

# *De Mary Richmond a la aldea global. Reflexiones sobre el papel del Trabajo Social ante la revolución de las tecnologías de información*

Encarna GUILLÉN SÁDABA \*  
Clarisa RAMOS FEIJÓO \*\*

## **Resumen**

*La llegada del siglo XXI está dando lugar a un cambio en el paradigma histórico. Esta transición hacia la preconizada "sociedad de la información" impone un desafío para el Trabajo Social. Supone encontrar nuevas respuestas a viejas preguntas que permitan superar las desigualdades emergentes en un contexto socioeconómico e histórico político de gran convulsión.*

## **Abstract**

*The coming of the 21th century is causing a change in the historical paradigm. This transition towards the "information society" is introducing a challenge for the Social Work. It implies the searching of new answers to old questions in such a way that the emerging inequalities can be overcome in a socioeconomic, historical and political context of a great upheaval.*

## **Introducción**

**L**a cotidianeidad que han adquirido las Nuevas Tecnologías las ha llevado a ocupar un espacio en cada hogar casi sin que nos diéramos cuenta, y si bien pocos son los que pueden explicar los complejos mecanismos que constituyen un teléfono o un ordenador, todo el mundo ha asumido que la comunicación nos permite hoy estar en contacto con los

puntos más remotos en escasos instantes.

Antes de continuar, hemos de afirmar que la denominación Nuevas Tecnologías parece encarnar el mito de Dorian Gray, ya que del mismo modo que el personaje permanecía siempre joven, éstas permanecen en el imaginario social "siempre nuevas" porque en realidad lo que acontece es una "renovación" permanente sobre las que en su momento se llamaron Nuevas Tecnologías.

\* Catedrática de Servicios Sociales de la U.C.M.

\*\* Licenciada en Trabajo Social.

Digamos que por convención social o por repetición se ha impuesto, como en tantos otros casos, la denominación inadecuada. El adjetivo “nuevas” determina una temporalidad que no se corresponde con la realidad. Además, las Nuevas Tecnologías no son sólo las que intervienen en el área de la comunicación. En verdad éstas sólo constituyen uno de los campos de la innovación tecnológica, sin duda el más visible socialmente y por tanto de mayor impacto.

Convengamos en que tal y como Santiago Lorente explica en el capítulo 13 del Vº Informe FOESSA, resulta más apropiado llamarlas simplemente “Tecnologías para la Información”. (Lorente, S. 1994: 2080)

Para aportar una conceptualización que nos permita hablar un idioma común, digamos que, fundamentalmente, nos referiremos para nuestro trabajo a: los avances tecnológicos que permiten el procesamiento, almacenamiento y distribución sistemática de la información, datos, mensajes, opiniones, conocimientos, imágenes y sonidos, cada vez con mayor calidad, a mayor velocidad y a la mayor cantidad de receptores. Analizaremos los beneficios que estos avances pueden aportarnos en el campo del Trabajo Social.

En todo caso resulta de interés citar nuevamente el Informe FOESSA:

“Lo importante es entender que en el lenguaje coloquial, incluso en el usado por personas cultas, se mezcla todo. Por información se malentiende los datos y mensajes, que son los ele-

mentos básicos de la estructura informacional. Un conjunto de datos y mensajes puede formar una información. A su vez la información, en cuanto entendida y asimilada por el ser humano, e integrada en el resto de sus informaciones bajo una cierta estructura lógica, se convierte en conocimiento o saber. El culmen del saber lo constituye la filosofía, el logos” (Lorente, S. 1994: 2082)

En este intrincado mundo de la internacionalización, al que contribuyen las tecnologías de la información y donde la comunicación —en términos tecnológicos— avanza con una aceleración irrefrenable, surgen persistentes interrogantes para los que se esperan nuevas respuestas. ¿Implica el avance de las tecnologías en telecomunicación una mejora en la “comunicación humana”? ¿Los beneficios de las innovaciones tecnológicas serán para todas las personas? ¿Cómo se sitúa, en este contexto, el tema de las desigualdades?

### ***Desafíos para el Trabajo Social del Próximo Siglo***

Para el Trabajo Social estas innovaciones representan nuevos desafíos que no pasan desapercibidos, pero que al mismo tiempo y afortunadamente —porque esto dará lugar a un análisis crítico del fenómeno— están provocando filias y fobias de todo tipo.

De idéntica manera que el siglo xv encontró en la imprenta el elemento catalizador de mayor trascendencia, dada la influencia que hasta la fecha

implica para la comunicación y la expresión, el siglo xx ha encontrado el impacto incontenible del avance tecnológico, simbolizado en los últimos años por Internet, aunque debiéramos decir que es específicamente el *modem* quien ha vehiculado todos estos avances. Sin querer entrar en vericuetos informáticos, digamos que el módem es el instrumento que hace posible transmitir la información de un punto a otro, sin él Internet carecería de valor.

