

**EL ROL DEL PROFESIONAL DEL TRABAJO SOCIAL EN UNA
COYUNTURA DE CRISIS: OPORTUNIDADES DE LA ADAPTACIÓN
A UN CONTEXTO CAMBIANTE**

***ROLE OF SOCIAL WORKERS IN A CONTEXT OF CRISIS:
ADAPTATION OPPORTUNITIES TO CHANGE***

**Marta García-Domingo¹
Eva Sotomayor-Morales²**

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, 7 (12) Enero-junio 2017

¹ Universidad de Jaén. España.

² Universidad de Jaén. España

Correspondencia: Marta García Domingo. Campus Las Lagunillas. Edificio Humanidades y Ciencias de la Educación II (C5). Dependencia C5-128. Jaén, España. E-mail: mgdoming@ujaen.es

Recibido: **23-02-2017** Revisado: **05-04-2017** Aceptado: **03-05-2017** Publicado: **23-06-2017**

Identificador permanente: <http://hdl.handle.net/10481/47010>

García-Domingo, M. y Sotomayor-Morales, E. (2017). El rol del profesional del Trabajo Social en una coyuntura de crisis: oportunidades de la adaptación a un contexto cambiante. *Trabajo Social Global – Global Social Work. Revista de Investigaciones en Intervención social*, 7 (12), Enero-junio 2017, 47-68

Resumen

La actual coyuntura de crisis socioeconómica dibuja un escenario marcado por el incremento de la desigualdad y las situaciones de vulnerabilidad y exclusión social. Al aumento de las necesidades y problemáticas sociales, se une la escasez de recursos de apoyo a individuos y familias. Ello produce un importante cambio en la filosofía y funcionamiento del sistema de servicios sociales, que de manera creciente ve marcadas sus intervenciones por el control y la sanción. El Trabajo Social, como disciplina integrada en un proceso de transformación y adaptación constante, se enfrenta en el contexto actual de crisis a una serie de retos que condicionan -e incluso determinan- el rol a desarrollar por los/as trabajadores sociales. En el presente estudio, abordamos el rol a desarrollar por los profesionales del Trabajo Social en la actual coyuntura de crisis. A partir de técnicas cualitativas como la entrevista semiestructurada y la observación participante, analizamos la percepción de los expertos sobre dicho rol en tres contextos europeos clave: Países nórdicos (representado por Suecia y Finlandia), Centroeuropa (representado por Alemania) y Banda mediterránea (representado por España). A través del análisis del discurso, identificamos atribuciones y propuestas de mejora en intervención social. En base a la información analizada, concluimos un doble rol reflejado en los discursos de los actores sociales implicados: proactivo y de apoyo.

Abstract

The current situation of socioeconomic crisis shows a scenario characterized by the increase of inequality, as well as situations of vulnerability and social exclusion. In addition to the growth in social needs and problems, there is a shortage of resources to support individuals and families. This produces an important change in the philosophy and functioning of social services system, being interventions increasingly marked by control and sanction. Social Work, as a discipline integrated into a process of constant transformation and adaptation, deals with a series of challenges in the current context of crisis. It conditions, and even determines, the role to be performed by Social Workers. From semi-structured interviews and participant observation, we analyze the perception of experts of that role in three key European contexts: Nordic countries (represented by Sweden and Finland), Central Europe (represented by Germany) y Mediterranean countries (represented by Spain). Through discourse analysis, we identify both responsibilities and suggestions for improving social intervention. Based on this, we conclude a dual role reflected in the speeches of the social actors involved: proactive and supportive.

PC.- Rol; Trabajo Social; crisis; retos; adaptación; contextos europeos.

KW.- *Role; Social Work; crisis; challenges; adaptation; european contexts.*

“Cuando todo parezca estar en tu contra, recuerda que los aviones despegan con el aire en contra, no a favor” (Henry Ford)

Introducción

En la actual coyuntura de crisis socioeconómica internacional, en la que la desigualdad se acentúa y se producen nuevas situaciones de exclusión social y vulnerabilidad, cabría suponer que el Trabajo Social, como profesión de apoyo a la igualdad y autonomía de los individuos y colectivos, se encuentra en auge. Sin embargo, la realidad en el contexto europeo, en general, y en el español, en particular, dista sobremanera de las expectativas lógicas en virtud de la necesidad coyuntural presente. Los continuos recortes en gasto social (Navarro, 2012) y el consiguiente debilitamiento del sistema público de servicios sociales (Alguacil, 2012; Morón, 2012) interpelan al Trabajo Social con un doble reto ineludible: por un lado, una necesaria adaptación a la realidad presente; por otro, la no menos importante lucha y reivindicación a favor de los derechos sociales ameritados (Tarrow, 2004) -y de los que es necesario reconocer en un panorama de intensificación de la vulnerabilidad-.

Partimos, por tanto, de la premisa de que el Trabajo Social sólo puede entenderse si se contextualiza en el marco en el que opera y que lo condiciona (Wharf y McKenzie, 2004). Es por ello que la actual coyuntura, marcada por la crisis socioeconómica, la creciente desigualdad y fenómenos sociales emergentes, la política de austeridad y activación, la globalización y el neoliberalismo imperantes (García-Domingo y Sotomayor, 2014), influyen en la disciplina y condicionan el rol desempeñado por los/as trabajadores/as sociales (García-García, 2005; Wacquant, 2010). Resulta imprescindible que los profesionales del Trabajo Social comprendan el contexto político y social en el que intervienen (Díaz-García, 2012), ya que éste interfiere en su desarrollo profesional y en la relación profesional-usuario. En concreto, nos encontramos con una práctica profesional crecientemente marcada por el control, la sanción y la burocracia (Pelegrí, 2004; Bermejo, 2016). Además, teniendo en cuenta que entre las funciones del Trabajo Social se encuentra el dar respuesta a las necesidades y problemáticas cambiantes, la disciplina acepta como cometido el afrontamiento de nuevos retos aunque ello requiera multiplicar esfuerzos. En este

escenario, reflexionamos sobre el rol a desarrollar por los/as trabajadores/as sociales atendiendo a las propias percepciones y significaciones recogidas en los discursos de los propios profesionales implicados. En definitiva, identificamos las atribuciones y propuestas de mejora en intervención social integradas en el discurso de los informantes clave.

