

InterAcción y Perspectiv

Revista de Trabajo Social

ISSN 2244-808X
D.L. pp 201002Z43506

Julio-Diciembre 2019
Vol. 9 No. 2



Universidad del Zulia
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Centro de Investigaciones en Trabajo Social

Interacción y Perspectiva
Revista de Trabajo Social
Vol. 9 N°2 pp. 152 - 174
2019
Enero-junio

Dep. Legal ppi 201002Z43506
ISSN 2244-808X
Copyright ©

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo creo que me miran? Una reflexión sobre las imágenes atribuidas y asumidas en Trabajo Social

Martín Estalayo Maribel * Muriel Saiz Mercedes ** Nebreda Roca Maribel ***

Resumen

El artículo que se presenta es una invitación a reflexionar sobre las imágenes que se intercambian las trabajadoras sociales y los diferentes interlocutores que entran en contacto directa o indirectamente con la profesión. A través del discurso obtenido durante la realización de una investigación cualitativa con 44 profesionales del área geográfica de Madrid (España), se analiza cómo dicho intercambio afecta a la configuración identitaria del colectivo profesional. Entre las imágenes que los sujetos de intervención, la ciudadanía, los medios de comunicación, otras profesiones y las instituciones les atribuyen y las que las trabajadoras sociales asumen como propias y comunican existe un amplio, complejo y posible espacio para el (des) entendimiento. Una de las ideas principales que se desprende del análisis es que las profesionales quieren ser identificadas por esas otras tareas que corresponden a una valoración mayor y diferente que la de la gestión de recursos y prestaciones económicas.

Palabras clave: imágenes; Trabajo Social; identidad; subjetividad; reconocimiento

Recibido: 30/07/2018 Aceptado: 30/06/19

*Doctora en Trabajo Social. Vicedecana de Estudiantes y profesora del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Complutense de Madrid. Correo electrónico: mmestalayo@uclm.es

** Licenciada en Periodismo y Graduada en Trabajo Social por la Universidad Complutense de Madrid. Becaria de formación especializada de la Universidad Complutense de Madrid. Correo electrónico: mm.muriel@uclm.es

*** Graduada en Trabajo Social. Profesora del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Correo electrónico: mnebreda@uclm.es

Abstract

How do I think I'm look at? A reflection on the attributed and assumed images in Social Work

The following article is an invitation to reflect on the images exchanged amongst social workers and the different interlocutors who come in direct or indirect contact with the profession. Through the discussions had during the execution of a qualitative research with 44 professionals within the geographical area of Madrid (Spain). It is possible to analyse how said exchange -amongst social workers and interlocutors- affects the identity configuration of this professional collective. Amongst the images attributed to social workers by intervention subjects, citizens, the media, other professions and institutions, and the images that social workers assume as their own and communicate, there exists an ample, complex and possible space for (miss)understanding. One of the main ideas gathered as a result of this analysis is that social workers want to be identified by all those other tasks which correspond to a higher regard and which are different to resource management and financial benefits.

Keywords: images; Social Work; identity; subjectivity; recognition/acknowledgment

Introducción

Las preguntas en torno a la identidad en Trabajo Social en ocasiones son el resultado de las imágenes, comunes y disonantes, que se generan en los distintos espacios en los que transita el colectivo profesional y la manera y/o el contexto en el que se establece esa identificación. O, dicho de otro modo, el re-conocimiento (valor y conocimiento) de la profesión se asienta en el diálogo cotidiano que se establece entre las trabajadoras sociales¹ y sus diferentes interlocutores: la ciudadanía/usuario, los otros profesionales y disciplinas, la sociedad, los medios de comunicación y las instituciones.

Hay diversas formas de atender esta cuestión de la identidad y el reconocimiento del Trabajo Social. Por ejemplo, el profesor José Vicente Pérez Cosín (2005) estudió las representaciones sociales del Trabajo Social y del Sistema de Servicios Sociales a partir de una encuesta al público valenciano (España) que visionaba la serie Raquel² busca su sitio. Y quiso comprobar si los mass media lograban modificar las imágenes pre-existentes y la percepción que de las trabajadoras sociales se tenía.

En cambio, en el trabajo de investigación en el que nos apoyamos, complementario al anterior, el discurso que se analiza parte de las percepciones de las propias profesionales de Trabajo Social y de la interpretación subjetiva que realizan a partir de las imágenes que otros les atribuyen. Por ello, las preguntas que abordaremos a lo

¹ En femenino por ser significativamente mayoritario en el contexto español.

² Única serie televisiva de la profesión en España, puesta en marcha con la colaboración y asesoramiento del Consejo General de Trabajo Social en el año 2000

largo de estas páginas serán las siguientes: ¿Qué interpretación hacen las trabajadoras sociales³ de las imágenes que otros les comunican y cómo le afecta a la hora de pensarse a sí mismas y su intervención social? ¿Qué imágenes asumen como propias y cuáles rechazan? ¿Qué imágenes de sí mismas comunican a los otros?

Este artículo es una reflexión sobre los conflictos y las posibilidades que afloran en la construcción identitaria fruto de ese intercambio de imágenes. También es una invitación a cuidar y comunicar la imagen de la disciplina y profesión: quiénes son estas profesionales, para qué están, qué hacen o pueden hacer, de manera que la relación profesional se construya en el entendimiento, las expectativas de ambas partes se acerquen y la intervención sea más satisfactoria. El otro siempre le va a percibir, le va a mirar, le va a conocer, le va a valorar, teniendo en cuenta cómo se perciba, se mire, se conozca, se valore y se exprese. Es necesario y, por tanto, una labor profesional poder narrarse y comunicarse.

En el reconocimiento percibido e interpretado es donde vamos a encontrar elementos para el análisis de la identidad. Puesto que, más allá de que las interpretaciones que las profesionales realicen de esas imágenes externas sean erradas (o no), puedan reconocerse en esas imágenes proyectadas (o no), lo más importante es la dialéctica que acontece entre la identidad objetivamente atribuida y la identidad subjetivamente asumida, cómo reaccionan ante esas imágenes, con cuál de ellas se identifican, qué les hace iguales y qué les diferencia, si es una identidad de conformidad o de distinción. Y conocer esto es imprescindible porque está afectando a la configuración y a la tarea como profesionales. O, dicho de otro modo, queremos saber si esas imágenes están contribuyendo a una identidad profesional estable y fuerte o es germen de distintos malestares.

La identidad: una experiencia subjetiva que resulta del intercambio de imágenes

Si entendemos que la cuestión identitaria, como apuntaba Goffman (1987), es ante todo una experiencia subjetiva, ésta será el resultado de una interpretación propia de la interacción de todas las imágenes: quién soy yo y quién dices tú que soy yo. Porque eso que somos no puede pensarse aisladamente como nos advierte el filósofo José Luis López Aranguren. Compleja tarea sería responder al sí mismo aisladamente sin entrar a dialogar con las imágenes que los demás nos ofrecen y desde las cuales, en el reconocimiento o en la discordancia, podemos forjar las propias; como también sería casi imposible pensar la identidad en términos abstractos sin referencias a la realidad, a la acción o al otro puesto que, de ser así, regresaríamos de inmediato a visiones esencialistas. Las limitaciones y dificultades en el ejercicio de pensarse a sí mismo son planteadas por Aranguren partiendo de la siguiente pregunta:

“¿Puede uno volverse enteramente a sí mismo y coincidir mentalmente consigo mismo, de tal modo que el pensar refleje exactamente el ser? No. Sólo se puede reflexionar sobre lo que uno mismo va haciendo, va siendo (y va dejando de hacer, de ser). Va uno siguiendo sus propias huellas, sin poder alcanzar nunca al que la traza; va, como el caminante que lleva el sol tras él (‘el yo es inobjetivable’, se dice en la jerga filosófica), detrás de la propia sombra sin darle alcance (¿Será sólo una sombra lo que llamamos nuestro yo?). Nos vemos a nosotros mismos en nuestras imágenes. Mas, ¿cómo se producen esas imágenes? Son, ante todo, las imágenes que los demás se forjan de nosotros y, de un modo u otro, nos comunican; son, después, las imágenes que nosotros nos forjamos de nosotros mismos, desde fuera y después, como de otros. Y lo que llamamos reflexionar sobre nosotros es reflexionar sobre esas imágenes, sobre las huellas que, en nuestro camino, hemos dejado impresas” (1988: 23).