Muchísima es la gente que hoy en día habla de la memoria RAM, del último módem, del portal, del teletrabajo, pero poca es la reflexión crítica al respecto<sup>1</sup>.

Si bien el caudal de información aumenta a pasos agigantados, no existe de manera paralela un incremento del análisis sobre sus consecuencias en el ámbito social.

Lázaro Carreter, decía en un editorial publicado por el periódico El País "El estudio adultera a muchos tontos su memez ingénita. Abundan los bobos cuyo desarrollo ha sido entorpecido por los libros, pero sin debilitarlo mucho. (...) Muy pronto tendremos tontos inalterados, puros, como de manantial. Y los habrá también reciclados, restituidos a su condición cuando se adapten a la postmodernidad, cuyo ariete es Internet". (Lázaro Carreter, F. en *Escritura Electrónica*, El País, domingo 3 de octubre de 1999.)

¿Es posible entonces asignar a Internet la capacidad cuasi omnipresente de difundir la memez hasta grados superlativos? Dejamos la pregunta a la

espera de lo que el pensamiento crítico de quien la lea pueda ir desarrollando mientras avanzamos en la reflexión.

La tercera revolución, en este caso informática, ya forma parte de la realidad cotidiana, aunque lo importante es el uso que hagamos de lo que ella puede aportarnos.

No valen argumentos en cuanto a que sólo unos pocos tienen acceso a ella, porque de una u otra manera su presencia está modificando las pautas de relación entre los seres humanos. Su presencia directa o indirecta, en todos los sectores nos está llevando a nuevas formas de interrelación, a nuevas formas de producción no sólo material sino intelectual, política y artística.

Desde los controvertidos ecos de la Tercer Ola de Toffler, la marea sigue agitada y ahora todos hemos tenido que subirnos a nuevas embarcaciones para navegar por el ciberespacio. Pero en todo caso lo importante en esta navegación, como en cualquier otra, es saber a dónde y cómo se quiere llegar porque es importante el concienciar-nos de que mientras algunos van en cruceros dotados de radar y avanzadas tecnologías, otros (muchos otros) no tienen más elección que llegar en pateras y como Trabajadores Sociales *ésto debe de importarnos mucho*.

Lo primordialmente novedoso es que la velocidad de reproducción multiplica exponencialmente todo lo conocido hasta ahora en el mundo de la comunicación, y de idéntica manera vemos que llega y crece la desigualdad para poder acceder a él.

Sería necesaria una mentalidad de pensamiento crítico ante el pensamiento único; pero para ello deberíamos de interponer un análisis que no se limite a una actitud maniquea que anteponga lo perverso o lo benéfico a toda posibilidad de reflexión. Tenemos claro que la ciencia no es ni buena ni mala, del mismo modo en que compartimos que tampoco es neutra. En tal sentido es necesario conocer y reconocer los procesos que están configurando un nuevo paradigma de la historia que afecta a la sociedad humana en todas sus estructuras.

“La trampa, entonces, no está en la tecnología en sí misma, sino en las maneras cómo se usa y deja de usar. Pero no hay duda de que las culturas nacionales y/o populares no forzosamente encuentran motivos de agresión en su propagación a través de nuevos recursos tecnológicos. Hay, si acaso, un nuevo sincretismo que no deja de formar parte del desarrollo cultural de cada nación, o de cada civilización.” (Trejo Delarbre, R. 1996: 206)

## **Ciberfilias y Ciberfobiasa**

*Cuando a nadie le gusta algo, examínalo. Cuando a todo el mundo le gusta algo, examínalo.* Esta máxima de Confucio nos lleva a vueltas con la pregunta que formulábamos más arriba.

Es indudable que el avance tecnológico creciente generará y de hecho ya genera una multiplicación de las

desigualdades tanto entre países como hacia el interior de cada país entre los grupos de personas que tengan más acceso a ellas. Nuevamente nos preguntamos: ¿El origen y las características de esta desigualdad son atribuibles unívocamente a las Nuevas Tecnologías?

En cierto modo la experiencia humana es recurrente en cuanto a perpetuar cierto tipo de conductas. ¿Estamos dejando que las tecnologías nos marquen el rumbo? En todo caso lo imprescindible es recordar que las Nuevas Tecnologías constituyen en sí mismas un vehículo. Lo importante es ver quién las dirige, hacia dónde las dirige y qué contenido les da. El contenido de que las dotemos no es autónomo sino que depende de lo que nosotros decidamos.

En la Red se reproducen como en un gigantesco escaparate las realidades más loables y más deleznable de la humanidad. Tan pronto puede toparse con la solidaridad, con la religión a la carta, con la telemedicina, con las empresas, con la economía, con el ocio, con el estudio, con la tienda en casa, con el racismo más escalofriante, con la pornografía infantil... No hay límite, como no hay límite en la realidad cotidiana.