1. Método

Para el análisis de esta realidad, hemos empleado una metodología cualitativa, a partir de las técnicas de la entrevista en profundidad semiestructurada y la observación participante. Ambas técnicas se han desarrollado en tres contextos que representan los principales modelos de bienestar social presentes en Europa (según la categorización de Sapir, 2005) y que, además, presentan niveles de afectación dispar a la crisis. En concreto, seleccionamos el modelo Centroeuropeo (representado por Alemania), el Nórdico (representado por Suecia y Finlandia) y el Mediterráneo (representado por España). Llevamos a cabo un total de 48 entrevistas (más 6 de validación) a actores sociales implicados en la definición y respuesta técnica e institucional a las necesidades sociales. En concreto, entrevistamos a expertos/as de tres perfiles profesionales considerados relevantes para el análisis propuesto: 1) académicos/as e investigadores/as de reconocido prestigio por su abordaje de la materia; 2) trabajadores/as sociales; y 3) representantes políticos e institucionales (ver tabla 1).

El número de entrevistas en los distintos contextos y a los diferentes grupos de interés se determinó por saturación, alcanzándose en cada contexto en un número desigual de entrevistas. Ello está motivado por cuestiones como el acceso a documentación relacionada (en función del idioma de difusión de la misma), el nivel de profundidad en el conocimiento previo de materias vinculantes relacionadas en las entrevistas y el nivel de información adquirido a través de la observación participante, entre otros. A partir de la información recabada, se ha llevado a cabo un análisis comparativo de discurso entre contextos y grupos de expertos/as, que permite extraer similitudes y diferencias. Abordamos esta realidad desde una perspectiva evolutiva, tendencial y proyectiva.

Tabla 1: Cuadro resumen de las entrevistas realizadas en los distintos contextos analizados

	Centroeuropa: Alemania	Países nórdicos: Suecia y Finlandia	Banda mediterránea: España	Total
<i>Académicos/as</i>	7 entrevistas	4 entrevistas (Suecia) y 2 entrevistas (Finlandia)	3 entrevistas	16
<i>Profesionales de Servicios Sociales</i>	5 entrevistas	5 entrevistas (Suecia)	4 entrevistas	14
<i>Representantes institucionales</i>	7 entrevistas	5 entrevistas (Suecia) y 2 entrevistas (Finlandia)	4 entrevistas	18
Total	19	18	11	48

Fuente: Elaboración propia

Las entrevistas se codifican con dos letras (una mayúscula y una minúscula) y un número, cada uno de ellos separados por punto. La letra mayúscula corresponde con el país en que se contextualiza la entrevista (A= Alemania; S= Suecia; F= Finlandia; y E= España). La segunda letra se corresponde con el perfil de informante clave (a= académico; r=representante institucional; y p=profesional de campo). Por último, un número del 1 al 48, correspondiendo la numeración 1 a 19 a la zona 1 (Alemania), 20 a 37 a la zona 2 (Suecia y Finlandia) y 38 a 48 a la zona 3 (España).

2. Resultados

La importancia de contextualizar el Trabajo Social en la realidad sociopolítica del momento analizado, constituye un hecho ampliamente defendido, demostrado y aceptado. En las entrevistas queda patente que

“Lo que tú como trabajadora social puedes hacer o dejar de hacer para ayudar a las personas depende muchísimo de la agenda política” (S.r.24).

Sin embargo, frente a esta afirmación existe un posicionamiento divergente -con peso

desigual en las entrevistas-. Nos encontramos, por una parte, un discurso “esperanzador” mayoritario que indica que la actuación de los profesionales en una coyuntura crítica requiere una lucha interna -del propio profesional con sus casos- y externa -con los que aprueban la agenda política-, es decir, la ardua pero gratificante labor de inventar nuevas fórmulas, de dar paso a la creatividad, de aplicarlas coherentemente al nuevo perfil de usuarios y, en definitiva, de adaptarse a la realidad cambiante e influir para transformarla. Por otro lado, un segundo planteamiento que subraya las limitaciones impuestas en un contexto crecientemente restrictivo, enfatizando la escasa capacidad de maniobra de los profesionales de la disciplina, que prácticamente subsisten en un mundo en el que lo social parece secundario.

Según una parte importante de los/as informantes clave, la realidad actual acentúa una tendencia por parte de los profesionales del Trabajo Social a convertirse en meros burócratas o gestores de los recursos (identificado por los actores sociales como un tecnicismo excesivo). En definitiva, la profesión se halla marcada por una serie de atributos que resulta complejo sortear y que, a menudo, desvían la intervención del cambio social deseado.

“También creo que los trabajadores sociales están convirtiéndose en más técnicos y se han visto forzados a esto, porque los políticos dicen desde ahora que como trabajador social no puedes utilizar un recurso todo el día porque es caro poner a alguien en una institución todo el día, que tienes que buscar otros medios en casa. Así que tienes que ser muy técnica y seguir todos los criterios que tienen que ser cumplimentados. Y probablemente estás perdiendo a la persona que tienes enfrente”. (S.r.20).

“Yo creo que muchos trabajadores creen que hay demasiado control y demasiada documentación. Esto también es nuevo. Tienes que documentarlo todo mucho más y la aplicación utilizada es cada vez más compleja de entender y necesitas que los clientes todo el rato cumplimenten documentos. Y ese no es el fondo de la cuestión. Lo importante es el cambio en la vida de la gente. Así que creo que es un trabajo demasiado administrativo ahora”. (S.r.22).

