

## **Más allá del paradigma de los recursos Los servicios sociales, el trabajo social y sus retos<sup>1</sup>**

Rafael Aliena  
José Vicente Pérez Cosín

Universidad de Valencia

Palabras clave: gestión de calidad, trabajo social y servicios sociales.

### Resumen

Nuestra observación de la realidad social, nos hace presuponer, que los servicios sociales van a ser objeto en el próximo quinquenio de planes varios de "gestión de la calidad total". Los nuevos paradigmas de la gestión pública y la necesidad de asegurar un mejor servicio al usuario y al contribuyente así lo imponen. La posición de partida es que entendemos que hay dos problemas fundamentales: capacidad limitada para mejorar la vida de al menos una parte de sus usuarios y, la desmotivación y descontento de una parte importante de su personal. Estas son importantes razones supletorias para la puesta en práctica de los planes de calidad.

Además, los servicios sociales constituyen una organización que presenta unas características especiales que deben ser consideradas. De un modo particular, los gestores de la calidad deberán atender la naturaleza de una parte de lo que en su interior se realiza: acción social y, dentro de ella, trabajo social. Los programas de calidad deben ajustarse a la idiosincrasia del medio en el que tratan de aplicarse. En este sentido, existe una razón adicional que viene en refuerzo de esta idea genérica. Puede conjeturarse con cierta base que una parte importante de los problemas presentados guardan relación con la dificultad que tienen los políticos y los profesionales para concretar de un

---

<sup>1</sup> Esta comunicación se inserta en el contexto del proyecto de I+D "El conocimiento necesario: investigación cualitativa y mejora de la práctica del trabajo social", financiado por la Generalitat Valenciana. El equipo investigador está integrado, además de por los dos autores de esta comunicación, por Rosario Alonso, Josefa Fombuena y Milagros Julve, de la Universidad de Valencia. Forman también

modo realista y significativo su misión, su visión y sus valores, desempeñar con seguridad esa parte de su tarea que es la que no se limita a "distribuir recursos propios" o "derivar hacia recursos ajenos".

Title: Beyond the resources paradigm.

Rafael Aliena Miralles (University of Valencia)

José Vicente Pérez Cosín (University of Valencia)

Key words: quality management, social work, and social services.

#### Abstract:

The observation of social reality causes us to presuppose that social services in the next five years will be subject to 'total quality' plans. The new paradigms in public management and the need to ensure better services for users and taxpayers so require. As a starting point, two basic problems need to be addressed: the limited capacity for improving the life of at least a part of the users, and the lack of motivation and the dissatisfaction of many members of staff. These are indeed supplementary reasons for the implementation of quality plans.

Social services make up an organisation with special traits which are to be considered. In particular, quality managers will have to pay attention to the very nature of what happens in such an organisation: social action and –embedded in it- social work. Quality schemes must be in line with the idiosyncrasy of the environment they are applied in. In this respect, an additional reason that reinforces this generic idea needs to be taken into account. To some extent, one could speculate that a great deal of problems bear some relation with the difficulties policymakers and practitioners seem to have in making their mission, vision and values specific enough in a realist, significant way, and in fulfilling

---

parte del mismo Desmond Ryan (Universidad de Edimburgo) y Jan Jaap Rothuizen (Escuela Nacional de Educación Social de Dinamarca).

with confidence that part of their jobs that does not have to do with "allocating your resources" or "referring users to somebody else's ones".

En esta comunicación presentamos los que entendemos que son los retos actuales de los servicios sociales de base y dos de las soluciones que se plantean: el incremento del gasto público dedicado a ellos (aunque más que la variable económica nos interesa su traducción en un incremento de recursos, tanto humanos como de prestaciones) y la mejora de la calidad, inspirada en la filosofía de la calidad total, que ha comenzado a ser aplicada en algunas organizaciones. Nombramos éstas como la "solución de los recursos" y la "solución de la modernización".

Aunque sabemos que son complementarias, las tomamos por distintas. Lo hacemos porque comprobamos dónde ponen sus acentos y prioridades. Detrás de ellos hay visiones de lo que hay y lo que debe haber que no han de confundirse. Puedes optar por la modernización y seguir con los recursos, pues no hay contradicción, pero si obras de este modo, habrás penetrado en un territorio nuevo. Los recursos siguen importando, pero la función de los mismos en el discurso general se vuelve otra, seguramente menor.