En los últimos informes sobre el Desarrollo publicados por el Banco Mundial hay claras referencias a la importancia del desarrollo de las Nuevas Tecnologías. El informe 1998-1999 se titula *El conocimiento al servicio del desarrollo*. En él se definen dos

clases de problemas de absoluta importancia para el desarrollo de los países:

- 1) Diferencias de conocimiento.
- 2) Problemas de información.

Analicemos el significado de estos dos tipos de problemas:

1. *Diferencias de conocimientos*: alude a la distribución desigual entre los países y dentro de ellos, de los conocimientos relacionados con la nutrición, el control de la natalidad, la ingeniería de los programas informáticos y la contabilidad.

2. *Problemas de información*: vinculados a la falta de información sobre circunstancias o características concretas, como la calidad de un producto, la laboriosidad de un trabajador o la solvencia de una empresa.

Desde el análisis de estos dos problemas se evalúa la particular importancia de los avances de las telecomunicaciones, cuyos costos se reducen aceleradamente, para la transferencia de conocimientos.

Se destaca la necesidad de que los conocimientos sean difundidos, socializados en todos los países y “en particular en aquellos ámbitos en que la rentabilidad social es superior a la privada”.

Esto nos pone ante la encrucijada de asumir que Internet puede estar sirviendo de vehículo de transmisión de conocimientos para una gran cantidad de países. El problema radicaría en cómo lograr la mayor democratización de su uso.

En un artículo de Ingrid Carlander, la autora relataba los desvelos de Nicholas Negroponte, —gurú del Instituto de Tecnología de Massachusetts (MIT)— y se preguntaba “¿Servirá realmente toda esa panoplia de ciencia ficción para acercar entre sí a los humanos?” (Carlander, l. 1998: 38)

### **Trabajo Social, Microchip y Nuevas Relaciones Laborales**

¿Qué papel juega entonces toda esta maraña en el Trabajo Social?. ¿Y cuál es a la vez, el papel del Trabajo Social dentro de toda esta maraña?

En primer lugar hemos de tener en cuenta que el Trabajo Social está implícitamente ligado a las necesidades humanas y a la búsqueda de su satisfacción. A su vez, existe también un condicionamiento creado por una serie de realidades del contexto histórico socio-político en el que se desarrolla la vida de las personas. Ese contexto es al que nos referíamos al hablar de esta revolución de las Nuevas Tecnologías y la llamada “sociedad de la información”.

Toda esta realidad lleva de la mano la globalización de la economía con la consiguiente carga de consecuencias que ello trae para todas las actividades humanas.

La mundialización contiene la resignación de una importante cuota de autonomía por parte de los gobiernos de los Estados, tal y como tradicionalmente los hemos concebido, desde

la aparición del concepto de Estados-Nación. Esto tiene relación directa con las políticas sociales y por ende con nuestra realidad profesional.

Una prueba tangible de ello la constituyen proyectos como el AMI (Acuerdo Multilateral de Inversiones) definido por el director de la Organización Mundial del Comercio como "la Constitución de una economía mundial unificada". Por este acuerdo, los gobiernos de los países tenían prohibido ejercer su acción sobre las inversiones de las empresas multinacionales que se asentaran en su territorio. Puede que su alusión parezca lejana a la realidad del Trabajo Social pero, indudablemente, entre sus posibles consecuencias, una de las aludidas para su rechazo por parte del Parlamento Europeo fue *la irremediable reducción del Estado de Bienestar que su aplicación acarrearía*. (Estefania, J. en *El AMI, un acuerdo casi clandestino*, El País, Economía, domingo 29 de marzo de 1998)

### **Luces y sombras de un nuevo contexto**

Este nuevo momento histórico repercute directamente en el mundo del trabajo, modifica las relaciones de empleador-empleado-empleo y con ello condiciona también las nuevas estrategias y formas de los servicios sociales.

La realidad del teletrabajo<sup>2</sup> promueve grandes expectativas de generación de empleo y prosperidad (aunque no siempre reales). En algunos casos puede significar la posibilidad de

una mayor independencia, pero no puede dejar de analizarse el profundo cambio que implica en las relaciones y condiciones laborales que pueden significar aislamiento y una mayor carga para quien teletrabaja.

También podría decirse que tiene el efecto positivo de abrir grandes posibilidades para sectores que habitualmente han tenido barreras para el acceso al trabajo, como las personas con discapacidad o las que tienen personas a su cuidado (frecuentemente mujeres que cuidan a los ancianos y a los niños). En estos casos existe un beneficio por la posibilidad de acceder al mercado laboral, al tiempo que continuar con su actividad familiar o evitar desplazamientos insalvables.

