suficientes, si no disponemos del recurso necesario a mano nos sentimos limitados en nuestra capacidad de dar respuesta. De alguna manera, nos sentimos indefensos cuando no tenemos un recurso concreto que ofrecer a nuestros usuarios. Puede hacerse un mal uso de los recursos que bloquea la oportunidad de hacer intervención social, pero, indudablemente, son un instrumento indispensable de nuestra profesión.

Hablamos de mal uso de los recursos, cuando se utilizan con la pretensión de solucionar con ellos todo el problema, como una forma de tapan la boca del usuario, sustrayéndole como sujeto de la demanda. Esto ocurre cuando tomamos la demanda exclusivamente desde su contenido manifiesto: «al tomar al pie de la letra la demanda se cae en la trampa de la obligación de una respuesta con un objeto tangible, el recurso» (Hernández, 1993: XIX). Como consecuencia de ello se piensa en el usuario en función de los recursos que nos pide y se le fragmenta en todos los servicios que sean necesarios para cubrir con recursos todo el abanico de sus demandas. A partir de ello, en ocasiones, el sujeto queda convertido en un profesional de los recursos: tiene cita con el educador, con el psicólogo, con el trabajador social, con el recurso de búsqueda de empleo, tiene que ir al curso de formación que le hemos encontrado y a la Escuela de Padres, todo un programa de actividades para cubrir sus necesidades. Parecería que no hay más que decir, pero si no hay un profesional que se haga cargo de todo lo que hay detrás de las necesidades manifiestas, cualquier cambio será imposible o se producirá por el azar. Es en esta tesitura donde nace el angustioso conflicto de nuestra queja, intervención social o gestión de recursos.

Sin embargo, si partimos de la necesidad de ir construyendo con el sujeto lo que hay detrás de su demanda y la posibilidad de situarse de otra forma ante su vida, podremos hacer un buen uso de los recursos. En primer lugar, podremos utilizarlos para producir cambios reales en las situaciones que nos llegan. Alojamiento, ingresos mínimos o apoyos para el cuidado de personas dependientes son

muchas veces ayudas imprescindibles para poder iniciar una intervención más en profundidad con el usuario. En segundo lugar, el propio proceso de gestión de los recursos puede servir como vehículo idóneo para poder ir urdiendo una relación significativa con el usuario, a la vez que le permitirá ir hablando de distintos aspectos de su vida. Por último, la insuficiencia de los recursos, que hasta cierto punto puede considerarse estructural, apoyará asimismo el buen uso de los recursos, por irónico que parezca. Al no taponar completamente la demanda, se tendrá la oportunidad de entrar a pensar en esos aspectos latentes y no caer en la ilusión de que al sujeto sólo le faltaba un recurso para solucionar sus problemas. En cualquier caso, el buen uso de los recursos irá siempre marcado por la singularización del recurso para cada caso en particular. Para cada caso, será necesario pensar qué recurso ofrecer, en qué momento, de qué manera, con qué sentido. Los recursos podrán estar estandarizados, pero su uso siempre deberá ser personalizado para el caso en cuestión.

6. EL INELUDIBLE DILEMA ÉTICO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Tenemos una serie de instrumentos que nos permiten tejer una intervención social, pero aparece una dificultad nueva en nuestra práctica de la que apenas somos conscientes. Para el trabajador social se presentan continuamente situaciones en las que tiene que decidir cosas que afectan a sus usuarios. Desde cómo situarse ante una conducta de su usuario o qué decir, hasta si ofrecer o no determinado recurso, pasando por decisiones más graves como promover retiradas de tutelas de menores e ingresos involuntarios o incapacitaciones de mayores o discapacitados, el trabajador social siempre está llamado a tomar una postura ética ante sus casos. Este tipo de decisiones generan en el profesional angustia e incertidumbre, incertidumbre que, como nos dice Zygmunt Bauman (2001: 97) «no es nada más ni nada menos que la incertidumbre endémica a la responsabilidad moral». De mil maneras intentamos soslayar esta responsabilidad: recurrimos al argumento de los criterios y los perfiles que nos permiten, o no, hacer; pedimos protocolos detallados que nos lleven a decisiones automáticas, o ponemos nuestras decisiones en boca de entes ajenos superiores a los que dotamos de autoridad. Pero, al final, sabemos que gran parte de las veces es nuestra la decisión. Con palabras de Slavoj Žižek (2006: 156) podríamos decir que «de hecho llevamos a cabo algo real, el acto libre, pero es demasiado traumático para nosotros como para aceptarlo». La radicalidad de los problemas éticos ante los que el profesional se encuentra en su trabajo diario está también en el corazón de nuestras dificultades con la intervención social, las cuales nos llevan a refugiarnos en la aparente claridad de la gestión de recursos.