Hablamos de paradigma o paradigmas porque ambas soluciones tienen tras de sí una manera de ver el mundo, sus defectos y sus soluciones, una visión que se convierte en la sabiduría convencional o el sentido común de una o varias comunidades profesionales o políticas. Cuando el paradigma predomina, todo encaja y se vive en el consuelo de la certeza compartida. Luego se suceden otros paradigmas y ocurre con ellos lo mismo: primero dan sentido y seguridad, más tarde dejan ver el alcance de sus posibilidades.

"Más allá del paradigma de los recursos" recoge parte del contenido de esta comunicación. Tenemos interés en señalar los límites de este paradigma. No afirmamos, sin embargo, que los servicios sociales municipales estén ya consolidados y que la protección social que ofrecen sea suficiente, en intensidad y extensión. No. Nos interesa más bien hacer notar que, como tal paradigma, puede haber entrado en esa fase en que los paradigmas dejan de

ofrecer y de brindarnos los mejores diagnósticos, los mejores pronósticos y las mejores recetas.

El paradigma que ofrecemos como de reemplazo (la modernización) tiene en realidad, como aquel otro, sus virtudes y sus defectos. Lo presentamos y lo defendemos, aunque con brevedad. Lo necesitamos en nuestra comunicación, pero sólo en parte. Cuando procedemos a constatar, también para él, sus límites, nos aparece la cuestión que realmente nos interesa. Más allá de los recursos, se halla la calidad y la modernización, pero es que, más allá de este mundo nuevo, está el viejo mundo del trabajo social, diferente, particular, y está la cuestión de por qué este trabajo social (en general, toda la intervención social) se muestra, a los ojos al menos de las mentalidades gestoras, tan poco eficaz.

No es que creamos que pueda o deba serlo (eficaz). Sabemos que su reino está lleno de dificultad y contingencia. Nos atrevemos, no obstante, a postular tres hipótesis o conjeturas (véase el punto 9) en las que aparecen algunos de los factores que nos podrían dar cuenta de por qué esto es así. Quedarán, de este modo, registradas tres posibilidades, o mejor, apenas apuntadas, dado el espacio del que disponemos.

Sean buenas o no, lo que importa es el mensaje que recorre nuestra aportación. Lo que pasamos a formular, ahora en términos corrientes, es habitual oírlo en boca de muchos trabajadores sociales. Es algo así como "no es un problema de recursos, o no simplemente al menos. Es el trabajo social que hacemos o nos dejan hacer. Deberíamos indagar por ahí". Eso es lo que nos proponemos. Planteamos que se debe indagar en esta cuestión.

La presente comunicación está organizada en torno a una serie de afirmaciones. Las ofrecemos para la reflexión y, en su caso, el debate. La rotundidad de algunas es solo aparente. En su desnudez parecen algo más que sugerencias, y no otra cosa son<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Estas afirmaciones están formuladas a partir de nuestra experiencia investigadora y, en el caso de uno de nosotros, profesional. Rafael Aliena ha publicado recientemente un trabajo sobre los servicios sociales

**1. Los servicios sociales se enfrentan en el futuro inmediato a retos importantes. El buen afrontamiento de los mismos requiere de una inversión colectiva en estudio y conocimiento.**

Los servicios sociales presentan en la actualidad dos retos importantes: (1) mejorar la calidad como Administración prestacional, (2) mejorar la calidad del trabajo social que se realiza con una parte de sus usuarios. El primero de estos retos es común a cualquier rama de la Administración prestacional e implica asuntos tales como procedimientos, tiempos de espera, extensión de la protección social, mejora de sus niveles, etc. El segundo es, por el contrario, un reto muy particular de los servicios sociales, pues éstos, a diferencia de lo que ocurre con otras organizaciones que se limitan a prestar servicios y asistencia, se ven obligados a tratar con los problemas personales y relacionales de una parte de sus usuarios.