Paralelamente surgen lo que podríamos llamar "*maquilas virtuales*". Recurrimos a esta figura dado que al igual que las multinacionales textiles llevaron la producción a zonas de frontera, en países con bajos costes salariales, ahora, merced a Internet, el trabajo se desplaza también más allá de las fronteras en una búsqueda de mano de obra barata. Es importante destacar que no debe homologarse el bajo precio de mano de obra a que sea de baja cualificación, ya que para poder acceder al teletrabajo la mano de obra debe ser obviamente cualificada.

Estas nuevas maquilas, "ahora virtuales, podrían estar generando en muchos casos dumping, a lo que cabría sumar el que no existe aún una legislación específica para el teletrabajo que cubra los aspectos de Riesgos Labora-

les o, la llamada "cláusula social" dado que cada uno se acoge —en el mejor de los casos— a la legislación del país donde está trabajando.

En medio de toda esta convulsión se reformulan las tradicionales formas del sindicalismo, se cuestionan las ideologías y crece la presencia del Tercer Sector (bajo cuyo paraguas se engloba la más variopinta lista de organizaciones) como un factor de absoluta trascendencia en la vida social. Según un estudio de la Fundación BBV en España el Tercer Sector o Economía Social, supone entre un 6% y un 7% del PIB español. (Sánchez Herrero, G. 1998 en *El Mundo-Economía*, jueves 2 de abril de 1998, pág. 35.)

Jeremy Rifkin augura un porvenir venturoso para el Tercer Sector en la tercera revolución industrial, dado que ante el retroceso de los gobiernos en la prestación de servicios sociales será cada vez mayor el número de organizaciones que, "basadas en la comunidad actuarán cada vez más como árbitros y defensores del pueblo frente a las fuerzas mayores del gobierno y el mercado como defensores y agentes a favor de reformas políticas y sociales. Las organizaciones del Tercer Sector asumirán probablemente la tarea de proporcionar cada vez más servicios básicos, a raíz de los recortes de ayudas gubernamentales y asistencia a personas y vecindarios con necesidades"

"(...) Sólo mediante la creación de comunidades locales fuertes y autosuficientes, las personas de cualquier país

podrán soportar las consecuencias de los cambios tecnológicos y la globalización del mercado que amenazan la vida y la supervivencia de muchas familias" (Rifkin, J. 1997: 291)

Y en medio de todo ésto, ¿qué alternativas quedan para el Trabajo Social y los Servicios Sociales?

El Trabajo Social define su concepto en función de los contextos históricos donde se va desarrollando. Desde esta línea de análisis es imposible que la revolución de la información no le toque y muy de cerca tratándose justamente de la información que es una de las funciones básicas del Trabajo Social.

Como decíamos al principio, la ciencia no es ni buena ni mala pero tampoco neutra, no tendríamos que paralizarnos ante el miedo por lo que vendrá, sino analizarlo críticamente. La tendencia a la adopción de las Nuevas Tecnologías como formas de administración y gestión de recursos, parecieran estar amputando a un buen número de profesionales del trabajo social su capacidad y función natural de desarrollar las potencialidades propias de las personas, los grupos y las comunidades con los que están trabajando. Tal y como decía Encarna Guillén en su artículo *La burocratización del Trabajo Social en Intervención Social* "(...) la implantación de recursos se ha dejado a la iniciativa burocrático-administrativa y formalizada, olvidando la posibilidad de generar recursos por el propio Trabajo Social. Se entiende que el Trabajo Social está

simplemente como mediador entre unos recursos que ya existen y algunas necesidades". (Guillén Sádaba, E. 1993: 193).

Hemos elegido quizás el más peligroso de los caminos para acercarnos al prestigio y reconocimiento profesional, y en su trasiego vemos cómo profesionales de numerosas disciplinas afines invaden nuestro ámbito de acción diferenciado.

El profesor Claude Larivière alerta de los peligros que acechan a lo social por una marcada "tendencia de las organizaciones a la tecnificación de las prácticas al implantar herramientas de clasificación de la clientela". El ejemplo al que recurre Larivière para ilustrar este concepto es del modelo "Person-in-environment system" promocionado por la Asociación de Trabajadores Sociales estadounidenses. La informatización permite en este caso conocer y establecer un número definido de entrevistas que a la vez permitirán definir el "perfil" del caso. Es decir, que quien supera un número establecido de entrevistas comienza a ser un caso diríamos "problemático". (Larivière, C. 1999: 71-72) Estos son riesgos a los que nos enfrentamos de manera particular, pero no hemos de engañarnos, porque no hace falta una revolución informática para confundir lo que es Trabajo Social con la administración y gestión de recursos. Del mismo modo, tampoco será el avance tecnológico el que destruya la relación interpersonal necesaria para la aplicación del método de Trabajo Social.