Esta referencia necesaria al otro para la construcción de la identidad es también para Maalouf el punto de partida de toda reflexión al respecto. El autor explica que pensar la identidad es hacer un recuento de cada una de las pertenencias que nos vinculan con los otros. Curiosamente, cuanto mayor sea ese número de pertenencias mayor será la especificidad que dota de identidad y mayor será también la complejidad de la personalidad. Más todas y cada una de las pertenencias están relacionadas entre sí, ya que “la identidad de una persona no es una yuxtaposición de pertenencias autónomas, no es un mosaico: es un dibujo sobre una piel tirante; basta con tocar una sola de esas pertenencias para que vibre la persona entera” (Maalouf, 2002: 34). El hilo conductor de la obra de este escritor sugiere que, de todo ese número de pertenencias, la que suele destacar la persona en el reconocimiento de sí, suele ser aquella menos valorada por los otros o, incluso, la que habitualmente es atacada. La afirmación de esa pertenencia pasa a encabezar, con cierta exclusividad, el resto de pertenencias y tal identificación se convierte en una lucha, visible u oculta, que reúne a todos aquellos que comparten esa identificación y sitúa al frente a quienes la rechazan o minusvaloran. Tener en cuenta este argumento es fundamental para entender el surgimiento de las identidades colectivas y, en el caso que nos ocupa, la preocupación profesional por reivindicar la tarea relacional como parte de la identidad de Trabajo Social.

En este mismo sentido, la tesis principal de la obra *La construcción social de la realidad* de Berger y Luckmann, propone la intersubjetividad como único modo posible de conocimiento de la realidad social y de uno mismo. Aunque los autores contemplan varios niveles en el acometimiento de la tarea cognoscitiva, defienden que dicho conocimiento de la realidad alcanza su legitimación máxima y su mayor perfección a través de la configuración de universos simbólicos, es decir, de procesos de significación compartidos. El universo simbólico alberga, según los autores, “la matriz de todos los significados objetivados socialmente y subjetivamente reales”. Este conocimiento permite la “aprehensión subjetiva de la experiencia”, tiene una “función

nómica”, “integra significados”, “legitima los roles, prioridades y procedimientos operativos” y “ordena la historia y los acontecimientos colectivos” en esa referencia necesaria entre el pasado y el futuro (2005: 124). En el tema que nos atañe, este conocimiento hace que la identidad se legitime definitivamente. Es el universo de significaciones compartidas el espacio de seguridad y tranquilidad para el individuo en el desarrollo de sus roles, puesto que tanto él como los otros significantes, reconocen y confirman su acción. En definitiva, es la relación significativa la que conserva y dota de estabilidad a la identificación. Si partimos de estas consideraciones y recordamos que la identidad está inserta y participa de la legitimidad de ese universo simbólico de conocimiento, podemos convenir con Berger y Luckmann en que el “yo es una identidad reflejada”, ya que el individuo precisa de las significaciones de los otros para ser valorado y aceptado y, por consiguiente, implica un proceso dialéctico “entre la auto-identificación y la identificación que hacen los otros, entre la identidad objetivamente atribuida y la que es subjetivamente asumida” (op. cit.: 168).

Esta necesaria referencia al otro y a sus significaciones para la construcción de uno mismo, nos conduce en nuestra argumentación sobre la identidad hacia un tema intrínsecamente relacionado: la necesidad de reconocimiento. Para ello, tomaremos como referencia las reflexiones de Todorov, quien nos introduce en esta necesidad a través de la metáfora del espejo:

“La fuente de todo juicio está en la referencia al otro. No podemos emitir un juicio sobre nosotros mismos sin salirnos de nosotros y mirarnos a través de los ojos de los otros. Si se pudiera educar a un ser humano en el aislamiento, éste no podría juzgar nada, ni siquiera a él mismo: le faltaría un espejo para verse” (1995: 39).

De aquí se desprende que la relación con el otro es lo que permite el autoconocimiento y la valoración de uno mismo, y por ende, la construcción de una identidad. Así, también Morin, refiriéndose a las aportaciones de Todorov y Hegel, asevera que “la necesidad de reconocimiento es inseparable de la necesidad subjetiva de autoafirmación. Si se le ignora, el sujeto está herido, limitado, dolorido (...) La necesidad del otro es radical; testimonia la ‘incompletud’ del Yo ‘Moi-Yo’, cuando éste no obtiene reconocimiento, ni amistad, ni amor” (2003: 83). Esta búsqueda de completud y autoafirmación es la que motiva la dinámica del reconocimiento.

Todorov propone como punto de partida una enunciación contundente: “Toda coexistencia es un reconocimiento” (2003: 117). Encontramos en esta afirmación tres elementos fundamentales y relacionados que componen la trama identitaria: la existencia, el otro y el reconocimiento. Sólo podemos existir en el reconocimiento del otro. Y si damos un paso más, siguiendo al autor, sólo podemos existir si el otro reconoce dicha existencia y la confirma como una existencia valiosa. Este reconocimiento y confirmación, a su vez, presenta diversas formas. Puede ser un reconocimiento de conformidad o de distinción. Ambas manifestaciones tienen como fin último el reconocimiento de la existencia, sin embargo, mientras la conformidad se

obtiene a partir de la semejanza con los otros y el cumplimiento de unos cánones interiorizados que confirman la aceptación social, la distinción persigue el reconocimiento a través de las capacidades que sobresalen por la admiración de lo diferente y lo extraordinario. Dichas capacidades, por tanto, son muy bien valoradas por parte del conjunto social y distinguen al ejecutor (op. cit.: 117-131).

Otra característica que se destaca es la asimetría en la relación de reconocimiento. Lo importante no es tanto que el reconocimiento se dé en una relación donde el otro ocupe una posición de inferioridad o que ocupe un determinado rango superior, sino que ambos, con sus distintas valoraciones y posicionamientos, se devuelvan una confirmación de la existencia. Todorov defiende que lo importante es ser para el otro por encima de todo e, incluso, aunque la existencia se valore negativamente, se rechace o se censure. La indiferencia, la nada y la carencia de significación proveniente del otro tendrían un efecto mucho más dañino por privar de aquello en lo que nos podemos reconocer: la confirmación de la existencia. "No ser es un mal más angustiante que ser esclavo" (op. cit.:126).

Tras exponer las características de este proceso que acontece en la trama social para la constitución del yo, el autor se pregunta y nosotras con él si es la aspiración al reconocimiento verdaderamente universal o sólo caracteriza a la sociedad occidental. La respuesta es concisa y clara: "Lo que es universal es que todos aspiramos a un sentimiento de nuestra existencia" (op. cit. p. 128). Luego, el reconocimiento, sus modos de adquisición y sus variantes siempre dependientes del contexto y tiempo, son sólo la vía para llegar a ese sentimiento de existencia, que el ser humano, en tanto que ser social, precisa. Por tanto, vamos a continuación a conocer a través de las profesionales el lugar y el reconocimiento que sus interlocutores les brindan o, al menos, cómo lo perciben, lo interpretan y les afecta en su configuración y práctica.