Este segundo reto es especialmente trascendente, pues si los servicios sociales no hacen un trabajo social de calidad: (1) no "se quitan la masa de las manos" (es la queja de tantos responsables políticos de que "estamos siempre atendiendo a los mismos"), (2) pierden legitimidad (muchos ciudadanos no entienden bien lo que se hace en su interior), y (3) sólo consiguen "quemar" a sus trabajadores, quienes, no pudiendo entender lo que ocurre y las razones de su escasa eficacia, se sienten desorientados y confusos.

A estos dos retos hay que añadir un tercero: los servicios sociales tienen que mejorar la implicación, motivación y compromiso de sus trabajadores. Es el reto que están encarando todas las organizaciones (empresariales o administrativas) que desean "triunfar", especialmente las que dependen de "capital humano", pues han aprendido que, en ausencia de esa implicación, la

---

en una ciudad metropolitana, *Descenso a Periferia. Asistencia y condición humana en el territorio de lo social* (Valencia: Nau Llibres; Publicacions de la Universitat de València (PUV), 2005). J. V. Pérez Cosín defendió en 2003 una tesis doctoral que llevaba el título de *El trabajo social: sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva*, publicada por PUV en 2005; también ha publicado recientemente, junto con José Ramón Bueno Abad, "Le travail social professionnel en Espagne", pp. 143-163, en Deslauriers et Hurtubise (dir.) *Le travail social international. Éléments de comparaison* (Québec: Les Presses de l'Université de Laval, 2005). En estrecha vinculación con la última parte de esta comunicación, véase el artículo, escrito por J. V. Pérez Cosín junto con J. P. Deslauriers "El reto del conocimiento en la práctica del Trabajo Social", en *Cuadernos de Trabajo Social*, 17 (2004), pp. 195-210.

organización se esclerotiza y el malestar, las quejas y los conflictos se multiplican más allá de lo razonable. Cualquiera que conozca los servicios sociales sabe que son éstos, hoy por hoy, un sistema humano "enfermo".

Esta comunicación parte, pues, de la idea de que los servicios sociales municipales presentan en la actualidad dos problemas fundamentales:

(A) Su escasa capacidad para mejorar la vida de al menos una parte de sus usuarios.

(B) La desmotivación y el descontento de una parte importante de su personal, así como la inseguridad y el espíritu rutinario con los que desempeñan sus tareas profesionales.

**2. Los servicios sociales municipales van a ser objeto en el próximo quinquenio de planes varios de "gestión de la calidad total", modernización y mejora.**

Estos planes pretenden (2.1) una mayor economía, eficacia y eficiencia del gasto público y (2.2) una atención al usuario que sea más atenta, transparente y rápida, pues, entre otras cosas, se habrán establecido unos procedimientos, normas y estándares que serán bien conocidos por todas las partes, público incluido. Los nuevos paradigmas de la gestión pública y la necesidad de asegurar un mejor servicio al usuario y al contribuyente así lo imponen.

**3. Esta estrategia (la búsqueda de la calidad, la modernización y la mejora) se impone, en el mundo de hoy, frente a la clásica estrategia de "más recursos", más gasto, más personal, más medios de todo tipo.**

Aunque ambas estrategias *no son incompatibles*, parece que, en el momento presente, el "turno" corresponde a la búsqueda de la calidad, la modernización y la mejora de los servicios públicos, y a los efectos que nos interesan, de los servicios sociales municipales. Algunas importantes iniciativas del gobierno central y de los gobiernos autonómicos así lo avalan. Las

opciones teóricas y metodológicas de algunos de las grandes informes económicos internacionales nos hacen ver con cierta rotundidad que la atención se dirige hoy no tanto al tamaño del gasto público, cuanto a su eficacia y eficiencia. Opiniones como las que siguen son frecuentes en los foros de opinión en España: "antes de aumentar el gasto público en áreas como educación, investigación o infraestructuras, hay que revisar los objetivos que se persiguen, el diseño de las instituciones que van a administrarlo y las normas regulatorias" (Julio Segura); "los problemas del Sistema Nacional de Salud son menos de dinero que de gobernabilidad y equidad"; "ante estos problemas cada vez más evidentes, surge la tentación más inmediata de la negación: de que los problemas se solucionan con más dinero. Algunos pensamos que no es la solución" (José María Fidalgo y otros); "el debate público internacional ya no es el de cuánto se gasta sino si se gasta bien o mal" (Jordi Sevilla, en su condición de ministro de Administraciones Públicas, a raíz de la presentación de la recién creada Agencia de Calidad de los Servicios Públicos en noviembre de 2004)<sup>3</sup>.