La intervención social se halla, por tanto, marcada por el control y la sanción, en detrimento de la creatividad del propio profesional para buscar vías, de manera conjunta con la persona, la familia, el colectivo o la comunidad, que favorezcan su autonomía en la búsqueda del bienestar.

“Hay más control. Cuando yo empecé a trabajar como trabajadora social te centrabas más en las necesidades de la persona. Ahora tienes que controlar más. Cuando vienen a los servicios de bienestar y te dicen ‘vivo con mi amigo’ tienes que ir a ver si realmente es así y antes no lo hacíamos así”. (S.r.22).

La excesiva tecnificación y burocratización constituye un riesgo según los expertos/as, dando lugar a una deshumanización que, a su vez, empeora la relación profesional-usuario/a y genera desconfianza en el segundo.

“El Trabajo Social tradicionalmente, desde una perspectiva histórica, ha debatido mucho la relación entre trabajadores sociales y la persona que necesita ayuda. Y como trabajadores sociales hemos sido criticados por los médicos, economistas y políticos de no saber lo que estamos haciendo. No había suficientes evidencias. Ahora hemos avanzado mucho en esto. Sin embargo, mi miedo y mi parte escéptica es que nos volvamos demasiado técnicos. Así que diría que mi recomendación es continuar el desarrollo basado en evidencia, trabajando juntos, pero también creo que es necesaria una aproximación humanitaria. Porque si tú eres un trabajador social y yo soy una persona pobre, tienes que conocerme a mí, porque somos individuos. Es mi opinión. Así que en mi opinión es importante tener en cuenta los factores humanos y no sólo los técnicos”. (S.r.20).

Además, el carácter excesivamente administrativo, burocrático, restrictivo, controlador y sancionador que reflejan los actores sociales, aleja al Trabajo Social de la finalidad, objeto y principios de la profesión, establecidos por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (AIETS). Según esta Asamblea,

El Trabajo Social promueve el cambio social, la solución de los problemas en las relaciones humanas y la capacitación y liberación de las personas para mejorar su bienestar. Utilizando teorías de la conducta humana y de los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene allí donde las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el Trabajo Social (FITS – AIETS, 2000).

Ante esta realidad frustrante para algunos/as profesionales y que plantea retos para otros/as, preguntamos a los entrevistados cuál creen que tiene que ser el rol asumido por los trabajadores/as sociales en el actual contexto. Aunque las respuestas fueron heterogéneas, hallamos ciertas reivindicaciones, propuestas o demandas que se repetían

en las tres áreas de influencia. A continuación plasmamos aquéllas que fueron defendidas más veces o con mayor énfasis.

Los/as entrevistados/as manifiestan la necesidad de desarrollar un doble rol. Por una parte, el de prestar su apoyo ante las situaciones que lo requieren y, por otro, el de actuar como intermediarios entre las personas y los representantes políticos, influyendo en las decisiones de los segundos.

“Con respecto al rol que deben desempeñar creo que es el mismo rol que siempre: por un lado, tienen que ayudar a las personas que lo necesitan y, por otro lado, deben actuar en el sistema político, para cambiar las leyes que hacen que la gente continúe en situaciones de desventaja”. (A.a.5).

“Los trabajadores sociales tienen que ser todo lo efectivos que puedan, dar a la gente acceso a la ayuda que necesitan, informarles y, a la vez, alzar su voz en el ámbito público”. (A.p.6).

“Por una parte tienen que establecer un diálogo, una red de comunicación real con los encargados de tomar decisiones políticas para hacer propuestas. Pero, por otra, tienen que dar solución a las necesidades de los ciudadanos”. (A.r.10).

En definitiva, 1) un rol de apoyo a las personas/familia en la solución de sus problemas; y 2) un rol más activista, que requiere conocer y comprender su entorno y actuar para cambiarlo.

2.1. El Trabajo Social como instrumento de apoyo a individuos y familias

Con respecto a este rol, cabe hacer una matización: el Trabajo Social ha superado la antigua concepción de *ayuda*, con las connotaciones caritativas y patriarcales que llevaba aparejadas. La intervención social se entiende, por tanto, como un acompañamiento y orientación a la persona en su proceso de autoayuda (Torres, 2009; De la Paz, 2011; Raya y Caparrós, 2014) -aunque a menudo se recurre a la palabra *ayuda*-. Se ha avanzado mucho en la concepción del Trabajo Social hasta entender al individuo como el sujeto protagonista del cambio, que se vale del instrumento del Trabajo Social como motor impulsor de dicho cambio, es decir, que contribuye a la autonomía individual, colectiva y comunitaria (Marchioni, 1999). Pese a esta definición de partida, el Trabajo Social en la actualidad parece estar limitado por la excesiva burocracia, el control y las restricciones

(Bermejo, 2016), que lastran el desarrollo de dicho instrumento. El Trabajo Social como instrumento promotor de la autonomía y el cambio social queda postergado por un sistema de meras prestaciones limitadas y controladas. En la actual época de crisis, corremos el riesgo de olvidar los principios inspiradores y el objeto del Trabajo Social y volver a fórmulas y prácticas antiguas y desfasadas. Es por ello que los actores sociales manifiestan la necesidad de lograr una aproximación real a la persona y a la situación problema, en la que el propio sujeto protagonista participe en su definición y búsqueda de estrategias de mejora.