El sujeto de intervención

Cuando la persona llega al servicio y entra en contacto con la trabajadora social, bien sea por cuenta propia o derivada de otro recurso, trae consigo una serie de creencias, pre-supuestos, expectativas sobre aquello que la profesional va a ofrecerle. De ahí que sea importante conocer cómo mira el sujeto de intervención al sujeto profesional, y viceversa, porque hay que conectar desde el principio expectativas y posibilidades de manera que la intervención sea satisfactoria para ambos sujetos. Puesto que la acción se confirma y es valiosa en tanto que todos los participantes acuerdan que lo es. Ahora bien, ¿qué ocurre si los objetivos y las expectativas difieren?

Ts1: Yo creo que entre los trabajadores sociales y los usuarios hay como una escisión curiosa. Es como si los usuarios van buscando al trabajador social por unos motivos y los trabajadores sociales buscan o tienen otros objetivos al encontrarse con los usuarios.

Ts10: Ellos no conciben que un trabajador social haga una intervención social y que esté ahí para motivar un cambio, sino que está ahí para dotar recursos materiales a la gente que va a solicitarlos.

Vemos ya una discrepancia importante entre los intereses del sujeto de intervención y los de la trabajadora social en la relación profesional. El ciudadano acude en busca de un recurso que no tiene y la profesional, lejos de pensarse como dador de recursos, quiere hacer "intervención social". En esta declaración encontramos un elemento llamativo que es preciso explicar: las profesionales diferencian reiteradamente entre la tarea de gestión de recursos y la tarea de intervención social. Observamos que cuando hablan de intervención social se refieren al vínculo, a la escucha, a la labor socio-educativa y/o terapéutica. Y se rechaza la gestión o administración de recursos de manera bastante unánime. No se considera algo propio del Trabajo Social, no le dan valor y tampoco consideran que forme parte de la intervención social que ha de hacer. Se plantean incluso como tareas antagónicas, gestión versus intervención, o como roles profesionales distintos, perfil del trabajador social gestor o perfil emancipador

Tal y como describe Esperanza Molleda (1999) en su artículo La intervención social a partir de una demanda económica en Servicios Sociales, el tiempo dedicado a la gestión de recursos se expresa en tono de queja y se le acusa de ser una función que ocupa gran parte del tiempo de ejercicio profesional impidiendo así llevar a cabo lo propio del Trabajo Social. Estas afirmaciones pudieran esconder razones más profundas que atañen a la identidad profesional. Pero también, la autora pone sobre la mesa la importancia de que esta actuación, la tarea de gestionar un recurso, la realice un profesional que tiene aquel conocimiento que le permite ir más allá de la demanda objetiva. Y esto no lo puede hacer el personal administrativo.

Pero mirar a la trabajadora social como alguien que "tiene recursos", también es reconocer que tiene el poder de ayudar a solventar las situaciones de necesidad. Ese poder está en el imaginario de los sujetos de intervención. Pero no es un poder omnipotente, está inserto en un sistema de dominación burocrática que tiene sus propias estrategias y solicitudes para el ejercicio de ese poder. A veces la ciudadanía atendida piensa que la profesional puede más de lo que en realidad puede. Y este desajuste entre expectativas solo puede desembocar en un escenario: el de la frustración.

Se hace imprescindible en la intervención la tarea de situar a la persona y dedicar un tiempo a desmontar todas aquellas creencias o presupuestos que no permitan llevar a cabo la relación de ayuda. La tarea educativa es fundamental para situar la relación profesional. Una vez hecho esto la imagen del Trabajo Social puede ir cambiando y en el ajuste entre expectativas y posibilidades se puede construir una imagen positiva.

Esto hace que se produzca un primer contexto donde es relevante e imprescindible la tarea de situar a la persona y dedicar un tiempo a "desmontar" todas aquellas creencias o presupuestos que no permitan llevar a cabo la relación de ayuda. Vemos

cómo en el siguiente discurso se subraya la necesidad de tiempo y el vínculo (el acompañamiento social) como elementos que posibilitan otras formas de trabajo. Una vez hecho esto la imagen del Trabajo Social va cambiando. Como otras situaciones en la vida, es importante la experiencia profesional que se le ofrece al sujeto de intervención para que éste constituya una imagen positiva.

Ts7: La persona se posiciona, lógicamente, con unos objetivos instrumentales que es acceder a determinadas prestaciones. ¿Cómo nos ven? Pues en un principio está esa intencionalidad clara, y yo creo que la gente, a medida que va pasando el tiempo y vas incorporando con ellas otra forma de trabajo, basada en una relación de confianza, sí es capaz de establecer otra relación contigo como es el acompañamiento social. Pero en un principio yo creo que cuesta mucho y, además, los servicios sociales tenemos mucha fama encima, que somos los que damos las ayuditas, que somos los que quitamos a los niños, entonces, cuesta mucho ir desmontando toda esa mentalidad con la que la gente viene al despacho. Y bueno, yo creo que la gente en general sí que tiene un buen concepto de nosotros. Como siempre, tenemos nuestros detractores, lógicamente. En parte, por la experiencia que puedan tener. Pero bueno, yo también he sido usuario en servicios sociales y tengo una experiencia negativa y positiva de compañeros.

El hecho de que el sujeto de intervención identifique mayoritariamente a la profesional como alguien que gestiona recursos, no significa que su percepción sea negativa. Todo lo contrario. Es alguien que le va a ayudar en una situación de necesidad. Por ello, las profesionales también reconocen en las personas que acuden a los servicios una mirada positiva. Y se reconoce que la atención y el trato son buenos.

Ts36: Yo creo que las personas con las que trabajamos nos miran bien. La percepción que tengo es que nos miran bien y evidentemente nos aprecian y somos para ella un brazo en la que apoyarse.

Ts23: Yo la tengo positiva, una percepción positiva. Es una persona a la que pueden acudir, una persona contenedora de sus problemas.

Ts5: Se hizo una encuesta a los usuarios para conocer qué grado de satisfacción tenían de todos y cada uno de los programas donde habían sido atendidos. El grado de satisfacción era elevadísimo. La gente se siente bien atendida. Y eso es importantísimo.

Acabamos de apuntar hace un momento que el tipo de experiencia relacional es importante a la hora de determinar la percepción. La percepción del ciudadano depende también del ámbito de intervención, del rol profesional atribuido y de la disposición del ciudadano. Dicen los protagonistas del estudio que no es lo mismo un contexto de control que un contexto de ayuda. No es lo mismo llevar a cabo una

intervención a partir de la demanda y la voluntad del ciudadano que en contra de éstas.

Ts13: Muchas veces el cómo nos conciben los usuarios va muy marcado por el ámbito y el marco y el contexto donde tú estés. Yo he trabajado también en puntos de encuentro familiar, que es un contexto de control fundamentalmente (...), la limitación que teníamos como servicio era que no podíamos crear unos buenos vínculos porque, al fin y al cabo, tú eres el que está supervisando esa visita, el que va a informar al juez y eso te pone en una posición, lógicamente, de asimetría con el usuario que no permite establecer unos vínculos de confianza. Entonces, sí que es cierto que muchas veces también el cómo el otro me ve está muy determinado por el contexto donde está tu praxis y por el rol que tú tengas que desarrollar.

Esta imagen de la profesional como alguien que controla nos remite a la reflexión sobre el poder. Aceptar su ejercicio en la intervención social no es fácil, es incluso desagradable. Sabemos a partir del estudio *Ética, teoría y técnica*. La responsabilidad política del Trabajo Social que esta dificultad de la función de control puede llegar a plantearse erróneamente como un dilema ético (Zamanillo, 2011). Pero a diferencia de la anterior entrevistada, también existen esos otros relatos que, aun reconociendo el cansancio que producen las tareas de control, hacen una lectura positiva respecto a su utilidad en un marco amplio de cambio. Es la formación y el conocimiento lo que ayuda a revertir una relación profundamente marcada por el contexto; también, pero en Madrid es poco común, la supervisión profesional.