#### **4. La estrategia de "más recursos" se mantiene muy activa, sin embargo, en ciertos medios políticos y, lo que más nos interesa, profesionales.**

Dado el nivel de desarrollo institucional y prestacional de los servicios sociales, es casi natural que así ocurra, pues es obvio que necesitan éstos de "más recursos". Sucede también que hay un cierto vínculo entre ambas estrategias, pues normalmente un mejor servicio acaba significando "más gasto" (aunque lo sea de otro tipo; la disyuntiva no es "gastar o no, poco o mucho" sino "gastar de este modo o de este otro", pues lo que importa es cómo se gasta y con qué efectos y resultados).

El problema es, no obstante, el enquistamiento de toda una comunidad profesional en un discurso cuya – como dirían los economistas – utilidad marginal es aceleradamente decreciente, un discurso, por ende, que:

---

<sup>3</sup> Julio Segura, "La evaluación de las políticas públicas: instituciones, incentivos y regulación" (*El País*, 11-06-2004). J. M. Fidalgo, J. R. Repullo. M. J. Alende y Luis Ángel Oteo, "El acogedor "Estado del malestar" del Sistema de Salud" (*El País*, 29-10-2004). Las declaraciones del ministro las tomamos de *El País*, 21-11-2004.



(4.1) descorazona la innovación y la experimentación, (4.2) desmotiva y ofrece excusas para las peores inercias profesionales y (4.3) parece promover una cultura de la reivindicación y la queja que (aunque comprensible) resulta hoy contraproductiva o dañina para los profesionales sociales, para los servicios sociales y, probablemente, para los propios usuarios de los mismos.

**5. La estrategia de la calidad, la modernización y la mejora ha dado en el mundo, desde la década de 1980, buenos resultados, pero tiene sus limitaciones. Puede ser reforzada si se remedian algunos de sus "olvidos", el primero de los cuales es el de la bondad de la clásica fórmula "prevenir antes que curar".**

La primera y, para muchos, la más importante de esas limitaciones es que, con reforma o sin ella, con un aparato administrativo moderno o no, con más o menos inversión en nueva gestión y demás recetas, continúa actuándose sobre los males y los problemas cuando éstos ya existen. Es, desde luego, inimaginable una situación en la que el mal, siempre anticipado, ha dejado de tener ocasión de manifestarse. Con todo, no deja de ser cierto que muchos de esos problemas sociales que los analistas han llamado "difíciles", "intratables" o "resistentes" pueden ser atenuados con una actuación preventiva y que considere los efectos que sea capaz de producir a largo plazo. Si nos acogemos al caso de los adolescentes, podríamos enumerar algunos de estos problemas: el crimen menor, los bajos rendimientos escolares, la violencia, los embarazos precoces, las conductas adictivas y compulsivas, la baja autoestima y el poco cuidado de sí, los desórdenes mentales, la conducción peligrosa, etc.

**6. Añádase a éste un segundo olvido: los gobiernos llegan hasta donde llegan; hay campos en los que la colaboración activa de todos los implicados es fundamental. Quizá constituya una misión nueva de los gobiernos propiciar o impulsar una mejora en la motivación, la implicación, el sentido de la responsabilidad personal y la capacidad de organización de sus usuarios, colaboradores, empleados y público en general.**

