

Comunicación por encargo: PERCIBIENDO A PARTIR DE LAS ESTELAS DE LAS REALIDADES SOCIALES EMERGENTES NUEVOS ÁMBITOS Y CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL

La presente comunicación persigue introducir e impulsar, en el Grupo de Trabajo, la percepción, de las y los participantes, en el XI Congreso Estatal de Trabajo Social, de nuevos ámbitos y contextos de intervención para el trabajo social, a partir de la estela de las realidades sociales emergentes.

Se inicia la reflexión, señalando que la tarea de **percibir, e identificar, los que pueden ser nuevos ámbitos y contextos de intervención**, para una “profesión que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar”¹ requiere reparar en la **identificación de aquellas situaciones o *realidades sociales, emergentes, en las que se está reclamando un cambio social*** y/o en las que se detectan **problemas en las relaciones humanas**, considerando la **diversidad de elementos** y actores que concurren en cualquiera de las mismas.

Adentrarse, desde esta perspectiva, en la reflexión reparando, como criterio, en las *realidades sociales emergentes* que a esta profesión le provocan desazón, que nos descolocan (no sabemos de ellas, no existen recursos, no tenemos o conocemos experiencias o precedentes de intervenciones anteriores, hay lagunas o vacíos legales), que nos generan rabia, o que nos hacen sentirnos impotentes.

Se enuncian como ***realidades sociales emergentes***, a partir de las que olfatear (intuir, advertir, notar, percibir...) nuevos ámbitos y contextos de intervención para el trabajo social, ***las vinculadas a los desafíos***:

- ***Económicos, sociales y demográficos***: aumento de flujos migratorios, migraciones de naturaleza económica, el envejecimiento de la población y el descenso de la natalidad, la disminución del tamaño de los hogares, la progresiva extensión de los hogares unipersonales, la diversificación de los tipo de hogares y de las familias, la irrupción, con la población inmigrante, de los

¹ Definición del Trabajo Social adoptada, por la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS), en la reunión General celebrada en Montreal en julio de 2000.

hogares o unidades domésticas en los que las personas convivientes están unidas, voluntariamente, para aumentar el número de perceptores económicos y lograr economías a escala.

- **Económicos, tecnológicos, ambientales:** la libre circulación del capital y de la información, las restricciones a la libre circulación de la población (paradójicamente, al mismo tiempo que el capital central necesita frenar y restringir selectivamente las migraciones, se acaba contribuyendo a incentivarlas con la contratación, de inmigrantes irregulares, en sectores que no existirían, sino fuera por la mano de obra extranjera), las migraciones por degradación medioambiental, la existencia de segmentos del mercado de trabajo, en los que, al no haber respuesta en la oferta nacional, reclaman mano de obra extranjera. Las crisis financieras, internacionales, la sociedad de la información.

- **Vinculados a los avances jurídicos, gestados a partir de conquistas sociales:** igualdad de género, derechos de la infancia, derechos de las personas dependientes, el derecho de familia, derechos humanos, derechos de las personas mayores.

- **Vinculados a los valores prevalecientes en la postmodernidad:** sociedad en la que prima el valor de lo individual, frente a el valor de lo colectivo, prima el valor del consumo y de lo inmediato. Sociedad que desvaloriza la preocupación por el otro, por el nosotros y genera inhibición y desinterés por la sociedad, la política, lo comunitario. Sociedad en la que la identidad de las personas se desvincula de la pertenencia a un grupo, a una comunidad.

Continuamos la reflexión focalizando la percepción en las estelas que dejan las realidades sociales emergentes que se han identificado, refiriéndonos a:

La estela de la multidimensionalidad.

Una estela que reclama que nos apartemos de visiones unidimensionales y especializadas. Las respuestas que requiere la multidimensionalidad de las situaciones problemas que están afectando al

despliegue de los derechos de las personas, de las familias o unidades de convivencia, en la relación con su medio (exclusión social, problemática de la infancia y la familia, violencia doméstica, violencia de género, personas dependientes, la infancia, las personas mayores, flujos migratorios, inmigración de menores, las necesidades de integración social,...) han de provenir de visiones multidimensionales, globalizadoras e integradoras. Por igual, han de gestarse a partir de este tipo de visiones, las políticas de integración e inclusión social, que requieren los fenómenos que calificamos de complejos y multicausales (como la exclusión social, la inmigración irregular, la violencia de género, la delincuencia infanto-juvenil).

La estela de las pobrezas relacionales.