## **Trabajo Social y Tecnología ¿Incompatibilidad de Caracteres?**

En *The impact of information technology on Social Work Practice* (El impacto de la tecnología de la información en la práctica del Trabajo Social), Cnaan y Parsloe se refieren a una resistencia inherente a la cultura del trabajador social frente a las tecnologías de la información. (Cnaan, R.; Parsloe, P. 1989: 5)

En parte, los autores del libro lo atribuyen al hecho de tratarse de una profesión mayoritariamente femenina, lo que desde su análisis les lleva a conjeturar que posee una menor formación en habilidades tecnológicas. No compartimos esta opinión, ya que si bien podría aceptarse para una época anterior, a nuestro criterio no reviste ninguna trascendencia en las actuales generaciones. También citan un informe de Boyd y otros autores, por el cual sostienen que los trabajadores sociales manifiestan un gran temor y ansiedad hacia los ordenadores que, traducidos en actitudes de retórica anti-ordenadores, hace crecer una subcultura del trabajo social con afirmaciones como "la informatización quizás elimine o reduzca significativamente el secreto profesional". "Los ordenadores deshumanizan la relación con el cliente" y otro tipo de afirmaciones de tipo *luddite*<sup>3</sup> que representan una clara resistencia al cambio.

De todos modos frente a estas afirmaciones cabe objetar que siempre

es lógico un período de adaptación a las nuevas formas de trabajo, máxime si ellas devienen de cambios paradigmáticos. Indudablemente lo conflictivo en términos de cambio, no es el cambio en sí mismo, sino el espacio de tiempo que lo precede, es decir la transición, y en ella se gesta el signo del futuro cambio.

Capítulo aparte merecen las nuevas tecnologías aplicadas por ejemplo, a las ayudas técnicas, en lo que todos los profesionales de las ciencias sociales ven un gran potencial de ayuda a las personas con discapacidad.

Las Nuevas Tecnologías están aquí. Del mismo modo que la pérdida de la relación médico-paciente no está circunscrita a los avances tecnológicos de la medicina sino a la propia condición del profesional y cómo se sitúa ante un determinado modelo hegemónico, del mismo modo hemos de entender que la tecnología no es magia, sino simplemente lo que nosotros queramos hacer de ella, o mejor con ella.

### **La Revolución Tecnológica y sus Aplicaciones en Formación**

Los avances tecnológicos pueden aportarnos grandes ventajas para la formación de los nuevos profesionales. La posibilidad de metodologías de aprendizaje dinámicas, que puedan incorporar sistemas de autoevaluación, favorecen una formación previa a la

incorporación en la práctica mediante la simulación de casos. El intercambio de información a través de los foros de debate, la posibilidad de trabajo en equipo, independientemente del lugar en el que se encuentren las personas involucradas, potenciará la posibilidad de actividades de investigación comparadas de fundamental importancia para la conformación de un corpus teórico propio.

La necesidad de su inclusión en la currícula profesional debe ser tenida en cuenta con particular atención, evitando caer en esnobismos y recordando que lo fundamental es el *manejo del método de Trabajo Social* y que *la informática es una herramienta*.

La creación de sistemas expertos, o bien de mecanismos de práctica y autoevaluación, requieren de un refinado conocimiento de la ciencia o actividad sobre la que se apliquen. El más cualificado de los programadores de software es absolutamente incapaz de desarrollar un programa útil para nuestra actividad si no cuenta con un experto profesional que le dé los "insumos" necesarios. Es decir, la responsabilidad del desarrollo en este sector debe ser en gran parte del colectivo profesional.

Robert Laing afirmaba refiriéndose a la labor de los trabajadores sociales: *"cuando lo que pensamos que hacemos no coincide con lo que en verdad hacemos, caemos en suposiciones que influyen sobre nuestras actitudes y podemos llegar a encontrar algo alguna vez) lo bastante confundidos como*

*para no advertir en qué consisten nuestras suposiciones o el hecho de que estamos perpetuando prácticas que no comprendemos. Otro peligro es que dejamos que sean otros los que hacen el análisis, mientras nosotros hacemos el trabajo".* (Laing, R.D. 1986: 36-37)

Nos parece posible afirmar, que el desarrollo de software en temas sociales avanzará a pasos que superan lo que nos imaginamos, por eso es tan importante que nos "apropriemos" de herramientas que puedan potenciar nuestra tarea sin que por ello se pierda la calidad de atención humana.

