

Puntos de referencia en el Trabajo Social

MERCEDES VILAS
TRABAJADORA SOCIAL

El Trabajador Social interviene en situaciones sociales plurales y diversas, vividas por personas. Hay que tener en cuenta sus «referentes» para intentar «ayudarlas». Se entiende por «ayudar» el uso de la empatía como medio de crecimiento. «En realidad, reflexionar, analizar, clarificar, decidir juntos qué se puede hacer en la situación vivida, con el fin de que los “ayudados”, puedan ser sujetos de su propia vida». «La formación de los futuros Trabajadores Sociales debe proporcionar elementos para despertar la imaginación y la creatividad, la capacidad de hacer hipótesis y de indagar».

Palabras clave: reflexión, relación, vida, comprensión.

Puntos de referencia en el Trabajo Social



Mercedes Vilas

En esta mesa represento el pasado, me voy a permitir mirar atrás y hacer una reflexión en voz alta.

¿Qué hace el Trabajador Social? ¿Qué hemos hecho? Trabajar en la pluralidad y en la diversidad. Intervenir en múltiples situaciones de

- Familia
- Trabajo
- Enfermedad
- Asociaciones
- Colectivos
- Comunidades
- etc.

y en cada una de estas situaciones, se ha encontrado, una diversidad de personas, lugares y momentos de: crisis, carencia, inadaptación, aspiraciones, desorientación social.

Estas situaciones se van presentando, a través de los años, de forma distinta y en circunstancias diferentes, provocadas por distintos «referentes»: momento, espacio, cultura, costumbres, política, religión, entorno físico, entorno psíquico.

El T. S., trabaja en la vida misma, interviene en situaciones que viven personas que están construyendo su historia personal, dentro de la historia colectiva, en un entorno social y físico determinados y dinámicos, en los que hay una red de relaciones, cordiales, tensas o inexistentes, de las personas entre sí y de ésta y su entorno. Un ejemplo: una familia árabe en

Marruecos en 1980 y una familia árabe en Zaragoza en el 2000, pueden tener una misma dificultad, pero se presentará y resolverá de forma distinta.

Otro ejemplo. En los años 60 muchos TT. SS. trabajaban con emigrantes, actualmente, también hay un gran número que trabaja en la inmigración. Los emigrantes, en abstracto, son los mismos, tanto en los 60 como en el 2000, personas que por dificultades económicas, personales o porque les atrae la posible mejor calidad de vida de otro país, abandonan el suyo para instalarse en el otro. Aparentemente la misma situación, pero la realidad del Trabajo Social, en esta situación es distinta en los 60 y en el 2000. En 40 años, hemos pasado de ser un país «emisor» a ser un país «receptor».

En los 60, los emigrantes eran españoles que iban a los países del Norte de Europa: Bélgica, Holanda, Alemania, Suiza,... donde encontraban un clima distinto, una lengua distinta, costumbres distintas, trabajo duro, legislación dura, separación familiar...

Con los que habían tomado oficialmente la decisión de marcharse, había intentos de facilitarles elementos para que la realidad a la que se dirigían, no les resultase tan difícil y, así, prevenir, en lo posible, los riesgos de frustración, desánimo o de sentirse ciudadanos de segunda o tercera clase. En esta preparación participaron los TT. SS.

Hubo TT. SS. que se desplazaron a los países «receptores», a los principales núcleos de emigración donde se encontraban españoles. Era necesario que estos TT. SS. conociesen la lengua, las costumbres, la legislación laboral, en una palabra, que conociesen el país en el que estaban instalados los emigrantes, a los que, además de «arreglarles los papeles» o facilitarles una información cuando se requiriera, les hablaban en su misma lengua, comprendían sus sentimientos y su manera de hacer las cosas. Ejemplo: en un Servicio Socio-sanitario de una zona minera, no sabían como tratar a un minero español que continuamente pedía la baja por enfermedad. El médico no encontraba la causa, le daba el «alta». Volvía a la mina y empezaba, otra vez, el mismo proceso. Mis colegas, con toda su buena intención para resolver el «caso», me lo presentaron, buscando colaboración, como un hombre de aspecto «muy raro» que decía que estaba enfermo cada vez que le daban el «alta» y volvía a trabajar. Le conocí, era

un campesino andaluz, bajo, moreno, de ojos y pelo muy negros y abundantes cejas. Me explicó que era campesino, que siempre había trabajado al aire libre y que al encontrarse con cuatro o cinco metros de tierra encima, le entraba tal angustia que se «ponía enfermo». De entrada, aclaramos que el aspecto de aquel hombre no era «raro», como él había muchos en mi país. Se informó de su circunstancia. Se revisó el «caso». Terminó siendo un buen trabajador en una panadería. Los colegas habían hecho un buen diagnóstico, pero equivocado, por no tener en cuenta los «referentes» de esta persona.