En lo concerniente a la aproximación a la persona y a su situación problema, los primeros años de la crisis se caracterizaron por el que denominamos *prejuicio de estatus* (caracterizado por la vergüenza sentida con respecto a la petición/recepción de ayuda por parte del sistema de servicios sociales), con una presencia considerable en España. Este concepto hace referencia al sentimiento de vergüenza que produce la asistencia a los Servicios Sociales entre aquéllos que han vivido de forma acomodada (clase media/media-alta) y con sus necesidades cubiertas y que, sin embargo, como consecuencia de la crisis y el desempleo, han visto mermadas sus condiciones de vida y requieren de un apoyo extra por parte de los servicios de bienestar social. Los entrevistados españoles manifiestan que, aunque este fenómeno supuso un reto en los primeros años de crisis en España (2008-2012), ha ido superándose con el paso de la misma, debido a que las situaciones de necesidad se han extendido y normalizado entre la antigua clase media. Sin embargo, con carácter internacional, sigue apostándose por un papel más activo del Trabajo Social, que tiene que “salir a la calle” para reconocer los problemas y darles respuesta. Otros/as informantes apuestan por aprovechar el potencial de las nuevas vías de información y comunicación (TICS) para lograr dicho acercamiento. A continuación extraemos algunos fragmentos de diferentes entrevistas en las que se refleja esta idea de acercamiento por parte del trabajador/a social.

“Los trabajadores sociales son más necesarios que nunca. Tienen que hacer ver a la gente que no tienen que estar avergonzadas y estar cerca de la gente.” (A.p.11).

“Creo que deberían acercarse más a la gente, ir a sus casas e intentar persuadirles para que vengan a las oficinas”. (A.p.9).

“Necesitamos personas que se involucren en los propios contextos sociales, en los problemas sociales, que estén en contacto con aquellos que necesitan ayuda”. (A.r.10).

“Yo conozco a trabajadores sociales que no quieren ir a la calle, es decir es como si los enfermeros se quedan en su despachos, y esto no tiene sentido”. (E.a.47).

No obstante, no sólo es necesaria la aproximación “física”, sino que, además, debe lograrse una aproximación real al usuario/a que fomente su implicación y participación en la definición de su problemática y en la búsqueda de alternativas de mejora.

“Si el apoyo funciona o no depende no sólo del conocimiento de los profesionales, sino sobre todo de la participación de las personas y las familias para ser ayudadas con lo que es útil para ellas y no con lo que los expertos/as crean que es útil. Es decir, hay que fomentar la participación y la búsqueda conjunta de problemas con las propias personas, no de los problemas que los vecinos, o las autoridades, o la policía tienen con esas personas”. (A.r.10).

La movilización de recursos constituye un elemento clave para el éxito de la intervención. En este sentido el trabajador social

“tiene que dar solución a las necesidades de los ciudadanos con los recursos que hay. Nadie debe quedarse sin ayuda porque desconozca sus derechos o los recursos que hay, por ejemplo. Los trabajadores sociales tienen que ayudarles a que conozcan sus derechos”. (A.r.10).

No obstante, no podemos percibir al trabajador/a social como un mero gestor o dispensador de recursos. Su intervención es mucho más amplia y en ella cobra especial importancia el empoderamiento. Un Trabajo Social que fomente la autonomía de los individuos/familias y les aporte los instrumentos necesarios para ser dueños/as de sus propias vidas, capaces de superar dificultades presentes y futuras.

“Empoderar a la gente para que usen los recursos cuando sea necesario, pero también consigan la independencia. Toda la ayuda posible y cuanta menos ayuda posible. (...) De alguna forma, el objetivo es hacer que vuelvan a ser dueños de su vida, aunque a veces es difícil”. (A.p.6).

“Se necesita un trabajo más de empoderamiento de las familias. Intentamos que el Trabajo Social no sólo sea un dispensador de recursos, sino que sea un instrumento en sí mismo que capacite a las familias para reflexionar sobre su situación y buscar soluciones. Pero es complicado”. (E.r.45).

2.2. Rol proactivo, de influencia y transformación sociales

Según la FITS y la AIETS (2000), el Trabajo Social promueve el cambio social. Por ello resulta imprescindible que los profesionales del Trabajo Social se comprometan por conocer y comprender el contexto en el que desarrollan su labor y en el que se suceden los problemas. Las personas, su contexto más cercano y la sociedad en la que se desarrollan, configuran un triángulo cuyas aristas marcan el quehacer profesional del trabajador social.

“Yo animaría a los trabajadores sociales a actuar en la sociedad, ser parte de esa sociedad, ver lo que está pasando y sentir lo que está pasando en la sociedad y conectarlo con ellos mismos. Les recomendaría que vieran a los individuos en su contexto y empezaran por ahí. Eso es lo que implica estar en la sociedad, actuar en la sociedad. Estar alerta de lo que pasa”. (S.r.20).

Además, son muchos los/as trabajadores/as sociales que consideran que en contextos adversos el Trabajo Social tiene que ser especialmente activista y reivindicativo.

“Creo que necesitamos trabajadores sociales que hagan propuestas y que defiendan sus ideas... Que no se limiten a hacer lo que las autoridades quieren que hagan”. (A.r.10).

“El trabajo social tiene que defender la solidaridad contra la discriminación y luchar por la inclusión social”. (S.a.27).

Entre las principales líneas reivindicativas propuestas, destaca la necesidad de reclamar la ampliación (o al menos la paralización de los recortes) del porcentaje de gasto público destinado a la protección social.

“Yo creo que deberían plantarse frente a los políticos y decirles que necesitan más dinero, más recursos. Hay demasiados clientes para cada trabajador social y no pueden hacer nada. Es un problema”. (S.p.29).

“Los resultados en materia de equidad necesitan contar con cuestiones macroeconómicas que permitan mejorar las condiciones de empleo y la aceleración. No está en nuestro trabajo diario esos términos de equidad de forma generalizada, pero sí está en nuestra mano luchar contra la disminución del gasto público destinado a la protección social, de ahí todo el movimiento de la Marea Naranja y la de otros muchos organismos como universidades, colegios oficiales...Y podemos

cada uno de nosotros en nuestro trabajo, trabajar en términos de eficiencia, para que nuestro trabajo redunde en aquellas personas que más lo necesitan". (E.r.45).