Adentrados en el ámbito de la ética, asumiendo que no tenemos otra opción que tomar decisiones con un valor moral, Bauman (2001: 96-98) nos señala varios peligros. Por un lado, reemplazar la decisión ética por la ejecución de procedimientos burocráticos, que, según este autor, dará lugar al «proceso de no dar

la cara». Un ejemplo cotidiano: ante nuestra decisión de retirar la tutela de un menor, decimos que el procedimiento nos obliga a poner en conocimiento de la Comisión de Tutela del Menor la situación del menor para que se tomen las medidas oportunas. No decidimos nosotros, decide el procedimiento. En segundo lugar, este autor nos advierte también de la tentación de soslayar nuestra responsabilidad intentando satisfacer todas las expectativas del usuario. Siguiendo el ejemplo anterior, nuestro error consistiría en no decidir una retirada de tutela en una situación grave por preservar a los padres de la confrontación con su negligencia. Y, por último, se nos avisa sobre tener la certeza absoluta de cómo deberían ser las cosas y cómo se deberían comportar los demás. En nuestro ejemplo, el peligro estaría en pensar que determinado tipo de comportamiento en relación con un niño es siempre inadmisibles y requiere, por lo tanto, automáticamente de una retirada de tutela, sin entrar en los detalles del caso.

No nos queda mucho margen. Hemos aquí como profesionales ante el abismo ético actual: «no existe un gran Otro; nunca hay garantía; hay que actuar. Hay que arriesgarse y actuar. (...) Es decir, en cierto instante hay que asumir la responsabilidad del acto» (Žižek, 2006: 155).

A pesar de esa falta de garantía última, ¿cómo hacer de nuestra decisión un acto profesional responsable? Creo que para ello hay que tener en cuenta cuatro factores. Primero, la singularidad del sujeto con el que intervenimos: no vale la misma decisión para éste que para el otro por el mero hecho de ser parecidos, en cada caso se ha de pensar cuál es la postura a tomar. Segundo, tener en cuenta los límites sociales de la subjetividad que hemos asumido como un fin de nuestro trabajo, es decir, no permitir que una persona se destruya o destruya a los demás. Tercero, poder dar cuenta de nuestra decisión dentro de un contexto más amplio que la simple posición personal, dar razones de nuestra intervención desde el conocimiento («episteme») y no desde la opinión («doxa»). Y, por último, me parece indispensable contar con los demás en sentido amplio, desde las leyes, hasta la teoría, pasando por la supervisión o por el trabajo en equipo. En un punto el profesional dirá que sí a una decisión en su intervención, pero nada impide a que esta decisión no haya sido madurada en diálogo con todos los otros que nos rodean en la tarea del Trabajo Social.

7. PARA TERMINAR

A partir de este recorrido hemos podido ver cuánto de verdad hay en nuestra queja de que no podemos hacer intervención social y que, sobre todo, hacemos gestión de recursos. Pero, también es cierto que la causa de esta imposibilidad está lejos de ser la falta de tiempo. Hacer intervención social desde el Trabajo Social no es tarea fácil, implica un compromiso teórico, técnico y ético permanentemente no apto para aquéllos que busquen «paz y tranquilidad» (Bauman 2001: 98). Pero bien es cierto que puede resultar continuamente estimulante para aquéllos que queramos tener retos diarios en nuestro trabajo.

8. BIBLIOGRAFÍA

- BAULEO, A.
1988 *Notas de psicología y psiquiatría social*, Madrid, Atuel S.A.
- BAUMAN, Z.
2001 *La sociedad individualizada*, Madrid, Cátedra.
- DOMENACH, J.M., *et al.*
1984 *El trabajo social a debate*, Barcelona, Hogar del Libro.
- FOUCAULT, M.
1984 «Mesa redonda: Reclusión y capitalismo», en Domenach, J.M., *et al.* (1984), 153-162.
1984 «Mesa redonda: Trabajo social y control policíaco», en Domenach, J.M., *et al.* (1984), 162-173.
1985 *Historia de la locura en la época clásica*, Madrid, Fondo de Cultura Económica. Tomo II.
1986 *Vigilar y castigar: el nacimiento de la prisión*, Madrid, Siglo XXI.
1989 *El nacimiento de la clínica: una arqueología de la mirada médica*, Madrid, Siglo XXI.
1991 *Historia de la locura en la época clásica*, Madrid, Fondo de Cultura Económica. Tomo I
- HERNÁNDEZ RUIZ, C.
1993 «Reflexiones sobre supervisión», Eslabón, nº 21, XIX.
- HORKHEIMER, M., y ADORNO, T. W.
1994 *Dialéctica de la Ilustración: Fragmentos filosóficos*, Madrid, Trotta.
- HORKHEIMER, M.
2002 *Crítica de la razón instrumental*, Madrid, Trotta.
- LACAN, J.
2003 *Seminario 7: La ética del psicoanálisis*, Barcelona, Paidós.
- LAURENT, E.
2006 «El psicoanálisis es una práctica», La Brújula- Semanario digital de la comunidad madrileña de la Escuela Lacaniana de Psicoanálisis, nº 67.
- RIVAS, E.
2005 *Pensar la psicosis*, Málaga, Miguel Gómez ediciones.
- SALCEDO MEGALES, D.
2001 *Autonomía y bienestar: La ética del Trabajo social*, Granada, Comares.
- SÁNCHEZ, J. J.
1994 «Introducción: Sentido y alcance de la Dialéctica de la Ilustración», en Horkheimer, M., y Adorno, T. W. (1994), 9-44.
2002 «Presentación: quebrar la lógica de dominio. Actualidad de la crítica de Horkheimer a la razón», en Horkheimer, M. (2002), 9-38.
- ŽIŽEK, S.
2006 *Arriesgar lo imposible: Conversaciones con Glyn Daly*, Madrid, Trotta.