Hay que decir que la imagen de una profesional de Trabajo Social que en su hacer aplica conocimiento teórico no está muy extendida o, al menos, no es percibida por los ciudadanos. Se les identifica más como unas personas que ayudan, pero no como unos profesionales que cuentan con una competencia basada en el conocimiento.

Ts8: Yo creo que mucha gente nos mira como: '¿la trabajadora social? Sí, esa gente que te va a ayudar'. Ahora bien, no se nos reconoce como profesionales técnicos con una gran profesionalidad basada en su conocimiento técnico y científico.

Podríamos concluir respecto a nuestro primer interlocutor, el sujeto de intervención, que el re-conocimiento se juega entre dos imágenes:

1. La de una trabajadora social que está obligada a ayudar de modo ilimitado y omnipotente, sentido tanto por ella misma como por la ciudadanía. De tal manera que, no alcanzando lo esperado, sus actuaciones les provocan a ambos decepción y carecen de valor.
2. La de una trabajadora social que actúa como profesional técnico, que conoce y que, por lo tanto, tiene límites, los de su conocimiento y los de la propia realidad.

Prevalece la primera imagen, o al menos, es lo que perciben algunas profesionales al no verse reconocidas a través de su conocimiento técnico.

La sociedad y los medios de comunicación

¿Qué imagen les devuelve a las trabajadoras sociales la sociedad y/o los medios de comunicación? Ninguna muy clara. Hay una percepción generalizada del desconocimiento que existe de la profesión en la sociedad. Y quienes la conocen es por haber tenido experiencia o relación profesional y las percepciones van de la más positiva a la más negativa. Pero más allá de esa experiencia no se reconoce un juicio formado acerca de su aportación y/o su significado en la sociedad.

Ts12: La sociedad no lo entiende.

Ts9: Así en general, creo que aquí en España es poco conocido, y quien más lo conoce son las personas que han tenido que recurrir a un trabajador social, ni más ni menos. Y a partir de ahí, las representaciones mentales que tengan dependen de la experiencia que hayan tenido con ellos, que pueden ir desde la gente que me quita los hijos o alguien que le debo mucho en mi vida. Pero en general, yo creo que más allá de esa clientela es poco conocido.

Ts1: Es curioso porque en los discursos de los medios de comunicación de masas, que tan a menudo hablan en esta época de temas sociales, el trabajador social siempre aparece eludido, nunca se habla de él (...) De los trabajadores sociales apenas se habla.

Frente a ese desconocimiento hay quien entona un mea culpa. Se reconoce una responsabilidad en la falta o en la equivocación de la imagen social que tiene relación con la (in) definición en la que en ocasiones se mueven las profesionales del Trabajo Social.

Ts40: Creo que el Trabajo Social para los demás es una profesión muy desconocida. La gente tiene una idea bastante equivocada de lo que es el Trabajo Social, pero en parte nosotros somos responsables de esa imagen. Porque muchas veces como nosotros no tenemos muy claro qué es el Trabajo Social no podemos transmitir esa idea clarificadora que a los demás les sirva para tener un concepto pues más exacto de lo que es.

En las imágenes que nos devuelve la sociedad, está todavía muy instaurada la idea de que son personas que ayudan a la gente con sus problemas. Por tanto, solo pueden construir una imagen más concreta de la profesión quienes tengan un problema y hayan entrado en contacto con el Trabajo Social. Se señala también que la imagen actual arrastra imágenes pasadas, las asociadas a etapas de beneficencia cuya función era meramente asistencial. Y eso refiere a una visión más bien negativa de la profesión.

Ahora bien, la indefinición o la versión más negativa se suplanta por aquellas otras definiciones que elaboran las personas que han tenido un contacto profesional. Se traslada y comunica al resto de la sociedad una valoración del Trabajo Social a partir de lo que da, lo que gestiona, lo que te ofrece como derecho social.

Ts42: ¿La sociedad en general? Pues no lo sé. Hay una cosa que sí me llama la atención y he escuchado en el autobús, o en una tienda, o gente que va hablando por la calle: 'pues sí, habla con tu asistente social, habla con ella porque te arregla lo de la ayuda a domicilio o te arregla lo de que vaya una persona o que te pongan el collar ese para cuando estás sola'. Entonces, en eso sí que he notado que, en parte, todo lo que ha sido normalizar algunos de los recursos o las prestaciones sociales, si ha dado a conocer la profesión desde un punto de vista de utilidad, que el trámite es ir a ver a esta señora. Se plantea desde el punto de vista de gestión de un recurso, nada más.

Observamos cómo ese hueco conquistado dentro de la sociedad tiene que ver con el lugar y el reconocimiento que les procura a las profesionales el actual Sistema de Servicios Sociales. Resulta paradójico como esos servicios sociales que han dado un lugar, una existencia reconocida al Trabajo Social, no termina de satisfacer al colectivo profesional por la imagen que proyecta relacionada con la gestión, las ayudas, los recursos, etcétera.

En otro de los discursos un profesional decía que la sociedad les mira como "bomberos de lo social". Esta imagen nos traslada a un territorio de actuación compleja donde la profesional tiene que poseer una capacidad de respuesta eficaz y eficiente, y se reconoce por su carácter instrumental. Y además, esa velocidad necesaria para apagar fuegos sociales dificulta poder mostrar esa otra imagen que quisieran dar las trabajadoras sociales.

Aunque los trabajadores sociales identifican la función de control y de gestión de recursos como algo que hacen en su cotidianidad, piensan que es una imagen a la que se ven abocados, pero no responde a lo auténtico, a lo valioso, a aquella otra manera de actuar que permite mostrar un Trabajo Social distinto.

Es habitual que la sociedad construya su imaginario a partir de la información que recibe por parte de aquellos que se dedican al oficio de informar. Trabajo Social y control social se encuentra estrechamente relacionado en el discurso que ofrecen los medios de comunicación. Podemos afirmar que los estudios sobre la influencia de los medios de comunicación nos muestran que no siempre lo que narran se corresponde con la realidad, muchas veces esta realidad es objeto de manipulación (Nieto Bañez, 2014).

Como bien apunta una de las profesionales entrevistadas, de las trabajadoras sociales apenas hay referencias en los medios de comunicación, y cuando aparecen

mencionadas sobre todo están vinculadas a la función de control social y a la asignación de recursos y prestaciones económicas.

Esta idea la constatamos a partir de un estudio exploratorio donde se han analizado 383 noticias en el año 2017 de los principales periódicos españoles con el objetivo de conocer la imagen del Trabajo Social y los servicios sociales (Muriel, 2018). Podemos decir que las referencias al Trabajo Social como disciplina y profesión en los medios son escasas. El Trabajo Social aparece generalmente vinculado al Sistema de Servicios Sociales, donde las profesionales del Trabajo Social han encontrado su reconocimiento y un cierto estatus por ser la profesional de referencia. Sin embargo, los medios de comunicación y, en concreto la prensa escrita, nos devuelven una imagen relacionada con la supervisión y, especialmente, con el control social como principal función de las trabajadoras sociales. Ejemplo de ello son las noticias relacionadas con retiradas de tutelas, abusos sexuales, violencia intrafamiliar, violencia machista, acoso escolar, asignación de becas de comedor, asignación de plazas en centros de acogida para personas sin hogar, prestaciones económicas dependiendo del grado de dependencia, etc.