En consonancia con lo hallado en nuestro análisis, autoras como De la Red y Barranco (2014) identifican la pertinencia de intensificar la dimensión proactiva del trabajo social en el diseño de la política social de los servicios sociales. Esta propuesta resulta especialmente interesante en el contexto actual, de aparición de nuevas formas de pobreza y exclusión social y radicalización de las ya existentes, con el fin último de aumentar la efectividad de las actuaciones un contexto. En este sentido, la demanda reivindicativa es común a las tres zonas geográficas estudiadas, aunque con matices diferenciales. Por ejemplo, los trabajadores sociales suecos/as apelan la necesidad de recuperar el carácter reivindicativo de antaño y que, bajo su percepción, ha ido en declive:

"Los trabajadores sociales en Suecia tienen un historial muy progresista, de lucha por los derechos de las personas, por la igualdad, etc. Y creo que con el paso del tiempo nos hemos ido silenciando porque la gente estaba asustada por perder sus trabajos, asustada por esto y por esto otro. Cuando ahora discuto con mis colegas les explico justo eso, que no podemos pasar y esperar a que las cosas pasen, que tenemos que reivindicar los derechos de cada persona". (S.r.24).

Sin embargo, la percepción de los trabajadores/as sociales suecos/as sobre la pérdida de conciencia política reivindicativa en la profesión contrasta con la percepción de los representantes políticos e institucionales, quienes manifiestan justo lo contrario:

"Yo veo a más trabajadores sociales involucrados en la política: escriben en los periódicos, tienen grupos de facebook y se organizan para contar a la gente lo que está sucediendo. Porque durante muchos años han estado en silencio, sin sobresalir en el debate público. Pero ahora tienen más conciencia política". (S.r.22).

No obstante, tanto unos como otros coinciden en destacar el creciente peso de las redes sociales como medio de difusión de protestas y de organización de las reivindicaciones.

Con carácter internacional, se reconoce la importancia de la lucha común, organizada, en la que las redes sociales actúan como instrumento facilitador:

"Los trabajadores sociales tienen que luchar juntos, porque pueden conseguir mucho más así". (A.p.11).

En este sentido, encontramos iniciativas, como la *marea naranja* en el caso de España, en la que un grupo de profesionales de servicios sociales aúna sus esfuerzos, conscientes de que la lucha conjunta organizada tiene más fuerza e impulso que la individual. Una de las entrevistadas implicada en el citado movimiento (*marea naranja*), hace referencia a algo que dijo Obama al respecto:

Siempre he creído que la esperanza es ese sentimiento tenaz en nuestro interior que insiste, a pesar de que todo indique lo contrario, en que el futuro nos reserva algo mejor, siempre que tengamos el valor de seguir intentándolo, de seguir trabajando y de seguir luchando. (citado en entrevista E.r.46).

Cabe destacar que el Trabajo Social ha sido una pieza clave en la implementación de políticas sociales. Sin embargo, su contribución en la definición de problemas y diseño de políticas ha sido -y continúa siendo- insuficiente. Esto contrasta con su carácter, su naturaleza y su potencial. En este sentido y basándose en la posición privilegiada que ostenta el/la trabajador/a social para conocer y comprender los problemas sociales, son muchos/as los/as entrevistados/as que señalan la necesidad de trasladar esa información a los/as representantes políticos con capacidad para la toma de decisiones. Apuestan, por tanto, por un rol proactivo.

“Yo creo que el rol de los trabajadores sociales es muy importante por su capacidad de recoger información sobre los problemas. Por tanto, tienen un rol importante de hacer llegar a los políticos esa información, porque son ellos los que tienen la capacidad de tomar decisiones en nuestro país y para eso es imprescindible que conozcan la situación de los ciudadanos, y ese conocimiento lo tienen los trabajadores sociales. Por tanto, tienen que hacer llegar la información a los que toman las decisiones”. (F.a.34).

En definitiva, destacan la importancia de entrar en el debate público y de que el Trabajo Social desarrolle un rol proactivo y mediador. Esta demanda es común en los tres contextos de análisis y entre los tres grupos de informantes clave. Aunque con líneas argumentales heterogéneas, los/as expertos/as/as coinciden en reconocer el nivel estructural de los problemas que afectan a las personas que, a su vez, se ve acentuado por la falta de eficiencia de las políticas diseñadas *de arriba abajo*, sin contar con la participación de aquellos/as que se enfrentan a los problemas día a día. Es precisamente esta situación privilegiada para analizar los problemas y proponer soluciones la que hace responsable al trabajador/a social, que no puede permitirse eludir dicho cometido. La transmisión de la

información a los representantes políticos e institucionales, así como las participación en la toma de decisiones son, por tanto, funciones clave de la profesión. Esto cobra especial importancia en contextos críticos. A continuación se exponen algunas citas que consideramos clave para percibir la fuerza de la defensa de este rol proactivo por parte de los/as informantes clave.

“Yo creo nuestra labor como trabajadores/as sociales, con independencia de dónde desarrollemos nuestra labor profesional, es responsabilizarse de entrar en el discurso público y en el debate político, alzar nuestra voz y dejar claro que los problemas no pueden solucionarse a nivel individual, sino a nivel estructural”. (A.a.4).

“Aquellos que trabajan con la gente deberían tener más oportunidades de decir qué es lo que está pasando. Los trabajadores sociales tienen el poder de definir los problemas. Se ve que la política de arriba abajo produce injusticia social”. (A.r.10).

“Probablemente deberían ser un poco como los abogados de los pobres. Deberían reconocer sus problemas y trasladarlos a las discusiones políticas. Creo que sería una buena opción”. (A.p.14).