En tal sentido resulta de interés la difusión del proyecto MILU 2000 que está desarrollando como parte española el Colegio de trabajadores sociales de Andalucía. También es digna de mención la Biblioteca Virtual de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, o los encuentros que bajo el nombre HUSITA (Human Services Information Technology Applications) se vienen desarrollando desde 1987 para debatir y profundizar, al tiempo que dar a conocer, las nuevas aplicaciones informáticas al servicio de las mejores condiciones de vida de las personas. Podríamos afirmar que como éstas, existen muchas iniciativas que comienzan a explorar este campo.

La optimización de la información sobre legislación, recursos, y datos informativos que puedan ser actualizados metódicamente y consultados de acuerdo con programas de software adaptados a las necesidades de los servicios sociales puede generar una

mejora en la calidad de la atención que deje libre más tiempo para potenciar la relación con los usuarios, en lo que realmente es la actividad constitutiva del Trabajo Social.

### **El Trabajo Social Comunitario ante la "Aldea Global"**

En 1998, durante los actos conmemorativos de los cien años del Trabajo Social en Estados Unidos, el profesor Frederick L. Ahearn afirmaba: (Ahearn, F. Jr. 1999: 21)

*Con los avances en tecnología y la globalización del mundo, debemos plantearnos la cuestión de qué es comunidad. El sentido del teléfono, del ordenador y de la televisión fue crear un mundo de comunicación instantánea. El espacio se ha comprimido y estamos en contacto con personas de todas partes del planeta.*

En un primer acercamiento y, teniendo en cuenta la realidad del Trabajo Social cotidiano, podrá haber quien considere cuando menos apresurada la apreciación del profesor Frederick L. Ahearn. Ante todo sería interesante rescatar experiencias que en términos de desarrollo comunitario han permitido, valiéndose de las Nuevas Tecnologías, un mayor acercamiento de poblaciones en vías de desarrollo a beneficios concretos. Sirvan como ejemplo las comunidades de mujeres panameñas que dieron publicidad, a través de una página WEB, a los productos artesanales que realizaban,

(aumentando de manera importante sus ventas) o los agricultores filipinos que mejoraron su conocimiento sobre la producción de piña gracias al intercambio que les facilitó el uso del fax y el télex.

Merece la pena recordar un documento elaborado por la CEPAL-UNESCO sobre formación de recursos humanos en los primeros años de esta década, en el cual se destacaba la imposibilidad de innovar al margen de las tradiciones. A la vez se señalaba que, para el desarrollo y aprovechamiento de las nuevas tecnologías resultan imprescindibles procesos fundamentales de aprendizaje mediante la práctica, mediante el uso de sistemas complejos y mediante la interacción entre productores y consumidores. No se pueden formar los recursos humanos atribuyendo consecuencias unívocas a la introducción de Nuevas Tecnologías.

Debemos ponernos por delante de las herramientas y para ello es imprescindible una revalorización del Método de Trabajo Social. El problema no está en los ordenadores sino en la seguridad que desde el Trabajo Social se tenga de la propia metodología, lo demás es parte de la realidad en la que vivimos. Todos tenemos clara la utilización del cajero automático y nos parece sumamente práctica esta modalidad de servicio bancario, del mismo modo que el estudiante universitario puede acceder a los datos de la selectividad a través de Internet o el agricultor filipino saber más sobre el cultivo de piña. Asimismo el trabajador social debería poder aprovechar al máximo las venta-

jas de estas nuevas herramientas y adaptarlas al servicio de su hacer profesional.

En una publicación monográfica sobre temas del sector social, publicada por el periódico argentino La Nación (diciembre de 1998), uno de los entrevistados, interrogándose sobre el tema de la solidaridad y el tercer sector, recordaba un relato alegórico que había oído en su infancia: "se dice que en un pueblo sin solidaridad había una mesa enorme llena de manjares exquisitos. Esa mesa tenía una particularidad: los comensales disponían de unos tenedores enormemente largos, lo que hacía imposible la tarea de trinchar los alimentos y llevarlos a la boca. En dicho pueblo, debido a la extraordinaria longitud de los tenedores, nadie podía comer y por lo tanto reinaba el descontento. Un comensal privilegiado logró llegar a un pueblo vecino donde el sentimiento solidario estaba bien arraigado y lo primero que observó fue una mesa idéntica cargada de sabrosos manjares. Lo que más le sorprendió fue comprobar que en este último, los tenedores eran también, extraordinariamente largos. Sin embargo, todos eran felices y comían sin dificultad. Es que cada comensal trasladaba el alimento a la boca de la persona que estaba al otro lado de la mesa. Los tenedores largos estaban hechos a la medida de la solidaridad, no a la medida del egoísmo".