Una estela que reclama la producción de bienes relacionales como respuesta a la emergencia de personas y grupos cuya trayectoria vital está vinculada a la inexistencia o ruptura de los vínculos relacionales, al aislamiento socio afectivo. Vinculada a la incapacidad para relacionarse, al miedo a relacionarse, a la ausencia o deficiencia en las habilidades para relacionales. En estos casos (cuando las personas beneficiarias carecen de un tejido familiar y relacional a nivel social y comunitario) las intervenciones fracasan y reina la ausencia de respuestas sociales, avocando, así, a estas personas y colectivos (personas sin hogar, con enfermedad mental, drogodependientes,...) a engrosar el colectivo de las personas en situación de exclusión social.

La estela de la multiculturalidad

Una estela que reclama el reconocimiento de la diversidad de las culturas, uno de los más valiosos tesoros de la humanidad. Que reclama reconocer y respetar la diversidad étnica y cultural, teniendo en cuenta las diferencias individuales, familiares, grupales y comunitarias.

Se requieren respuestas que eludan la concepción de la cultura entendida, exclusivamente, como producciones materiales: una literatura, una música, una gastronomía. Se precisa la apertura de la cultura occidental. Las culturas deben aprender unas de otras: La orgullosa cultura occidental que se estableció como cultura enseñante debe convertirse en una cultura que aprenda. Occidente debe integrar las virtudes de las otras culturas y

salvaguardar, regenerar y propagar lo mejor que ha producido su cultura: la democracia, los derechos humanos, la protección de la esfera privada del ciudadano. Es preciso que los humanos nos reconozcamos en nuestra humanidad común y, al mismo tiempo, reconozcamos la diversidad cultural inherente a todo lo humano.

La estela de los roles de género y de las relaciones entre estos.

Estela, esta, que reclama respuestas coeducativas², tendentes a enfrentar el modelo, estereotipado de mujer y hombre y de las relaciones, entre ambos, resultantes de una "era histórica en la que los seres humanos hemos sufrido la dictadura del patriarcado, se ha intentado desnaturalizar a las personas, mediante un intento de homogeneización artificial a través de la imposición de identidades colectivas de género femenino-masculino."(Begoña Salas García, 2003: p 21).

La coexistencia de segmentos de población en los que los roles, tradicionales de género, se van superando y, con ello, generando condiciones de igualdad (al menos en determinados escenarios), con segmentos, poblacionales, en los que la adherencia a esos roles generan violencia, sometimiento y dependencia, así como la presencia de segmentos que se ven avocados a la exclusión social por la confluencia de otros factores, con el de género (género-ocupación-edad: "un segmento cada vez mayor de la población de hombres jóvenes constituye quizás el mayor problema social y económico. Estos jóvenes no tienen educación, no están calificados, son solteros y están desempleados. Los hombres, más que las mujeres, aprenden a comportarse en la sociedad mediante el matrimonio y el trabajo. Cuando se carece de ambas cosas, muchas veces el resultado es una vida al margen de la sociedad" (Tom Johannessen, 2001) o el caso del empobrecimiento económico, social y relacional de la mujer en la vejez)

² La coeducación "que parte de la identidad natural de ser hombre o mujer y supera los estereotipos masculino y femenino, ayuda a cada una de las personas a sobre pasar los límites impuestos por la cultura sexista dominante y, de esa manera, se consigue que cada persona se vea a si misma con autoridad, con protagonismo, tomando las riendas de su vida, construyendo su propia identidad y corresponsabilizándose con las demás personas en relaciones de igualdad y equidad" (Begoña Salas García, 2003: p 22, 23)

La estela de las respuestas institucionales, sociales y políticas, que en la actualidad se están dando a estas realidades emergentes:

- La estela de la situación de la atención primaria del sistema público de servicios sociales:

Una estela que esta reclamando un cambio mediante el efectivo desarrollo de políticas de igualdad que garanticen una atención social, básica y comunitaria, de base territorial al conjunto de la población, al margen del municipio, provincia, isla o comunidad autónoma en la que resida.

No esta, en absoluto garantizada la atención primaria de servicios sociales públicos de la forma que, lo esta, en el sistema sanitario, la atención primaria (con mapas territoriales de cobertura, cercanía, ratios: médico de familia-pediatras/población total, equipamientos,...) o en el sistema educativo la educación obligatoria (de 6 a 16 años).