El debate de los TT. SS. de entonces era, «adaptación», «integración» o mantener las características del grupo y considerar la estancia en el extranjero como un simple tránsito. El tiempo ha demostrado, que en la realidad, cada uno ha tomado la decisión que ha querido o ha podido, algunos volvieron en cuanto cumplieron su objetivo; por ejemplo: reunir unos ahorros para comprarse una casa en el pueblo; otros se quedaron y hoy se puede ver, en cualquier país de Europa, «Restaurante Pérez» o «Transportes López».

En el 2000, somos nosotros los que recibimos los emigrantes, los que tenemos que explicarles qué hacemos, cómo lo hacemos y por qué lo hacemos. Hay que informarles sobre la legislación, la vida laboral, sin olvidar la vida diaria, incluida la alimentación. Hay que facilitarles la comunicación. No hacer de los emigrantes un ghetto. Actualmente se habla mucho de «integración», quizás no todos la deseen.

La situación es la misma: la migración, pero los «referentes» culturales, sociales, de tiempo y espacio son distintos. El T.S. no puede ignorarlos. En el 2000 podrá aprovechar algunos de los aspectos de nuestra experiencia en la emigración de los 60, que les pueden ayudar a comprender el fenómeno de la migración, de manera que le faciliten acercarse a las distintas situaciones incluidas en él, pero en cada una de ellas, tendrá que estudiar, analizar sus «referentes», de acuerdo con los que tendrá que elegir las «técnicas de aproximación», las de «intervención» y plantearse los objetivos.

La migración, como la vejez, el paro, la drogadicción... son problemas, a la vez, sociales e individuales. Esta doble dimensión es, también, un «referente» a tener en cuenta. Existe el «paro», pero yo trabajo con Pedro, Juan, María, que están

«parados» o a la inversa, trabajo con Pedro, Juan, María que están «parados» porque hay «paro».

Ha cumplido 65 años, es un anciano porque así está decretado. La sociedad tiene ya su retrato. Su vecino ha pasado, también, este límite de edad. Los dos tienen trayectorias vitales distintas. Tienen en común, sólo la edad. Este único factor común ¿es suficiente para que los dos respondan como dos gotas de agua, a la imagen que se ha hecho la sociedad de un anciano?, ¿puede trabajar el T. S. con esta imagen o tiene que buscar los «referentes» de cada uno, para proyectar su actuación?

Si trabajamos con una comunidad ¿con quien lo hacemos? ¿a qué nos referimos? ¿a toda la población que vive en ella? ¿a los que participan? ¿a los que tienen sentimiento de pertenencia? ¿buscaremos unos «referentes» que nos ayuden a comprender mejor a los posibles fragmentos de población?

En una sociedad dinámica no podemos usar siempre el mismo patrón. La misma estructura social cambia. Castel¹ explica que en la existencia social hay cuatro modalidades, que van desde un polo de autonomía, a un polo de dependencia; de un polo de estabilidad, a un polo de turbulencia máxima, a lo que llama «zonas de turbulencia social», según el «grado de cohesión», que viene expresado por la intersección de dos ejes:

- El eje en relación con el trabajo.
- El eje relacional.

El trabajo y las relaciones personales, son los dos medios que tiene, según este autor, el hombre actual, para integrarse en la sociedad. A través del trabajo cuya expresión máxima es el empleo estable, se consigue la integración, el extremo opuesto es la ausencia de trabajo que lleva a la no integración, a la marginalidad. El eje relacional expresa la inserción en la sociedad y se consigue a través de las redes sólidas de sociabilidad, cuya ausencia provoca el aislamiento social.

Las cuatro situaciones posibles, combinado el grado de integración y el de inserción son, siempre según Castel:

- a) *Zona de integración*: significa tener garantías de trabajo permanente y posibilidad de movilizar soportes relacionales sólidos.

¹ Castel, Robert: *Face à l'exclusion*, Esprit, Paris, 1993.

- b) *Zona de vulnerabilidad*: en la que hay precariedad en el trabajo y fragilidad relacional.
- c) *Zona de desafiliación*: hay ausencia de trabajo y aislamiento social. La precariedad económica está abocada a la indigencia, la fragilidad relacional, al aislamiento.
- d) *Zona de asistencia o dependencia*: no hay trabajo, pero hay fuerte inserción social obtenida por un apoyo relacional.

A estas zonas añade la existencia de «bolsas de pobreza y asociabilidad» que dan lugar al llamado «cuarto mundo».