“Como trabajadores sociales tenemos una situación privilegiada para ver los problemas y la realidad y eso nos lleva a una gran responsabilidad. Tenemos que trasladar esto a los políticos y reclamar cambios cuando no hacen algo bien”. (S.a.25).

En relación a este rol proactivo, se ponen de manifiesto dos cuestiones pertinentes: por un lado, la necesidad de motivar entre los/as estudiantes de Trabajo Social un interés por las cuestiones políticas y socioeconómicas; por otro, la importancia de que esta participación en la esfera política esté avalada por investigaciones sociales. Con respecto a la primera, desde el ámbito académico se reclama la necesidad de incentivar a los/as estudiantes de Trabajo Social a involucrarse e interesarse por las cuestiones políticas y legislativas que atañen a la sociedad.

“Yo creo que es muy importante que los trabajadores/as sociales se involucren más en el área política. No tienen que ser políticos, sino expresar lo que está pasando a la gente con la que trabajan, transmitir sus necesidades y buscar y pedir mejoras políticas relativas a derechos humanos. Trabajar con el gobierno es muy importante”. (A.r.2).

En este sentido, se evidencia una tendencia al desinterés por las cuestiones socioeconómicas y políticas por parte del propio alumnado de Trabajo Social que, a menudo, se muestran más atraídos por las cuestiones psicológicas que subyacen a los problemas sociales. Esto puede deberse a sus circunstancias personales, que marcan su orientación e intereses profesionales.

“Tienen que estar muy alerta y muy interesados en la política, porque una sola Ley cambia mucho las condiciones de los ciudadanos. Algunos están muy concentrados en ayudar y en la relación personal entre trabajador social y cliente, lo cual es necesario, pero no ven las circunstancias en las que están trabajando. Yo siempre les digo a los alumnos/as/as que tienen que ver el entorno, las condiciones en las que trabajan y las condiciones en las que la gente tiene que vivir. Yo creo que la mayoría de los estudiantes están más interesados en el aspecto psicológico de la vida que en los aspectos socioeconómico de la vida. Quizás porque son hijo/as de la clase media y la mayoría de ellos crecieron en unas circunstancias seguras, quieren ayudar y ser solidarios con los vulnerables, que es un buen hábito, pero también tienen que saber cómo funciona la economía. En nuestro Plan de Estudios tenemos una línea sobre cómo organizar el Trabajo Social, aspectos socioeconómicos del Trabajo Social, etc. y los alumnos/as detestan estas asignaturas. No están interesados en esto, lo cual a mí me parece terrible. Estamos en una de las regiones más ricas de Alemania, así que ellos han crecido entre algodones, pero tienen que saber que eso no es así en otros sitios”. (A.a.3).

La misma infrarrepresentación se revela con respecto a la ciencia. En contraposición con una de las premisas de la que partíamos en la presente investigación, uno de los expertos, involucrado en el ámbito académico desde hace aproximadamente 40 años, afirma que en el terreno científico los aspectos sociales han perdido fuerza en los últimos años. Ante este escenario, aboga por la interdisciplinariedad en la definición de los problemas, que integre la perspectiva de lo/as trabajadores/as sociales como profesionales expertos/as en el componente social de dichos problemas.

“En los años 70 y 80 había un énfasis mucho más fuerte en las causas sociales de los fenómenos, pero hoy en día vamos en el otro camino, se valoran mucho más otros aspectos (biológicos...) y la gente tiende a ignorar el ámbito social. Por eso soy muy partidario de la interdisciplinariedad. Quizás los trabajadores sociales deberían involucrarse en otros ámbitos (por ejemplo, política, biología, psicología...) y como resultado tendríamos investigaciones muy buenas. Por ejemplo, la depresión es el principal problema de salud al que se van a enfrentar las sociedades desarrolladas

en las próximas décadas y apenas hay avances sobre los efectos de una intervención social. No hay evidencias sobre terapias desde el Trabajo Social (counseling), pero es posible que tuvieran mejores resultados que otras intervenciones médicas o farmacológicas. Sin embargo, no hay estudios". (A.a.5).

Con respecto a la segunda cuestión mencionada, y en relación con la anterior cita, los informantes clave proclaman que las demandas políticas tienen que estar basadas, por un lado, en la experiencia práctica y, por otro, en el desarrollo de investigaciones que proporcionen un conocimiento basado en la evidencia. Por tanto, la dimensión investigadora también adquiere una posición relevante. En este campo, la evaluación de programas y políticas sociales es una pieza clave para la superación de obstáculos e implantación de mejoras.

"El trabajo en sociedad como disciplina o profesión ha reivindicado por todos los lados los recortes. Entonces yo creo que eso está bien. El trabajo social tiene una dimensión política y tal... Lo único que ocurre es que para que esa dimensión política tenga fuerza hace falta, creo yo, no sólo una reivindicación de justicia, basada en los derechos humanos. No. Sino que hace falta también poner en valor lo que los trabajadores sociales hacen. Hace falta investigación y poner de manifiesto que lo que hacen sirve para resolver los problemas que pretende atender. Eso falta. Entonces creo que estamos impulsando esa dimensión política, pero nos falta la dimensión investigadora que demuestre que lo que hacemos vale, es eficaz y eficiente. Entonces estoy preocupado por eso, porque ese fortalecimiento del discurso político del trabajador social a mi modo de ver se queda hueco, vacío, si la reivindicación de la justicia política no va acompañada de poner en valor lo que hacen los trabajadores sociales que no es más que investigar y decir que lo que está pasando". (E.a.44).

"Tenemos que cambiar la práctica basándonos en la evidencia, en cómo afecta a los usuarios de los servicios y tenemos que incluir a esos grupos en cómo evaluamos la evidencia, de modo que sea práctico en un sentido ético". (S.a.27).