Es por tanto un deber de la profesión y de la disciplina tratar de estar presentes en los medios de comunicación porque pareciera que aquello de lo que no se habla, no existe. Y no solo eso, también hay que intentar que estos pongan en valor la práctica cotidiana de las profesionales del Trabajo Social, atendiendo y cuidando la imagen que se proyecta a la sociedad. Pues es fundamental para el desarrollo de la profesión y una mejor atención social que las personas perciban la profesión de manera adecuada y positiva.

Otros profesionales y sus disciplinas

La primera cuestión que aparece cuando se alude a otras profesiones (educadores, psicólogos, médicos, abogados, etcétera) con las que comparten el espacio social de intervención es la del estatus. Las otras profesiones, dicen, parten de una valoración diferente que tiene que ver con la posición que ocupan en el sistema universitario, es decir, por su larga trayectoria en el espacio del conocimiento legitimado.

Hay quien confía y hace referencia al reciente cambio del sistema universitario (EEES) y a la equiparación de todas las carreras a través de los títulos de Grado. Haber adquirido un estatus que permita contar con unos niveles formativos en igualdad de condiciones que el resto de disciplinas (grado, máster y doctorado), es visto como un elemento facilitador para la valoración del Trabajo Social.

Ts1: Y yo creo que eso se va a romper gracias al grado. Lo digo en serio. (...) Pero también porque la propia consideración de las personas cuando salgan en igualdad de condiciones con otras carreras, la propia auto-consideración va a ser diferente, va a ser mejor.

Es interesante detenernos en la última afirmación: "la propia auto-consideración va a ser diferente". El problema ya no es solo que los otros sitúen al Trabajo Social en un lugar inferior, sino que éste se mira a sí mismo como tal. Por tanto, aun sabiendo que la identidad es un proceso complejo que se construye en la interacción, no sabemos si la consideración de "carrera de segunda", "de inferioridad", es algo que viene exclusivamente de fuera o es un complejo arraigado y sostenido por largo tiempo por la propia profesión.

Más hemos de decir que el afán por los títulos académicos universitarios, no significa, en principio ni por sí solo, la adquisición de un mayor estatus, sino que, además, supone un aumento de conocimiento. Los grados universitarios legitiman que una disciplina conoce y este conocimiento está avalado por su carácter científico. Hemos de tomar conciencia que el brete en el que, de repente, se ve envuelto el Trabajo Social por el contexto de Convergencia Europea. No es punto de llegada, es punto de partida, es reto, es promesa, es futuro, es identidad renovada. Pues si hasta entonces la legitimidad en el ámbito del conocimiento del Trabajo Social se basaba en su carácter técnico, ahora se le exige, por el lugar adquirido, una autonomía importante; esto es, que se legitime y que demuestre que conoce, que posee una episteme que da garantía a su intervención. Es decir, que asegure su científicidad.

No entraremos aquí a discutir si debiera ser una epistemología del Trabajo Social (propia) o de las ciencias sociales (compartida), pero sin duda, para que pase de la mera existencia en el ámbito científico a su valoración en el mismo requiere reflexionar y aportar su saber en estos nuevos niveles de conocimiento.

Una idea transversal a lo largo del texto es la responsabilidad del Trabajo Social de contar a los demás quiénes son. Porque para que te reconozcan tienes que contar lo que haces. Lo otro es esperar a que los demás sepan (¿intuyan? ¿o inventen?) quién eres sin decirlo. Dice una de las entrevistadas "tenemos que creernos la profesión y ser mínimamente rigurosos"; es decir, tener una autoestima adecuada y comunicar aquello que nos concede valor con rigurosidad. Si el valor del Trabajo Social es la intervención, y en esto coinciden todas las profesionales entrevistadas, hay que comunicar al resto (profesionales, ciudadanos que acuden a los servicios o sociedad en general) qué se hace, porqué se hace y cómo se hace.

Ts15: Yo creo que a veces sí que es cierto que esa falta quizás de identidad se debe a que nos definimos más por lo que 'no' hacemos que por decir lo que 'sí'. Y entonces eso, como estrategia a mí no me parece fácil, ni es fácil que la acepten y que la entiendan. Creo que siempre nos hemos reivindicado desde lo que no queríamos y no hemos dicho nunca lo que tenemos.

Y es que a veces la trabajadora social se define más por lo que no hace o no le gusta hacer (la gestión de recursos denunciada continuamente) y lo que hace permanece en las sombras, es invisible tanto para los ciudadanos como para ellas mismas. Hemos comprobado en los discursos de esta investigación que en muchas

ocasiones la pregunta sobre quiénes son o qué hacen se entretiene, pero no se contesta. De hecho, hemos encontrado en las generaciones de más edad, aquellas que iniciaron su andadura como asistentes sociales, una mayor disposición hacia la labor de informar/educar al resto de profesionales sobre las tareas propias del Trabajo Social. Por tanto, antes tampoco otros profesionales sabían, o tenían que saber, quiénes eran y a qué se dedicaban estas profesionales. Pero tenían más seguridad a la hora de responder y planteaban el Trabajo Social en el espacio de la complementariedad y la cooperación con otras profesiones.

Hay que decir y reconocer también que el contexto actual es más complejo por el número de profesiones que han ido surgiendo en el espacio de intervención social. Pues ha de compartirse, y cada cual ha de tener su lugar, con: educadores sociales, psicólogos, pedagogos, abogados, animadores socioculturales, integradores sociales, mediadores de toda índole, monitores de ocio y tiempo libre, auxiliares de servicios sociales y un largo etcétera. Pero parece que, en lugar de ser un espacio para la complementariedad, la rivalidad se ha adueñado de ese espacio. Ya no sólo se trata de explicar quién eres o qué haces sino de justificar y defender por qué ha de hacerlo un profesional y no puede hacerlo otro. Vemos cómo se percibe el campo profesional como un lugar de lucha sobre las competencias y funciones donde no se sienten comprendidos por el otro y donde incluso se disputan la intervención con el usuario.

Ts6: Con los profesionales con los que trabajo tengo muchas veces conflicto. Creo que ellos no saben muy bien cuáles son mis funciones y yo tengo que estar... es una lucha continua durante estos cuatro años de recalcar aquello que es mío, que es lo que tengo que hacer yo, que yo no soy una simple gestora de recursos, que yo puedo hacer otras cosas. Tengo la sensación de que les gusta mucho hacer de trabajador social. No saben muy bien... creen, sinceramente, que yo valgo para todo. Donde no llega la psicóloga ahí estoy yo, donde no llega la abogada, ahí estoy yo”.

Ahora bien, se expresan percepciones diferentes según el tipo de profesión a la que se haga referencia. Salen a escena y se repiten en la mayoría de los discursos el conflicto con dos profesiones: la Educación Social y la Psicología. Trasluce en el tono y en el contenido de las narraciones una mirada que sienta sus bases en una relación de poder.

La Educación Social y la Psicología

La Educación Social no se percibe como amenaza ni como competidora del espacio de intervención, la Psicología sí. Consideremos que la Educación Social, como diplomatura universitaria, se pone en marcha por un Real Decreto del año 1991, es decir, tiene un recorrido más joven que el del Trabajo Social. Coincide además con la implantación del Sistema de Servicios Sociales y la creación de muchos puestos para las trabajadoras sociales en la Administración Pública. Por lo que existe la creencia de que la Educación Social vino a ocupar el espacio que el Trabajo Social dejó: la calle, el

ámbito comunitario. En resumen, es una diplomatura y además llegó después. En cambio, la Psicología, licenciatura de largo recorrido y centrada en la atención individual y grupal (espacios tradicionales del Trabajo Social) es señalada bajo el signo de la lucha. Es una cuestión de poder que se refleja perfectamente en el siguiente discurso.