El cuento trae múltiples vertientes para el análisis. Una vez más vemos que lo cotidiano contiene una cantidad de saberes que son los que tradicional-

mente el Trabajo Social aprovecha en su quehacer y que es necesario llevar a formulaciones teóricas. En este caso Internet tiene el mismo sentido que los largos cubiertos de los pueblos del cuento. Es decir, la posibilidad de que la conformación de una comunidad internacional no esté sólo supeditada por lo que las grandes multinacionales de la comunicación puedan determinar. Existe un inmenso potencial en lo que las propias organizaciones —y en este caso hablamos tanto de las comunidades en su sentido poblacional como también de las comunidades científicas— puedan hacer.

El Trabajo Social no está condenado por la utilización de las Nuevas Tecnologías, antes bien nos atrevemos a decir que podría estar potenciado. Más aún en lo que se refiere al Trabajo Social comunitario y a las posibilidades que para el desarrollo comunitario abren las tecnologías de la información.

Bien está que la reformulación de los conceptos es absolutamente necesaria ya que ahora debemos redefinir que es lo que queremos decir cuando hablamos de comunidad. Ya existen en el ámbito comunitario numerosas iniciativas que requieren de nuestra intervención, de nuestro análisis, de nuestra capacidad de desarrollar el pensamiento crítico. No podemos evaluar desde el oscurantismo, no podemos avanzar desde el luddismo. Antes bien es necesario meterse en el sistema para poder modificarlo.

Tuvimos la oportunidad de asistir a la última conferencia internacional de

Husita <sup>4</sup>. Se trataba del quinto encuentro de un grupo de profesionales del Trabajo Social interesados en la relación existente entre la sociedad de la información y las ciencias sociales, no sólo como evaluación teórica sino también desde su puesta en práctica en el trabajo diario. La conferencia se desarrolló en Budapest del 29 de agosto al 1 de septiembre de 1999 bajo el lema "Social Services in the Information Society: Closing the gap" (que podríamos traducir como: Servicios Sociales en la Sociedad de la información, acercando las distancias). En el transcurso de la misma hemos podido conocer, a través de las exposiciones de colegas de todo el mundo, interesantes avances en temas vinculados a la gestión de servicios sociales y también, a la formación profesional en Trabajo Social con Nuevas Tecnologías.

Desde nuestro punto de vista quedó evidenciado el diferente desarrollo existente entre los países de la Europa del Norte y los mediterráneos. En el caso de los primeros se encuentran en un estadio de utilización mucho más avanzado (queriendo decir con esto que han aceptado y desarrollado mucho más el uso de estas tecnologías con sus aspectos positivos y negativos). Lo mismo ocurre con Estados Unidos, Canadá, Australia, e incluso Hong Kong (China).

En estos casos caben destacar por un lado las diferencias en cuanto a la masificación y desarrollo de las tecnologías, los costes de los equipos y la producción de software local (indudablemente vinculado al interés y benefi-

cio económico de las empresas informáticas).

También influyen las diversas realidades geográficas. La Universidad de Melbourne hacía referencia a un proyecto de aula virtual, directamente vinculado con el hecho de que muchos de sus estudiantes deben trasladarse distancias impensables para nuestro paisaje local, lo que incrementa el coste de la educación en términos de infraestructuras. Otro aspecto a considerar aquí es el bajo coste de las comunicaciones en países como Estados Unidos donde la llamada local puede llegar a ser en algunas ciudades gratuita lo que facilita que el usuario de las tecnologías de la información pueda tener un acceso permanente a la red de redes sin que esto le signifique el perder una parte de su sueldo.

## **Reflexiones Finales**

En uno de las publicaciones oficiales de difusión masiva de la UE (La Sociedad de la información. Europa en movimiento), editado en 1996, se hacía referencia a la solución que las Nuevas Tecnologías ofrecen para problemas acuciantes “entre los que destacan el refuerzo del espacio económico de Europa, la eliminación del paro de larga duración y la mejora de la protección del medio ambiente”. En la misma publicación podemos leer “En torno a la mercancía ‘información’ surgirán a largo plazo muchas profesiones y puestos de trabajo nuevos”

Por su parte, Ignacio Ramonet, director de *Le Monde Diplomatique* y habitual pensador sobre la repercusión social de las Nuevas Tecnologías, manifestaba en una entrevista publicada por *El País* “Todo lo que se hace, hasta las relaciones personales y los afectos, está marcado por el provecho. Las leyes del mercado no son morales, no dicen lo que está bien y lo que está mal. El mercado es una maquinaria, que funciona con aquellos que pueden participar y excluye al resto. Me interesas si tienes dinero y no me interesas si no lo tienes” (entrevista a Ignacio Ramonet en *El País Domingo*, domingo 1 de agosto de 1999).

Si de lo dicho puede deducirse que la información se ha convertido en mercancía, y a la vez es fuente de desarrollo, consideramos que desde el Trabajo Social no podemos quedarnos sin decir nada sobre el mundo de las Nuevas Tecnologías. Las posibilidades son inmensas tanto para lo positivo como para lo negativo, pero en todo caso no son desdeñables.