Lo escribió Perri 6 hace unos años (Perri 6 es el nombre, por extraño que parezca, de un influyente autor británico)<sup>4</sup>: "reformar el gobierno no es una cuestión de mejorar su maquinaria, sino de cuestiones básicas que tienen que ver con los fines y los propósitos políticos". Las reformas de los años 80 y 90 – así lo cree este autor – mejoraron las realizaciones gubernamentales. En muchas áreas, sin embargo, las intervenciones públicas siguen siendo menos efectivas de lo que podría presuponerse. Esto es en parte debido a que aquellas reformas fracasaron en entender la complejidad y vastedad de las motivaciones humanas (no se puede "comprar" una conducta, al menos no siempre). Los gobiernos no pueden ser efectivos a menos que el público y sus propios empleados entiendan y confíen en su "ethos" más definitorio. Es posible reducir el crimen y el miedo al crimen, pero no si la gente no se involucra. La educación puede ser mejorada, pero debe trabajarse, para ello, la motivación de los estudiantes y deben encontrarse los medios para convencer a los padres para que inviertan más tiempo y energía. La gente puede estar más sana, pero sólo si los programas que se diseñan desde lo alto vienen acompañados de ciertos cambios en los estilos de vida. El medio ambiente puede mejorar, pero sólo si, junto a los impuestos y las regulaciones, podemos contar con que los ciudadanos asumen la responsabilidad en el reciclaje de los desperdicios y en el ahorro energético. "Un gobierno que no tiene una visión de qué impacto le gustaría producir en las culturas de su propia burocracia, las redes de organizaciones que giran a su alrededor, los usuarios de sus servicios

---

<sup>4</sup> La obra que utilizamos es *Missionary government* (London: Demos, 1995). Es, en realidad, una obra colectiva. Hemos utilizado material de su introducción y de la contribución de Perri 6, "Governing by cultures", pp. 1-26.

o el público en general, es casi seguro que será un gobierno ineficaz" (pág. 9). La cultura tiene que ver – para Perri 6 – con las creencias básicas, las actitudes y las conductas de los individuos. Nosotros, más adelante, ofrecemos un entendimiento similar (e igualmente general) y hablamos del modo en que la gente piensa, siente y actúa.

**7. Muchos de los otros olvidos tienen que ver con el desconocimiento exacto de la naturaleza y posibilidades de las particulares actividades que desempeñan algunas ramas de la administración pública (y, entre ellas, los servicios sociales) y la poca consideración del hecho de que esas actividades están constituidas por prácticas profesionales que conviene conocer a fondo.**

(7.1) Estos programas no siempre han sabido adaptarse a la idiosincrasia del medio en el que trataban de aplicarse. De un modo muy particular, deseamos postular que los servicios sociales municipales constituyen una organización que presenta unas características especiales que deben ser consideradas. Los gestores de la calidad deberán atender la naturaleza de una parte de lo que en su interior se realiza: la intervención social, la intervención con las personas y sus familias.

(7.2) Quienes han diseñado o promovido el cambio no han creído necesario un conocimiento a fondo de las prácticas profesionales que tenían lugar en las organizaciones que deseaban reformar, pues tenían la certeza de que bastaba con dominar cuestiones tales como el marco normativo y presupuestario, los procedimientos, el modo en que se toman las decisiones políticas y técnicas, las estrategias, las relaciones entre departamentos, etc.

**8. A todo ello, hay que añadir la escasa consideración que se ha tenido de las cuestiones culturales, la mala aprehensión del conocimiento que necesitan esas prácticas y el optimismo al respecto de cómo se crea o fomenta éste.**

(8.1) Se ha relegado el componente cultural en el cambio de las organizaciones y se ha tenido dificultad en comprender que, sin una modificación del modo *en que los empleados públicos piensan, sienten y actúan* (a los efectos nuestros, ésta es una buena definición de "cultura"), es difícil que tenga lugar ni un cambio de la organización misma, ni la consecución de mejores resultados.

(8.2.) Los actores de la reforma han caído en alguno de los siguientes dos errores en relación con el conocimiento que la operación de los servicios públicos requería:

(A) Han subestimado el papel que el conocimiento tiene para las prácticas profesionales que se desarrollan en su interior y, en consecuencia, para el buen funcionamiento de los servicios públicos.