No obstante, no debemos percibir esta lucha como una cuestión exclusiva de los/as trabajadores/as sociales. Aunque su papel en la reivindicación es fundamental, su éxito depende, en gran medida, de la adherencia social a la misma. Por tanto, esta lucha no sólo debe estar impulsada o avalada por los/as trabajadores/as sociales, sino que resulta imprescindible involucrar en la lucha a otras profesiones y al conjunto de la sociedad. Por ello, proclaman la importancia de promover una conciencia social que involucre al conjunto

de la sociedad. Varios expertos/as refieren al propio Bauman, quien afirma que la superación de las actitudes pasivas pasa por el refuerzo de la ética de derechos y la responsabilidad compartida (2007). Una ciudadanía involucrada en la toma de decisiones que les afectan. Además, incluye el reto de la RSE o RSC (Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa). El impulso de esta conciencia social resulta un reto especialmente complejo en una sociedad marcada por un creciente individualismo.

“Yo siempre defiando la importancia de socializar los problemas sociales. Esto es cada vez más importante, porque tenemos una tendencia tan acentuada a centrarnos en nosotros mismos como los responsables de nuestra vida. Y está bien que nos veamos como personas libres y responsables de nosotros mismos, pero a la vez hay que trasladar la perspectiva de que algo está fallando y tenemos que responsabilizarnos de lo otro también. Porque lo que se nos induce a pensar no es verdad. Si no encuentras trabajo no es tu culpa. Tú haces lo que puedes. Es un gran error. Esta teoría es tan ambivalente. Es lo que Bauman explica tan bien en sus obras. La modernidad es tan ambivalente (...). Por un lado te da ese sentimiento de libertad y ese es el truco para otorgarte toda la responsabilidad por lo que te pase. Como trabajadores sociales, investigadores sociales o docentes, deberíamos señalar este error”. (A.a.4).

“Yo trabajo mucho con voluntarios y son muy conscientes de la situación y tienen mucha iniciativa para ayudar. Creo que la única manera es que la gente desarrolle una especie de conciencia de lo que está pasando y transmitan esta presión al Estado”. (A.p.6).

Por último, mencionan la necesidad de que el Trabajo Social explore nuevos yacimientos de empleo y nuevas líneas de investigación que incrementen las opciones de desarrollo de la profesión:

“Después yo creo que en este contexto negativo también existen opciones que la gente puede indagar. Por ejemplo, explorar (te hablo del trabajo social) lo sociosanitario creo que es algo importante; incorporar las tecnologías de la comunicación y la información en la prestación del servicio creo que es algo interesante; recuperar la dimensión comunitaria del trabajo en sociedad también es interesante. Eso se puede hacer digamos de manera tradicional, pero se puede hacer utilizando también las redes sociales. Veo un perfil de trabajador social hacia community manager social... Existen algunos espacios en los que puede haber algún futuro”. (E.a.44).

Con respecto, a la importancia del *E-Social Work*, encontramos nuevas experiencias fructíferas y un campo de exploración de creciente interés. Además, ponen de manifiesto la importancia de restablecer el Trabajo Social Comunitario, que en los últimos años podría estar perdiendo peso. Esto cobra especial sentido si se tiene en cuenta que el trabajo en y con comunidades es patrimonio histórico del Trabajo Social, que fue la disciplina pionera en su implantación, a la que posteriormente se le fueron sumando otras (Marchioni, 1999). Teniendo en cuenta que las demandas colectivas no llegan a los despachos de los trabajadores/as sociales (o, si lo hacen, tienen una presencia insignificante), hay que aceptar que *“Si la montaña no va a Mahoma, Mahoma tendrá que ir a la montaña”* (Marchioni, 1999). En este sentido, varios entrevistados apuntan la importancia de *“trabajar con el tejido social a nivel comunitario”* (E.p.38). Hemos reflejado anteriormente la importancia de centrarnos en el individuo defendida por varios entrevistados. Asimismo, y no necesariamente en contraposición con lo anterior sino como complemento a ello, los expertos/as enfatizan la importancia de lo colectivo, de divisar los problemas de la sociedad en su conjunto, y de una intervención comunitaria:

“Por último, no sólo lo individual, sino lo colectivo. Este sería un programa para los próximos 50 años, no para 5, yo creo (risas). Tenemos que hablar sobre esto, porque lo que se ve es que están aumentando los problemas incluso entre los que tienen un trabajo e ingresos altos. Las tasas de enfermedades psiquiátricas no dejan de crecer en estos niveles, lo que significa que la vida que viven no es buena, y eso que viven en un nivel alto, pero no es una buena vida. Todo lo que estoy diciendo sería más una manera de cambiar la sociedad que un programa político”. (A.a.3).

Discusión / Conclusiones

En los últimos años, hay un creciente número de expertos/as que proclama la necesidad de cambiar la percepción con respecto a la crisis, luchando contra la visión pesimista de una sociedad duramente golpeada por los efectos de una crisis económica.

Para ello resulta fundamental promover la participación ciudadana y la responsabilidad social corporativa, así como un sobreesfuerzo profesional por parte de los trabajadores/as sociales. En este contexto, emergen iniciativas comunitarias y movimientos en defensa de

los servicios sociales públicos. No obstante, se aprecian signos evidentes de una compartida visión pesimista de futuro, bajo la cual no existen expectativas de mayor prosperidad y bienestar social para las sociedades venideras. En definitiva, los actores sociales ponen de manifiesto la dificultad de recuperación del sistema de servicios sociales y la desprotección que seguirán experimentando las sociedades venideras a corto y medio plazo.

Como resultado de los recortes en materia de bienestar social y del control y las restricciones a las que nos hemos referido previamente, los trabajadores/as sociales pierden “margen de maniobra” en sus intervenciones. Esto tiene importantes repercusiones tanto para los usuarios/as –cuyas posibilidades de integración social se ven mermadas– como para los propios profesionales –en los que se genera una sensación de impotencia–.