Nivel que está llamado a superar la fragmentación de las atenciones por colectivos (según los que podemos considerar rasgos socio biográficos básicos Edad: menores, adolescentes, jóvenes, mayores; Sexo: mujeres y hombres; Nacionalidad y procedencia: Inmigrantes, personas de diferentes culturas, etnia,) abandonando las respuestas, alejadas de los principios de normalización, e integración, que han colonizado la intervención social, primaria, en la atención a determinados colectivos poblacionales y con la que se asegure una atención igualitaria al conjunto de la población total de cada municipio, independientemente de sus rasgos socio biográficos.

Servicios sociales en los que se demanda, a voces, un cambio para enfrentar la colonización, de nuestro que hacer profesional, por las labores de gestión y trámite de prestaciones. Colonización que aniquila la posibilidad del desarrollo de labores para la producción de bienes relationales. Colonización que emerge, a raíz de la ausencia de planificación y de previsiones, económicas y organizativas, para afrontar la paulatina atribución de responsabilidades en la tramitación y gestión de prestaciones sociales (que van desde el acceso a las prestaciones del sistema no contributivo de la seguridad social, pasando por las rentas básicas, vinculadas a procesos de inserción y por el acceso a la red de centros, servicios y programas para personas

dependientes, mayores y discapacitadas, para llegar, de último, al trámite para obtener el reconocimiento de la condición de persona dependiente).

- La estela del papel de los medios de comunicación en el fomento y desarrollo de políticas sociales.

La irrupción, en nuestras vidas, de los medios de comunicación social, la influencia de estos en los estados de la opinión pública, la resonancia que en los media tienen determinadas demandas, por ser espectaculares e impactan en la opinión pública (a pesar de que no sean demandas fundamentadas en un análisis económico, social y político de lo conveniente), así como la adscripción partidista, contribuyen a la emergencia:

- De intervenciones asistenciales y anecdóticas, guiadas por políticas que actúan bajo la amenaza del desprestigio público, que tratan de dar respuesta, o de ir a la defensiva, para acallar las presiones que se ejercen desde los medios de comunicación.

- Las “políticas de pantalla” de las que se derivan actuaciones que tienen por objeto, tan sólo, el aparentar que se actúa, sin hacerlo. Se recurre al destino de fondos públicos, para acciones, de diversa índole (regulación jurídica, de prestación de servicios, de manifestación de solidaridad...) que distan mucho de llegar a repercutir en la mejora de la calidad de vida de las personas, pero sin embargo, políticamente, son excelentes para lograr el ansiado eco en la opinión pública.

- La estela de la irrupción del mercado en la acción social.

De una parte la tendencia a la externalización en la gestión de los servicios públicos, con la paulatina generalización del modo de gestión indirecta y de concertación, de los servicios públicos.

El mercado, como escenario de intercambio comercial, emerge como alternativa viable y eficaz “para proporcionar los bienes y servicios que toda sociedad moderna precisa, en una etapa de paulatina reducción del Estado en términos de tamaño, áreas de actuación, coberturas y prestaciones sociales”³. Es el caso de la atención a las personas dependientes, por ejemplo, dado que el modelo se sustenta en el sector privado y en el de la cooperación de sector

³ ÁLVAREZ GONZALEZ L.I., VAZQUEZ CASIELLES R., SANTOS VIJANDE, 2001.

público con el privado y ello está suponiendo la activación de expectativas en diversos actores del sector privado, empresas de servicios, constructoras, financieras, de transportes, de ocio, empresas de investigación tecnológica, de consultoría y formación en tecnologías de la información, en gestión, en bienestar social, en salud, en gerontología.

También emerge y requiere de respuestas el *discurso de la libertad individual de elección* cuando se aboga por “Aumentar los servicios para ofrecer más posibilidades de elección así como garantizar unos mínimos, a la manera del sistema sanitario y educativo”⁴

- La estela de los **procesos de individualización** en las **estructuras organizativas y de funcionamiento, de las instituciones, públicas o privadas**.

Organizaciones prestadoras de servicios sociales que se encuentran afectadas por la primacía de intereses personales y particulares, que se han alejado o han perdido el sentido ético de la intervención y actuación profesional y de la actuación política.

El fuerte olor a “podrido” que desprenden aquellas organizaciones absolutamente mediatizadas por los conflictos, destructivos, internos de tipo relacional. Organizaciones en las que los mundos afectivos, lo personal lo subjetivo, latente y presente, pero no manifiesto determina el devenir de la intervención. En algunos casos el resultado es la paralización, el fracaso absoluto, o el activismo puro y duro. Situaciones de baja autoestima, - necesidad de destacar, de protagonismo, de hacer otras cosas diferentes a las que se tiene encomendadas- paraliza a los equipos, enfrenta a las diferentes disciplinas profesionales así como a diferentes instituciones que intervienen o debieran intervenir.