(B) Han sido muy optimistas y no han sabido calibrar bien las dificultades reales que entraña su adquisición y gestión (pues eso era, entre otras cosas, lo que recomendaban bajo la etiqueta de "gestión del conocimiento", algo que ha resultado más fácil de postular y de sugerir que de llevar a la práctica). El conocimiento al que aludimos lo es de realidades, hechos, relaciones, situaciones, procesos y estructuras, tanto "sociales", en el sentido amplio de la palabra, como individuales y, en muchos casos, personales y familiares; conocimiento, por otra parte, tanto de los casos que son objeto de una actividad política o administrativa como de los contextos que ya los enmarcan o sitúan, ya los explican, ya les confieren identidad, sentido y significado.

**9. Conjeturamos que, para los servicios sociales y el trabajo social, una parte importante de estos límites guarda relación con la dificultad que tienen los gestores y los profesionales sociales para:**

(9.1.) Desempeñar con seguridad y con el *conocimiento necesario* esa parte de su tarea que es la que no se limita a "distribuir recursos propios" o "derivar hacia recursos ajenos", eso que podría llamarse "el trabajo social propiamente dicho".

Uno de nosotros participó durante los años 2000 y 2001 en un proyecto europeo que podría adscribirse al programa modernizador. Se llamaba *Holistic Indicators for Social Inclusion*, y estaba liderado por el Ayuntamiento de Edimburgo. Esta experiencia, por sus logros y aprendizajes, pero también debido a las limitaciones que desveló, fue extremadamente aleccionadora. El propósito del proyecto era ambicioso, y tenía que ver con la evaluación de los resultados de los programas sociales, con la ayuda de indicadores y medicas. Lo que puedo constatar guarda relación con lo defendido en este punto y era (1) que los entrevistados (profesionales y técnicos de un ayuntamiento de 30.000 habitantes) anhelaban otro tipo de estudios y aportaciones, (2) preferían que se hablara de las barreras o problemas con que se encontraban, muchos de ellos relacionados con la práctica profesional, (3) solicitaban "ayuda" para muchos de los desconciertos o inseguridades que vivían a diario, muchos de ellos de orden epistemológico (¿cómo llegar a saber?, ¿cómo sé que sé?) y ético (¿está bien esto?, ¿es justo?, ¿qué debo hacer en esta situación?).

(9.2.) Concretar de un modo realista y significativo su misión, su visión y sus valores. Se apela de este modo a la dificultad que tienen para manejarse en el interior de un *marco cultural* que sea ya funcional, ya enriquecedor, ya productivo (o que, como mínimo, no sea contraproducente, dañino, etc.). Partimos de la constatación de cómo observadores ajenos encuentran ciertas dificultades de "comprensión" de esta misión, visión y valores. Quizá los servicios sociales deban hacer un esfuerzo de comunicación (hacia el exterior) y realismo (en relación con las metas).

(9.3.) Adaptar su ejercicio profesional a la nueva realidad social, a la calidad y naturaleza de la "nueva cuestión social" (marcada por los efectos y las consecuencias de la individuación y fragmentación social, tanto o más que por los clásicos factores socioeconómicos). Dicho en otros términos: la dificultad que se tiene para tener unas "correctas" *representaciones del mundo exterior*. Es muy posible que, troquelada la mente por una representación socioeconómica del mundo, se encuentre difícil ver e interpretar ciertos males y sufrimientos nuevos, vinculado a poderosos procesos socioculturales, pues poseen un componente existencial, ético y psicológico para el que no siempre se ha recibido buena preparación.

Aunque es aventurado, podría conjeturarse que la suma de estas tres dificultades es la que en buena medida explica los males de los servicios sociales a los que aludíamos en el primer punto de esta comunicación:

(A) Su escasa capacidad para mejorar la vida de al menos una parte de sus usuarios.

(B) La desmotivación y el descontento de una parte importante de su personal, así como la inseguridad y el espíritu rutinario con los que desempeñan sus tareas profesionales.

**10. Ni la estrategia de los recursos ni la de la modernización pueden triunfar si no tienen en cuenta asuntos como los esbozados aquí.**

La conclusión es sencilla. Más allá de los recursos y de la modernización, está el trabajo social. Presenta éste una naturaleza y unas necesidades que deben ser respetadas y que han de ser bien conocidas.