Ts33: Es que la profesión del educador social no acabo de comprenderla bien, pero porque considero que yo soy educador social. Entonces hay veces que el educador dice 'es que esto es mío'. No sé, a mí, que el que ha llegado detrás me diga lo que yo no puedo hacer es una cosa que no estoy dispuesto a tragar. Creo que es una cuestión de ratio, prácticamente, y yo podría hacer perfectamente ese trabajo ... y, de hecho, intento hacerlo".

¿Será que la Educación Social es mirada por el Trabajo Social con la misma incompreensión que, a su vez, el Trabajo Social recibe (o percibe) por parte de otras disciplinas? De modo que, en una escenificación del poder, los trabajadores sociales sitúan a la Educación Social por debajo y a la Psicología por encima. Es así como el conflicto principal se manifiesta en la relación con la Psicología a la hora de trabajar en el campo social y, sobre todo, en cómo se identifican a sí mismos cuando tratan de diferenciarse. La diferencia, como sabemos, es una manera de buscar lo propio, lo original, lo auténtico.

¿Se podría deducir de todo esto que la trabajadora social aspira, por un lado, a ser psicóloga y, por otro a ser educadora? Parece que la declaración constante de "no soy una simple gestora de recursos", implica un rechazo frontal a ser administrador de recursos y se desea ser lo "otro", aunque no tenga nombre propio. Por ello, nos detuvimos en esta cuestión preguntando sobre las diferencias y las complementariedades que perciben respecto a la Psicología. ¿En qué se diferencia el objeto de estudio e intervención del Trabajo Social del de la Psicología? ¿Qué hace un trabajador social y qué hace un psicólogo en su intervención con los ciudadanos?

Y volvemos a traer aquí el problema de las tareas: gestión versus intervención. La trabajadora social gestiona, el psicólogo (y también el educador) escucha.

Ts9: Yo creo que la gestión es una parte de la intervención, pero creo que la intervención se queda en mera gestión. Creo que se está perdiendo mucha esencia. Somos gestores de recursos. Para que la gente se sienta escuchada o atendida van al psicólogo o se deriva a un educador, cuando tú eres la primera persona que le escucha y una vez escuchado lo derivas. Entonces creo que se queda en algo muy superficial. [E: Entonces, ¿queremos ser más como los psicólogos o los educadores?]. A mí me gustaría más.

Se manifiesta aquí la aspiración de que todo el mundo comprenda y acepte que los trabajadores sociales no son solo los que dan ayudas, los que gestionan recursos, sino también unos profesionales aptos y bien preparados para la escucha atenta de los

problemas de los otros. Algo así como los psicólogos. ¿No estará ahí gran parte de la rivalidad con éstos? ¿Por qué “las trabajadoras sociales se dedican a las ayudas” y ellos a algo “más profesional”? Es como si gestionar recursos no fuera suficientemente profesional. ¡Claro! Porque dar ayudas, decían, lo puede hacer un administrativo. Hay una identificación y un deseo de querer ser identificados por las tareas de aquellas profesionales que “escuchan”, tarea que corresponden a una cualificación y valoración diferente que la del administrador de prestaciones.

Aceptado que el Trabajo Social en su intervención ha de contar con la escucha atenta de los problemas de los ciudadanos. ¿Qué le hace diferente respecto a la Psicología? ¿Qué le distingue de otra profesión que interviene en el mismo campo? La mirada, esto es, el objeto de estudio e intervención.

Estas profesionales ponen el límite de su posibilidad de intervención en la patología, al igual que Mary Richmond. Los aspectos psicopatológicos pertenecen a otro ámbito de conocimiento e intervención. Pero se subraya que la trabajadora social también trabaja con el malestar de la persona, por tanto, ha de hacerse cargo del malestar y trabajar con él. Esto no quiere decir que los límites en muchas ocasiones no sean difusos, pues vemos cómo una participante, al intentar dibujar y determinar los espacios de intervención, cae en la cuenta de la dificultad: “Si tú trabajas como trabajadora social para el bienestar social y trabajas con las potencialidades de las personas, estás haciendo un movimiento psíquico también”. Se empieza a deducir a partir de estos discursos que el elemento diferenciador no se puede reducir a una distinción de las técnicas que se utilizan o las funciones encomendadas en la intervención, sino en la mirada que uno y otro ponen en la persona. Hablar de malestar, recordemos, es hablar del objeto de estudio e intervención del trabajo social. Eso imprime una mirada: cómo se interpreta la realidad para actuar en ella.

Ahora es el momento de recurrir a la historia del pensamiento en trabajo social por aquello que se le achaca de falta de apoyo teórico. Es Mary Richmond la que nos da la respuesta:

“Un día, durante una de mis lecciones, yo había relatado un incidente aislado de la historia de Maria Bielowsky. Una de mis auditoras emitió la opinión de que la tutora de María debía de ser una especialista en psiquiatría, mientras que otra me preguntó si no era maestra. Otras hubieran podido también preguntarme entonces si esta tutora era médica o enfermera visitadora, ya que en realidad el servicio social de casos individuales y todas estas otras profesiones, aunque tengan su campo de acción especial, poseen en común un amplio terreno de actividad, en el que se encuentran. Que cada una de estas profesiones tienen su propia tarea lo vemos bien por el trabajo del psiquiatra y por el de la asistente social. Parten los dos de un idéntico punto, situado en el mismo corazón de la personalidad enferma, pero el psiquiatra procura penetrar en él cada vez más profundamente, mientras que la actividad de la asistente social irradia hacia fuera siguiendo el hilo de las relaciones sociales

de su cliente. Cuando el mal es sobre todo individual y mental se recurre al psiquiatra; cuando proviene del medio y adquiere un carácter social se recurre a la asistente social; cuando se trata en fin de una personalidad desequilibrada en lucha con una situación social desfavorable y complicada, es en general indispensable recurrir al psiquiatra y al asistente social” (Richmond, 1977: 88-89).

Con esto, se empieza a deducir que el elemento diferenciador no se puede reducir a una distinción de las técnicas que se utilizan o las funciones encomendadas en la intervención, sino en la mirada que uno y otro ponen en la persona. Hablar de malestar, recordemos, es hablar del objeto de estudio e intervención del Trabajo Social. Eso imprime una mirada: cómo se interpreta la realidad para actuar en ella.

Poner el acento en la mirada (en el objeto del Trabajo Social), es trasladar la reflexión sobre la identidad profesional al ámbito del conocimiento. Ya no se trata de una rivalidad meramente práctica (qué haces y cómo lo haces) sino de una discusión epistemológica (por qué haces lo que haces y en qué se fundamenta ese hacer). Esos porqués ayudan a trascender otro tipo de luchas y, clarificados, posibilitan una perspectiva desde la que percibir al otro, y a sus aspectos convergentes, como algo y alguien complementario en una actuación. Y si son complementarias las profesiones, ¿por qué surge el conflicto? Por la necesidad de reconocimiento.

La intervención se convierte entonces en la tarea a través de la cual buscar el lugar y el reconocimiento de los otros. Es, por tanto, una lucha de poder con aquellas profesionales que, en el espacio del conocimiento, han estado en una posición superior. De lo que se desprende que para intervenir hay que saber. La intervención, entendida en esta clave, es una señal que identifica al profesional que sabe y es ese conocimiento el que le sitúa frente al resto de profesionales y por el cual se le reconoce. Así, podemos concluir este epígrafe señalando el conocimiento como elemento de distinción en la trama de relaciones entre profesionales. No se trata de hacer unas u otras tareas, se trata de saber por qué se hacen. Ese porqué sitúa y concede poder y reconocimiento a una profesión.