Volviendo a nuestra Comunidad ¿puede haber sentimiento de pertenencia si no hay integración e inserción? En la expresión Comunidad ¿incluimos también a la población en proceso de «desafiliación» o a la «excluida»? ¿Tenemos en cuenta los «procesos de precariedad» cuyo límite extremo es el «vagabundeo»?

Aumentar la «zona de asistencia» ¿es la solución?

Ante un proyecto comunitario o ante un plan de intervención en una situación individual, estas zonas pueden ser un buen «referente». Este «referente» que podríamos llamar teórico, nos puede ayudar a conseguir otros más concretos y necesarios para actuar, por ejemplo: si la persona/s tiene consciencia de que forma parte de un grupo de población determinado, si se siente vinculado a él de forma permanente o si lo siente como una situación transitoria.

El T.S. ante esta variedad de situaciones sociales, y personales, no necesita ser una enciclopedia, ante todo necesita tener clara su identidad profesional y personal. «Referentes» básicos para intervenir en situaciones vividas por seres humanos.

En toda intervención profesional tienen que estar muy claros el «objetivo» y el «objeto» del Trabajo Social. Estos no varían con las circunstancias. Este «referente» hace que nos sintamos todos miembros de una misma profesión a través del tiempo y, a pesar, de la pluralidad de las técnicas utilizadas.

La formación de los futuros TT. SS. debe proporcionar elementos para despertar la imaginación y la creatividad, la capacidad de hacer hipótesis y de indagar. La investigación aplicada, aún la más sencilla, es un buen instrumento. De esta manera, la dificultad se convierte en interés y la angustia por lo desconocido, puede transformarse en curiosidad intelectual.

Los puntos de apoyo de esta formación son los conceptos claros y los valores que enmarcan la actuación, sin los cuales,

es muy difícil mantener el equilibrio para poder ayudar un ser humano a otros seres humanos.

La «ayuda» es la función principal del Trabajo Social. Hay que valorizar o revalorizar el significado del «ayudar». Significado rico en contenido y expresión del valor de la relación humana. Significa «estar al lado del otro», intentar comprenderle, sentir con el/ella, ellos/ellas, utilizar la «empatía» como medio de crecimiento. En realidad, reflexionar, analizar, clarificar, decidir juntos, qué se puede hacer en la situación vivida, con el fin de que los «ayudados», puedan ser sujetos de su propia vida. Reconociendo los límites que tiene toda persona humana, incluido el T. S.

Este modo de actuar no se improvisa, el T. S. debe experimentarlo durante su período de formación. Su aprendizaje debe seguir el mismo método que su futura actuación profesional. La supervisión es el gran método pedagógico para conseguirlo.

La relación supervisor-supervisado debe ser imagen, no igual, de la futura relación T.S.-cliente o usuario. Si el estudiante no es ayudado, no ayudará, en el sentido más rico y positivo de la palabra. El aprendizaje debe ayudarle a crecer como persona y como profesional.

Si aceptamos que la relación es básica en Trabajo Social, llegaremos a la conclusión de que los «recursos» más importantes, de los que dispone el T.S., son su propia persona y su personalidad. Con ellas se aproximará a la realidad, escuchará, mirará, elegirá los métodos, las técnicas para intervenir (y planteará objetivos a alcanzar).

El contacto directo con situaciones individuales o colectivas difíciles, conflictivas o carenciales, exige equilibrio y fortaleza. Hay que tenerlo en cuenta en el período de formación.

Si insistimos en la relación no es sólo porque es la base del Trabajo Social, sino también, porque en la sociedad actual cada día hay más soledad. Mucha gente está sola y mucha gente se siente sola. Muchas de las situaciones que se plantean al T.S., tienen mucho que ver con la incomunicación, la falta de información, la falta de espacios que suplan las redes sociales primarias, la falta de capacidad de reconocimiento del otro, de su dignidad como ser humano.

Recogemos como apoyo a la idea de la importancia de la relación, la opinión expresada por Manuel Castells, sociólogo y

catedrático en Berkeley, en una entrevista publicada en *La Vanguardia* del 11/3/2000, en la que dice:

«Esta sociedad es una sociedad de individuos en la que se están disolviendo las instituciones sociales. Por consiguiente, las nuevas formas de relación social que existirán y se desarrollarán van a ser construidas por estrategias individuales. El hecho de que sean individuos con valores éticos y solidarios o sean personas descaradamente agresivas y competitivas va a prefigurar no sólo la felicidad de esas personas, sino que tipo de instituciones vamos a crear en el siglo XXI. Por tanto, la ética, la solidaridad y el humanismo son más importantes que nunca. Ha de ser una sociedad de personas y de redes entre personas, no de instituciones.»