- La estela de la **inexistencia de estadísticas sociales basadas en los diagnósticos sociales, en la ficha social que nutran el fundamento de las políticas sociales, así como la evaluación y reformulación de las mismas.**

⁴ Uno de los temas que centran en estos momentos la atención de los diferentes actores que participan en la gestión y realización de Servicios Sociales en la actualidad de la Unión Europea, contenido en las Conclusiones de la Conferencia Europea de Servicios Sociales realizada el año 2000 en Madrid y el encuentro realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, realizado en Barcelona el año 2001, ambas dedicadas a analizar el tema de la calidad en los servicios sociales).

A diferencia de otras profesiones, y sistemas de protección, en las que la emisión de diagnósticos profesionales, bajo criterios y parámetros homogéneos permiten la confección de estadísticas, nacionales, europeas e internacionales que fundamentan evaluación y reformulación de las políticas (como es el caso de la medicina en el sistema sanitario). Desde el trabajo social, y desde los diferentes sistemas de protección social, no se ha llegado, aún, a un modelo, consensuado, de un de diagnóstico social, personal y familiar, ni comunitario de base territorial, con unos criterios similares (homogeneización de terminología, de indicadores, parámetros de común acuerdo),...para lograr contar, por ejemplo desde el sistema de servicios sociales, en el conjunto del territorio (ya sea municipal, autonómico, estatal), con tasas de exclusión social, de prevalencia de las situaciones de desajuste convivencial, etc.

Concluimos la reflexión, llegados a este punto, planteando una serie de nuevos ámbitos y nuevos contextos de intervención para el trabajo social con el objeto de incitar a la creación colectiva, dejándonos impregnar y calar por la información que percibimos, a través de los sentidos, de las *realidades sociales emergentes*, que se han mencionado anteriormente.

Para ello se recurre a delimitar la concepción de lo que son ámbitos y contextos para la intervención del trabajo social y, así poder, a continuación, señalar, bajo criterios homogéneos, algunos de los que serían los nuevos.

Los ámbitos de intervención para el trabajo social pueden entenderse como *los campos en donde hoy se ejerce la profesión del trabajo social, es decir los espacios para el desempeño profesional*⁵. Y pueden concebirse, a su vez, como *los espacios, comprendidos dentro de unos límites determinados que se configuran, por las cuestiones y los problemas que atañen a la disciplina del trabajo social*.

Los contextos de intervención del trabajo social son los *entornos de situación, en los que se considera la intervención del trabajo social*.

⁵ Los diferentes sistemas de protección social: Servicios sociales, Sanidad, Seguridad Social, Educación, Justicia, Vivienda, Empleo. Así como las diferentes entidades empleadoras: administraciones públicas, entidades privadas sin fin de lucro y empresas (mercantiles donde se incluye el ejercicio libre).

NUEVOS ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL

Desde la primera concepción de lo que son, los ámbitos de intervención del trabajo social, se advierten, ya, como nuevos ámbitos para el desempeño profesional, los que, a continuación, se señalan:

- El ámbito **socio sanitario, el socio laboral, el socio jurídico, socio habitacional, socio educativo, y socio urbanístico**. Se vislumbran como nuevos ámbitos los que resultan de la necesidad de entrelazar las respuestas de los diferentes sistemas de protección y o áreas del bienestar. De estos ya está emergiendo, con entidad, e incluso identidad, propia, el **ámbito socio sanitario** para dar respuestas a las personas que necesitan una atención social y sanitaria simultánea, sincronizada y estable, tanto en un entorno comunitario, como en un entorno residencial (como son las personas mayores y discapacitadas con dependencia -con demencias avanzadas, con dependencia elevada, con dependencia moderada- personas con problemas de salud mental, personas drogodependientes,...).
- El ámbito de **la Gestión empresarial**, para la gestión de empresas de servicios, que asuman la gestión indirecta de servicios públicos o la colaboración en la prestación de servicios públicos, o la oferta de servicios privados.
- El ámbito de **los medios de comunicación**, para la investigación y asesoramiento de los mensajes y planteamientos que se transmiten a través de los mismos.
- El ámbito de **la cooperación al desarrollo**, para el desarrollo de atenciones sociales en los países de origen de la población inmigrante.
- El ámbito de **los Servicios sociales de atención primaria y comunitaria**: Se incluye a pesar de no poderse considerar como nuevo, pero si como un ámbito que requiere ser revalorizado, retomado, en clave de transformación. El trabajo social para la atención de la población en general, la revalorización o el reencuentro del trabajo social polivalente. Se olfatea la necesidad de contar con profesionales del trabajo social que inciden e intervienen en un espacio territorial determinado, siendo un referente para la totalidad de las personas

que conviven en un determinado espacio comunitario, de base territorial. Trabajadores y trabajadoras sociales que han de estar capacitadas y ser competentes para intervenir con las personas, en su entorno familiar y comunitario, en situaciones en las que la realidad está reclamando respuestas normalizadoras y comunitarias (inmigración, violencia doméstica, mayores dependientes, por ejemplo).