Desgraciadamente los fines del trabajo social no han sido alcanzados todavía; comprometerse con la mejora de la sociedad para construir un mundo mejor, más igualitario y más justo, para que las personas puedan vivir mejor, no es tarea sencilla ni apresurada; sobre todo se requiere de una competencia preventiva, que ya apuntábamos antes. Construir un mundo mejor implica la formación de un individuo mejor, más comprometido con su medio y con sus

semejantes pero también más activo y sólido en la consecución de sus propios objetivos.

El trabajo social, a través de su intervención, busca mejorar el mundo y la vida, pero no ha conseguido acercarse suficientemente a los cánones de una sociedad mejor. Por este motivo, cuando se les pregunta a las trabajadoras sociales acerca de su trabajo, aparece un sentimiento que supone algo más que incomodidad ante una pregunta de difícil respuesta. Es un sentimiento confuso de insatisfacción que puede tomar la forma de una respuesta abstracta y grandilocuente, una respuesta del estilo: "crear un mundo más justo" o por el contrario, se puede oír una respuesta desencantada, en exceso concreta, del estilo: "ayudar a personas como las personas mayores solas, los toxicómanos reincidentes, las mujeres solas con niños, las personas con discapacidades, etc."<sup>5</sup>. Esta es la naturaleza del trabajo social, que debe ser respetada, en su complejidad y en su virtud de aproximarse a la realidad desde la mirada del otro, compartiendo luces y sombras.

*"...No siempre es fácil saber lo que se hace en la práctica cotidiana del trabajo social. Profesión de ayuda, prendida, por tanto, a las urgencias prácticas, obliga a sus ejercitantes a realizar elecciones en circunstancias poco propicias al estudio y al retiro reflexivo. Si a ello le unimos procesos de formación escasos, en los cuales los saberes tienen un endeble nivel de formalización, poco puede extrañar que la nuestra sea una profesión casi fatalmente volcada a estar comandada por patrones normativos socialmente inculcados..."* (Moreno Pestaña, 2001: 47).

La cita anterior expresa de forma contundente el reto al que hacemos mención en nuestro enunciado; manifiesta la necesidad del trabajo social de detenerse un momento en su quehacer diario y distanciarse de las urgencias para reencontrarse con sus fines.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Josefa Fombuena (2005). *Visibilizar el trabajo social desde la perspectiva de género*. DEA del Institut Universitari de Estudis de la Dona. Universitat de València, excelente trabajo de investigación de este programa de doctorado que obtuvo la máxima calificación de la comisión de evaluación "ad hoc".

<sup>6</sup> Sobre esta cuestión recomendamos la lectura del prólogo completo de Moreno Pestaña (2001) titulado "Es difícil decirlo. El encuentro de un filósofo con el trabajo social" en el libro de Chambon, Irving y Epstein (2001) *Foucault y el trabajo social* publicado por editorial Maristán de Granada.

Para finalizar, un último reto, mejorar el conocimiento sobre el trabajo social. En esta tarea, debemos hacer uso de las representaciones sociales, sobre todo, a través de los medios de comunicación social, en especial de la televisión. En ellos, podemos mostrar un trabajo social dispuesto a denunciar las carencias de recursos, pero también un trabajo social capaz de afrontar las crisis de convivencia ayudando a las personas a recuperar el vínculo social, la pertenencia social, etc..., abierto a la promoción de los valores que desarrollan la solidaridad social.

### Bibliografía

Barbero, J. M. (2002). *El trabajo social en España*. Zaragoza. Mira.

Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris. Seuil.

Epstein, L. (2001). "La cultura del trabajo social", pp. 81-107, en Chambon, A., Irving, A. y Epstein, L., *Foucault y el trabajo social*. Granada. Maristán.

Hamzaoui, M. (2005). *El trabajo social territorializado*. Valencia. PUV-Nau llibres.

Taylor, C. y White, S. (2001). "Knowledge, Truth and Reflexivity. The problem of judgement in social work", en *Journal of social work*, 1, pp.37-59.

Toulmin, S. (2001). *Regreso a la razón. El debate entre la racionalidad y la experiencia y la práctica personales en el mundo contemporáneo*. Barcelona. Península.

Webb, S. (2001). "Some considerations on the validity of evidence-based practice in social work", en *British Journal of social work*, 31, pp. 57-79.