Encontramos, no obstante, interesantes propuestas sobre el rol a desarrollar por los/as profesionales del Trabajo Social en la actual coyuntura de crisis y cambios en el bienestar social. A este respecto, se aboga por la creatividad de los propios profesionales, abocados a una continua lucha (o resistencia) contra un sistema que impone una tecnificación, burocratización y control crecientes. Concluimos, pues, que en el contexto actual el/la trabajador/a social tiene que desarrollar un doble rol: por un lado, un *rol de apoyo*; por otro, un *rol mediador*. Con respecto al primero (*rol de apoyo*), se constata la importancia de desarrollar funciones de acompañamiento, orientación, promoción de la autonomía y empoderamiento de la persona, siendo esta última la verdadera protagonista y artífice del cambio. En definitiva, capacita al individuo para que sea promotor de su propia vida, capaz de superar adversidades presentes y futuras. Con respecto al segundo (*rol mediador*), los actores sociales defienden la necesidad de que los profesionales del Trabajo Social, ahora más que nunca, desplieguen un rol reivindicativo, proactivo, de influencia y transformación sociales. Su posición privilegiada para la detección de problemáticas e interpretación de las mismas, junto a su capacidad para entrar en la esfera pública, convierten a los/as profesionales del Trabajo Social en perfectos mediadores. Se apuesta, por tanto, por el Trabajo Social mediador entre la situación problema y las entidades/personas responsables de impulsar las medidas encaminadas a su solución (ver tabla 2).

*Tabla 2. Cuadro resumen de los resultados
Rol del trabajador/a social en una coyuntura socioeconómica crítica*

EL ROL DEL TRABAJO SOCIAL ANTE LA CRISIS: RETOS	
El Trabajo Social como instrumento de apoyo a los individuos	Rol proactivo, de influencia y transformación social
<ul style="list-style-type: none"> - Creatividad en la búsqueda de soluciones. - Esfuerzo adaptativo. - El Trabajo Social que “sale a la calle”. - Respuesta al prejuicio de estatus. - Acompañamiento y orientación a la persona en su proceso de autoayuda. - Empoderamiento. - Fomentar la participación e implicación de los usuarios en el proceso. - Capacitación de los individuos para la resolución de problemas. - Abandono de posturas paternalistas. - Promoción de la autonomía y el cambio social. - Uso potencial de las TICs y redes sociales. - Movilización creativa de recursos escasos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rol activista y reivindicativo. - Lucha organizada. - Participación en la definición de problemas. - Participación en el diseño de políticas. - Participación en la toma de decisiones. - Rol mediador ciudadanos/representantes políticos. - Necesidad de aunar investigación y experiencia práctica. - Conocimiento del contexto (socioeconómico y político). - Exploración nuevos yacimientos de empleo.

Fuente: Elaboración propia

Referencias Bibliográficas

- Alguacil, J. (2012). La quiebra del incompleto sistema de Servicios Sociales en España. *Cuadernos de trabajo social*, 25(1), 63-74.
- Bauman, Z. (2007). *Tiempos líquidos: vivir en una época de incertidumbre*. Madrid: Tusquets.
- Bermejo, C. (2016). El Trabajo Social como Instrumento Institucional de Control Social (Trabajo Fin de Grado). Universidad de Valladolid.
URI: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/19417>
- De la Paz, P. (2011). La intervención en Trabajo Social desde una perspectiva de las fortalezas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 24, 155-163.
- De la Red Vega, N. y Barranco, C. (2014). Trabajo Social y participación en las políticas sociales. *Azarbe*, 3, 39-45.
- Díaz-García, O. (2012). El Trabajo Social ante la crisis económica. *Portularia*, 12 (extra), 239-244. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/5974>
- FITS y AIETS -Federación Internacional de Trabajadores Sociales y Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social- (2000). *Definición de Trabajo Social*. Asamblea general de Montreal (Canadá). Recuperado de <http://ifsw.org/>
- García-García, S. (2005). Presenciando la realidad. Servicios Sociales, reproducción social e intervenciones posibles. *Trabajo Social Hoy*, 45, 75-97.
- García-Domingo, M. y Sotomayor, E. (2014). Impacto social de la crisis en Alemania y España: similitudes y diferencias. *AZARBE, Revista Internacional de trabajo Social y Bienestar*, 3, 157-165.
- Marchioni, M. (1999). *Comunidad, participación y desarrollo*. Madrid: Editorial Popular.
- Morón, A. A. (2012). Política social en tiempos de crisis. *Cuadernos de trabajo social*, 25(1), 49-62.
- Navarro, V. (2012). El error de las políticas de austeridad, recortes incluidos, en la sanidad pública. *Gaceta Sanitaria*, 26(2), 174-175.

- Pelegrí, X. (2004). El poder en el trabajo social: Una aproximación desde Foucault. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17, 21-43.
- Raya, E. y Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 81-91.
- Sapir, A. (2005). *Globalization and the Reform of European Social Models*. Bruselas: Bruegel.
- Tarrow, S. (2004). *El poder en movimiento: los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Madrid: Alianza Editorial.
- Torres, A. (2009). La educación para el empoderamiento y sus desafíos. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 10(1), 89-108.
- Wacquant, L. (2010). *Castigar a los pobres. El gobierno neoliberal de la inseguridad social*. Barcelona: Gedisa.
- Wharf, B. y McKenzie, B. (2004). *Connecting policy to practice in the human services*. Oxford: Don Mills.

Marta García Domingo es Dra. Internacional en Trabajo Social. Profesora Sustituta Interina en el Área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Jaén.

mgdoming@ujaen.es

Eva Sotomayor Morales es Dra. en Sociología. Profesora Contratada Doctora en el Área de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Jaén. Acreditada por ANECA para Profa. Titular de Universidad.

esotoma@ujaen.es