De otra parte, se señalan como nuevos ámbitos de intervención para el trabajo social, atendiendo al criterio de *centramos en aquellas cuestiones y problemas que atañen a nuestra disciplina*, los siguientes:

- En el ámbito de **la mediación en la convivencia**. Ya sea familiar, intercultural, comunitaria, dado que como ámbito propio de esta profesión.
- En el ámbito de **la investigación social vinculada a la planificación socio política**. Las realidades emergentes están reclamando de esta profesión que adopte un modelo de Diagnóstico social, de base territorial (que ha de partir de un modelo de diagnóstico individual, personal, familiar) que fundamenten las políticas de servicios sociales. Un Diagnóstico Social que parta de una misma estructura de conceptos y contenidos con el objeto de que pueda aplicarse particularmente en los diferentes territorios, en los que intervengan las y los profesionales del trabajo social, pero a su vez sea aplicable en el conjunto del territorio del estado.
- En el ámbito de **la acción sociopolítica**. Diseño de las políticas sociales, diseño de las políticas de servicios sociales, elaboración de normativas. El compromiso con la acción sociopolítica, para influir en la política social y el desarrollo económico.
- En el ámbito de **la comunicación social**.
- En el ámbito de **la inspección de servicios**.
- En el ámbito de **la calidad de los servicios**. La adaptación y creación de sistemas alternativos de aseguramiento de la calidad en el desarrollo de los procesos esenciales o claves para la producción de servicios sociales, o de la atención directa del trabajo social.

NUEVOS CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN PARA EL TRABAJO SOCIAL

Las realidades emergentes están reclamando la intervención del trabajo social, indistintamente del ámbito del que se trate, en los siguientes contextos:

- El trabajo social en **contextos multiculturales**.
- El trabajo social en **contextos de coeducación**.
- El trabajo social en **el contexto de las tecnologías de la información y la comunicación**.
- El trabajo social en **contextos de multiagentes**. Cada agente-actor está en constante dialéctica, comunicación e interacción (a veces conflictiva y crítica) con los otros, motiva que se plante la necesidad de planificar y gestionar las relaciones.
- El trabajo social en **contextos institucionales**. Son las propias organizaciones las destinatarias de la actuación profesional.
- El trabajo social en **contextos de gestión**:
 - En la **gestión de prestaciones vinculadas a la prestación de servicios** productores de bienes relacionales.
 - La **gestión de las relaciones, la gestión de lo personal**. Los aspectos personales no pueden dejarse fuera de los proyectos. Son personas las que están implicadas en la intervención, y lo están como profesionales, como usuarios, como responsables políticos y su subjetividad también está presente. Las relaciones personales (entre técnicos, entre técnicos y ciudadanos, entre políticos y técnicos) pertenecen a la esfera de lo humano, de ahí que abogue por que se proyecten actividades para los propios profesionales, considerándolos como personas y por tanto teniendo en cuenta su subjetividad y mundo afectivo.
 - La **gestión del aseguramiento de la calidad**.
 - La **gestión de la externalización** de los servicios sociales públicos.

ÁLVAREZ GONZALEZ L.I., VAZQUEZ CASIELLES R., SANTOS VIJANDE (2001) en *Definición del sector no lucrativo en cuanto unidad relevante de análisis en la disciplina de marketing*. Departamento de administración y contabilidad de la Universidad de Oviedo. 2001, en Internet:
<http://www19.uniovi.es/econo/DocumentosTrabajo/2001/d244-01.pdf>.

SALAS GARCIA Begoña (2003). *Diccionario de la pentacidad*, Barcelona, Ediciones OCTAEDRO – Ediciones Universitarias de Barcelona.

JOHANNESEN TOM (2001) *Desarrollo y Perspectivas del Trabajo Social en el Nuevo Milenio*. Trabajo presentado en el Congreso internacional de trabajadores sociales. Santiago de Cuba. CUBA

Izaskun Ormaechea Cazalis
Trabajadora Social en la IOK Laboratorio de Trabajo