La institución

Por último, para hablar de la institución es importante reflexionar sobre el tipo de sistema de dominación en el que se insertan las profesiones actualmente para entender y situar la queja. Esa dominación legal (Weber, 2007), la del sistema burocrático, condiciona substancialmente la imagen que se proyecta de las profesionales y se hace a través de las instituciones en las que trabajan. Es así como valoramos imprescindible preguntar acerca de la institución y la relación con ésta. ¿Qué imagen del Trabajo Social trasmite la institución a los ciudadanos? ¿Cómo se relaciona la profesional con la institución para la que trabaja? ¿Reconoce el ciudadano a la institución y a la profesional? ¿Se identifica la profesional con la institución?

En primer lugar, vamos a ver la relación del ciudadano con la institución y cómo está condicionada por la expectativa que haya establecido él mismo o que le hayan motivado desde fuera los agentes políticos o los medios de comunicación. Esta imagen que la institución "vende", puede derivar en una profunda contradicción. Veamos el siguiente discurso totalmente revelador:

Ts7: Se genera en el ciudadano una expectativa que luego nosotros, que somos los que tenemos que dar la cara, no podemos cumplir. Luego encima le decimos que vamos a hacer acompañamiento social cuando le han estado vendiendo que le vamos a cambiar la bañera por un plato de ducha. Se provoca una contradicción fuerte porque la política y los medios de comunicación dan una imagen que luego ni podemos ni queremos mantener.

Se pone de manifiesto la distancia existente entre los intereses y posibilidades profesionales y las promesas políticas. Dichas promesas, realizadas por los dirigentes de la institución, reducen la imagen del Trabajo Social a la gestión y tramitación de cosas materiales. Y es ésta la expectativa que se crea y se extiende entre la ciudadanía. Esto hace difícil, como dice este participante, que se pueda trabajar de otro modo o responder con una imagen profesional diferente (trabajar desde el acompañamiento social, por ejemplo). Es más, y aquí está la profunda contradicción, ni siquiera se pueden cumplir completamente las expectativas vendidas por la institución.

Ya hemos dicho que la percepción del ciudadano, tanto la que tiene de la institución como la de las profesionales, está muy ligada a la experiencia que tenga éste del recurso en el que participa. Es una cuestión subjetiva. La opinión puede ir pasando por distintas etapas: de la aceptación a la frustración. Asimismo, llama la atención que en el Sistema Sanitario y en el Sistema Educativo el ciudadano acuda con una mejor disposición. La expectativa es curarse o adaptarse mejor para aprender. Esto marca una diferencia notable respecto al Sistema de Servicios Sociales, en el que, normalmente, se establece una relación mediada por el recurso o la prestación.

Y por último, parece que existe otra diferencia. Para las profesionales no es lo mismo hablar de una institución pública o una institución privada. En lo público, dicen, el ciudadano puede diferenciar entre la profesional y la institución, en la iniciativa privada no existen tales distancias porque ambos se identifican.

Los dirigentes políticos utilizan la institución para sus intereses políticos y se relacionan con los ciudadanos y las profesionales como si de un show se tratara. Esta instrumentalización hace que se perciba una imagen alejada entre profesionales e institución. En cambio, en el ámbito privado se percibe una mayor integración. La profesional se identifica con la institución y eso lo aprecia el ciudadano. Sus dirigentes también se relacionan en la institución de otro modo, con cercanía, contribuyendo a una imagen de identificación entre la profesional y la institución.

Hasta aquí la percepción de la relación entre los ciudadanos sujetos de intervención y la institución bajo el prisma de las profesionales. Ahora vamos a hablar de la relación profesional/institución.

Para los participantes más jóvenes la institución es un condicionante para el desarrollo de la profesión. Hay casi unanimidad en sostener que la institución es una estructura rígida que condiciona el ejercicio del rol profesional y afecta notablemente la construcción identitaria.

Ts2: La institución construye tu identidad, tú trabajas para una institución, eres representante de unas funciones y esas funciones te las marca una institución. Y los que estamos en el marco de trabajar como funcionarios pues todavía más. Muchas veces incluso por encima de tu rol profesional tienes tu rol de funcionario público.

Ts5: Yo creo que te condiciona mucho. Tú puedes tener tus habilidades para decir: bueno, yo creo que tengo que hacer esto ¿no? y me muevo en estos huecos y me muevo hasta aquí, pero... luego al final todo está muy normativizado, muy regulado.

Ts21: No puedes trabajar por libre. Estás ahí, en un marco institucional que es el que te pone y te quita. Y también yo creo que hay un tema a tener en cuenta que es que, cuando tú estás en un contrato de servicios te condiciona porque no eres administración, pero a la vez estás haciendo un trabajo para la administración”.

Este condicionamiento institucional empuja muchas veces a las profesionales a debatirse entre distintos conflictos éticos e ideológicos. Diferenciarse de las directrices institucionales y proponer nuevas respuestas es percibido como amenaza y puede poner en peligro la continuidad de la profesional en la organización.

Ts3: En situaciones donde a lo mejor has tenido que dar una respuesta que te diferencia, eso ha motivado ser candidata a abandonar esta estructura. Es decir, la organización tiene esta línea o esta filosofía y si no estás en acuerdo respecto a esto, si te diferencias, pues la organización no lo toma como, a lo mejor, una posibilidad de crecer y analizar y poder ver... sino como una amenaza.

Por otro lado, aparecen dos maneras de percibir la institución en relación a la experiencia de las profesionales de las entidades públicas y las privadas. Se presenta la institución pública como un marco donde laboran un conjunto de profesionales independientes e individualistas. No miran ni se identifican con la institución sino con el servicio al ciudadano. Incluso puede darse la práctica de diferenciarse y quejarse de la institución junto con el ciudadano. En cambio, la institución privada se plantea como un espacio donde prevalecen los planteamientos comunes, las profesionales se sienten

respaldadas, identificadas con la entidad y esto expresa una mayor cohesión que el ciudadano puede percibir.

Ts6: Pero no hay un paraguas en la institución pública, no hay algo que arroje y que de una entidad común. Porque cada uno, cada profesional, puede comportarse como le dé la gana. Pero en una entidad privada es el mismo rol, aunque cada uno tenga una categoría profesional y una función (...). Eso de los individualismos es mucho mayor que en una entidad privada.

Ts14: Porque en una entidad de iniciativa privada también se trabaja el tema de la cultura de la entidad. La cultura de la entidad está como más compartida, hay una idea más común. Entonces yo creo que desde ahí los distintos profesionales atienden con una pauta muy similar, con una cultura muy similar en la atención. Entonces, en ese sentido sienten que también hay algo detrás que está generando cierta cohesión.

Más esta crítica a la institución respecto al condicionamiento y a la falta de identificación, o no, también presenta sus matices. No siempre es fácil introducir modificaciones en la dinámica expuesta. Cambiar requiere de la actitud y la voluntad personal de las profesionales. De manera que plantear en el ámbito público una propuesta de trabajo conjunto para ejercer la tarea de modo más adecuado, no siempre es entendido de manera favorable. Se alude a que las motivaciones del funcionario pueden ser diversas y puede que no quiera introducir cambios de ningún tipo. Se asumen las demandas propias del sistema burocrático sin plantearse el conflicto que éstas puedan suponer en el ejercicio del rol profesional de trabajadora social.

Ahora bien, en el ámbito privado las profesionales también presentan sus cuestionamientos. La identificación, el respaldo institucional, la cohesión, pueden quebrarse en el momento en el que aparece la individualidad. Lo común otorga un sentido de pertenencia y protección, pero siempre a cambio de ceder o anular la voz individual. Ya hemos dicho que diferenciarse o cuestionar las directrices y estrategias institucionales puede percibirse como amenaza y puede tener consecuencias impredecibles. Por eso hay que considerar los conflictos que también manifiesta este escenario.