Si nosotros no tomamos nuestra propia delantera, una vez más serán otras profesiones las que definan el campo de acción del Trabajo Social en esta nueva revolución.

Mary Richmond supo ser pionera en su época al hacer frente a la compleja y convulsa realidad que aparecía como consecuencia de la revolución industrial

Ahora nos toca seguir definiendo el concepto del Trabajo Social en el nuevo y cambiante contexto de la sociedad de la información.

## Bibliografía

- LORENTE, Santiago, (1994). *Tecnologías para la información: la convulsión de la década en V Informe Sociológico sobre la Situación Social en España. Sociedad para todos en el año 2000*. Fundación FOESSA.
- TREJO DELARBRE, Raúl (1996). *La Nueva alfombra mágica. Usos y mitos de Internet, la red de redes*. Publicado en la colección Los libros de Fundesco.
- BANCO MUNDIAL (1999). *Informe sobre el Desarrollo Mundial. El conocimiento al servicio del desarrollo*. MundiPrensa.
- CARLANDER, Ingrid (1998). *Las avanzadillas del cibermundo, en Internet, el mundo que nos llega. los nuevos caminos de la comunicación*. Ignacio Ramonet (ed.) Alianza Actualidad.
- RIFKIN, Jeremy, (1997). *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era*. Editorial Paidós.
- GUILLEN SÁDABA, Encarna (1993). *La burocratización del Trabajo Social en Intervención Social en CUADERNOS DE TRABAJO SOCIAL nº 6*. Escuela Universitaria de Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid.
- LARIVIÈRE Claude (1999). *Desafíos de las transformaciones actuales en el Trabajo Social: Una perspectiva norteamericana*, en POLÍTICAS SOCIALES EN EUROPA.
- CNAAN, Ram, PARSLÖE, Phyllida.(1989). *The Impact of Information Technology on Social Work Practice*. The Haworth Press, London.
- LAING, Robert (1986). *El cuestionamiento de la Familia*. R.D. Laing. Paidós Studio, Barcelona.
- AHEARN, Frederick L. Jr. (1999). *Cien años de trabajo social en Estados Unidos*, en la REVISTA DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES nº 15.
- CEPAL-UNESCO. Documento "Educación y conocimiento, eje de la transformación productiva con equidad" 1992.
- EUROPA EN MOVIMIENTO (1996). *La sociedad de la información*. Publicaciones de la Unión Europea. Luxemburgo.
- BOLETÍN DE LA UNIÓN EUROPEA. Suplemento 3/96. *Vivir y Trabajar en la sociedad de la información: prioridad para las personas*. Libro Verde. Documento redactado sobre la base del documento COM (96) 389 final Comisión Europea, Luxemburgo 1996.

## Notas

- 1 Resulta de particular interés para ampliar los conocimientos sobre este tema, la lectura del ensayo premiado de Raúl Trejo Delarbre. *La Nueva alfombra mágica. Usos y mitos de Internet, la red de redes*, publicado en la colección Los libros de Fundesco 1996. En el mismo se observa un análisis de gran contenido sobre la realidad iberoamericana dentro de la sociedad de la información y sus posibles beneficios y dificultades. Asimismo Douglas Rushkoff, en su obra, *Cyberia. Life in the trenches of hyperspace* (La vida en las trincheras del hiperespacio), da cuenta de las reglas del hiperespacio y establece una reflexión crítica — desde el sugestivo nombre de Cyberia— sobre las llamadas Nuevas Tecnologías.
- 2 El teletrabajo existe de muy diversas formas: teletrabajo en el domicilio, teletrabajo independiente, teletrabajo móvil y teletrabajo desde instalaciones relocalizadas. Sus características centrales incluyen el uso de las telecomunicaciones y las tecnologías avanzadas de la información, así como la realización del trabajo en un lugar distinto del lugar de trabajo tradicional. Libro Verde Cooperación para una nueva organización del trabajo. Presentado por la Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas, 16-04-97.COM(97)128 final.pág 15.
- 3 Luddite: alude al movimiento de obreros ingleses (1811-1816) que destruía las máquinas industriales por considerar que su utilización acabaría con el empleo y que posteriormente se ha hecho extensivo a las actitudes de rechazo ante los avances tecnológicos.
- 4 HUSITA 5: SOCIAL SERVICES IN THE INFORMATION SOCIETY. CLOSING THE GAP. Para una mayor información se puede consultar en la dirección: <http://www.husita.org>. También se puede visitar la John von Neumann Computer Society NJSZT en la sede web: <http://www.NJSZT.HU>

---

Encarna GUILLEN SÁDABA  
Catedrática de Servicios Sociales  
de la U.C.M.  
Clarisa RAMOS FEIJÓO  
Licenciada en Trabajo Social