Ts16: No, esto no es una familia. Esto es una empresa. Ahora van a despedir a gente y tu familia no te echa a la calle. A lo mejor lo sienten con toda el alma, no te voy a decir que no lo sientan, pero funciona así. Pero vamos a diferenciar. Yo he estado trabajando en otros ámbitos que no tienen nada que ver con lo social y dices en todas las casas cuecen habas. Entonces esto yo creo que no es ni mejor ni peor que otras. Lo que yo sí he encontrado aquí es muy buenos compañeros, estoy muy a gusto trabajando, me gusta el trabajo que hago y los compañeros. Que luego hay cosas de la entidad que no me gustan y que no funcionan, pues sí. Del primero al último se podrán

decir cosas para mejorar. En ese sentido ni comparto que esta es mi familia, eso lo tengo muy claro, pero como un lugar mío trabajo y estoy satisfecha. En ese sentido estoy satisfecha y trabajo a gusto.

Este relato pretende dejar claro que identificarse con la misión y los valores que se persiguen en una institución, no siempre está estrictamente relacionado con apoyar y reconocer las estrategias o direcciones institucionales. Introduce el conflicto como elemento que forma parte de la institución privada. Y esto a su vez, de un modo distinto al narrado en la institución pública, es un condicionante para la construcción de la identidad profesional. No obstante, el conflicto es parte constitutiva de cualquier institución, bien sea privada o pública. Sin embargo, como apunta Vicente de Paula Faleiros, "buena parte de los trabajadores sociales no saben quiénes son o que hacen y ni siquiera lo que deben hacer, quedándose así a disposición de las estrategias definidas desde fuera de la profesión, por las instituciones" (2001: 86). Esta consideración quiere resaltar la importancia de la construcción identitaria como estrategia para enfrentar el conflicto institucional.

A manera de conclusiones

A lo largo del artículo hemos defendido con diversos autores reconocidos que la identidad se construye en la intersubjetividad. Por tanto, es imprescindible analizar la dialéctica que surge entre la identidad objetivamente atribuida y la identidad subjetivamente asumida en los distintos contextos y tiempos. ¿Qué les ocurre a las profesionales del Trabajo Social con esas imágenes? ¿Se identifican con ellas? ¿Están afectando a la configuración de su identidad?

Efectivamente, todo lo que acabamos de decir respecto a la percepción que las profesionales tienen de sí mismas, está intrínsecamente relacionado con las imágenes que les llegan de fuera. Podemos resolver a partir de lo analizado en los discursos que estas imágenes (de los sujetos de intervención, de la institución, de la sociedad, de los medios de comunicación y de otros profesionales) contribuyen en la construcción identitaria. Estas imágenes refuerzan una actuación del Trabajo Social centrado principalmente en la administración de la dependencia y su tarea de gestión y tramitación de recursos. La trabajadora social es la que da, la que administra derechos y ayudas, la que tiene el poder de solucionar cualquier situación problemática. Las instituciones contribuyen a extender y alimentar entre la ciudadanía dichas expectativas. Por tanto, no es de extrañar que estas promesas proyecten una imagen de omnipotencia del Trabajo Social y, por no poderlas cumplir, terminen menoscabando e interfiriendo en la percepción que las profesionales tienen de sí mismas. Resultaba muy gráfico el siguiente discurso: "...se genera en el ciudadano una expectativa que luego nosotros, que somos los que tenemos que dar la cara, no podemos cumplir. Luego, encima, le vendemos que vamos a hacer acompañamiento social cuando le han estado vendiendo que le vamos a cambiar la bañera por un plato de ducha". Esto genera una profunda contradicción. Si se valora de la trabajadora social su poder ilimitado, puede entenderse que la profesional nunca se perciba

suficientemente valorada. Es imposible que responda a aquello que se espera de ella y, con esta medida, no alcanzará dicha valoración. Es la dinámica de omnipotencia-impotencia la que genera una gran crisis de identidad.

De la misma manera podemos reconocer en los discursos un conflicto latente con otros profesionales. Cuando las trabajadoras sociales miran a las otras profesiones que intervienen en el mismo campo, afirman que éstas parten de una valoración y autoestima diferente que está legitimada por su trayectoria en el ámbito universitario, y por ende, en la valoración de su conocimiento. Esto quiere decir que el lugar ocupado por el Trabajo Social en la universidad -la diplomatura- haya contribuido en mantener el complejo de inferioridad.

La superación de este complejo precisa de una labor educativa que le corresponde al Trabajo Social. Pues muchas veces se invierte más tiempo en definir y explicar lo que no hace que lo que hace. Unido a esto, aparece nuevamente la discusión sobre la tarea. Esos otros profesionales, psicólogos y educadores principalmente, hacen "intervención-escucha-relación" y al Trabajo Social se le asigna (avalado por la institución) las tareas que tienen que ver con la administración de recursos. De ahí se deriva la queja: "¿por qué ellos pueden hacer intervención y nosotras no?" Y es así como el espacio de intervención se convierte en un ámbito de rivalidad entre profesionales, en lugar de procurar la complementariedad en beneficio de una mejor intervención. No obstante, es comprensible que las trabajadoras sociales quieran ser identificadas por esas otras tareas que corresponden a una valoración mayor y diferente que la del administrador de prestaciones.

Actualmente, contamos en España con un nuevo escenario para la construcción epistemológica. Aquí está la oportunidad y, entendemos, la responsabilidad ética de aprovechar este nuevo espacio conquistado para comunicar y re-conocer el aporte específico y complementario del Trabajo Social: un conocimiento enraizado en la vida cotidiana de las personas y para las personas.

Referencias bibliográficas

Aranguren, J. L. (1988). Autopercepción intelectual de su proceso histórico. Textos autobiográficos de José Luis López Aranguren". **Anthropos**. Revista de documentación científica de la cultura, nº 80, pp. 18-25.

Berger, P. L. y Luckmann, T. (2005). **La construcción social de la realidad**. Buenos Aires, Amorrortu.

De Paula Faleiros, V. (2001). **Estrategias em Serviço Social**. São Paulo, Cortez Editora.

Goffman, E. (1987). **La presentación de la persona en la vida cotidiana**. Madrid, Amorrortu-Murguía.

Maalouf, A. (2002). **Identidades asesinas**. Madrid, Alianza Editorial.

- Martin Estalayo, M. (2013). **La construcción de la identidad en Trabajo Social: análisis de una trama hilvanada por sus personajes**. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Molleda Fernández, E. (1999). La intervención social a partir de una demanda económica en Servicios Sociales Generales. **Cuadernos de Trabajo Social**, nº 12, pp. 159-184.
- Morin, E. (2003). **La identidad humana. El Método V. La humanidad de la humanidad**. Barcelona, Círculo de Lectores.
- Muriel, M. (2018). **La imagen del Trabajo Social y los Servicios Sociales en la prensa escrita**. Trabajo Final de Grado en Trabajo Social. Universidad Complutense de Madrid
- Nieto Báez, C. (2014). **La imagen de la Universidad de Huelva en la prensa. Comparativa de los diarios "Huelva Información", "Odiel", "El Mundo Huelva Noticias" (2002-2009)**. Tesis doctoral. Universidad de Huelva, España.
- Pérez Cosín, J. V. (2005). **El Trabajo Social: sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva**. Tesis doctoral. Universidad de Valencia.
- Richmond, M. (1977). **Caso Social Individual**. Buenos Aires, Ed. Humanitas.
- Todorov, T. (1995). **La vida en común: Ensayo de antropología general**. Madrid: Taurus.
- Weber, M. (2007). **Sociología del poder. Los tipos de dominación**. Madrid, Alianza.
- Zamanillo, T. (dir.) (2011). **Ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social**. Madrid, Talasa.