

INVESTIGACION

EL OFICIO DE ASISTENTE SOCIAL¹ (ANALISIS Y PISTAS DE ACCION)

Veronique Albert
Guy Bajoit
Abraham Franssen
Pierre Walthéry²

Este artículo sintetiza los resultados de una investigación sociológica realizada en Bélgica con un grupo de asistentes sociales respecto de los cambios experimentados por la profesión en el contexto de mutación socioeconómica y cultural que viven las sociedades occidentales. Si bien se trata de un ejemplo referido a una realidad particular, estimamos que los resultados obtenidos, en términos del diagnóstico que los profesionales hacen sobre su inserción en la sociedad actual y las dificultades y desafíos que de ello emergen, aportan pistas interesantes para mirar la evolución que el rol del asistente social sufre en el continente latinoamericano, y especialmente, en nuestro país.

El documento que presentamos a continuación constituye el resultado de una investigación colectiva, llevada a cabo por asistentes sociales, con la colaboración de sociólogos investigadores³. Los participantes de este estudio provienen de

diferentes terrenos sociales y contextos institucionales⁴, siendo su principal elemento común estar "en primera línea", es decir, directamente en contacto con las poblaciones destinatarias de su acción. Los asistentes sociales que formaron parte

1. Este documento titulado originalmente "Le métier d'assistant social", fue publicado en *Travailler le Social* N° 17, 1996-97, revista trimestral editada en Bélgica por CARDIJN Publicaciones, asociación belga sin fines de lucro. Traducido del francés al español por Ana María Álvarez Rojas fue transcrito integralmente dejando fuera, por razones de espacio, los testimonios personales que aparecen al final del documento original.
2. Equipo de animación que llevó a cabo la investigación. V. Albert es profesora del Instituto Cardijn, G. Bajoit, A. Franssen y P. Walthéry son sociólogos investigadores de la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica.
3. Se trata de una investigación-acción realizada por sociólogos de la Facultad Abierta de Política Económica y Social (FOPES) de la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica y el Instituto Cardijn en el marco de un estudio sostenido por el Fondo de la Investigación Fundamental Colectiva (FRFC) efectuado en la FOPES sobre "las transformaciones de las profesiones del sector no-mercantil". Un proceso similar fue llevado a cabo con enfermeras de hospitales y profesores de la escuela profesional.
4. Este grupo de investigación se constituyó voluntariamente, a partir de un amplio llamado a participar, con la voluntad de representar la diversidad de contextos de acción de asistentes sociales de primera línea. 500 invitaciones fueron dirigidas a supervisores de práctica de la Escuela Social, ex del Instituto Cardijn y de la FOPES, a través de asociaciones profesionales y diversas personas e instituciones.

de este grupo, trabajan en Centros Públicos de Ayuda Social (CPAS)⁵ (dos del medio urbano y dos del medio rural), en un centro Psico Médico Social (PMS), en Casas de Acogida, en el servicio social de una Mutual, en una asociación de lucha contra la exclusión, en una sociedad de albergues sociales, como mediador comunal, en un centro de atención diurna. En cuanto a su formación profesional inicial los participantes del grupo provienen del Instituto Cardijn y de Escuelas de Formación en Servicio Social. La metodología empleada en este estudio fue la *intervención sociológica*⁶. Este método se funda sobre la base de debates en grupo (8 jornadas, aproximadamente 40 horas), conducidas por investigadores que presentaron a los participantes sus preguntas y sus hipótesis. Por otra parte, el grupo confrontó sus experiencias con diferentes interlocutores externos que contribuyeron a ampliar y nutrir su propio análisis. Es así como se contó con la participación de militantes de la acción de los sin protección, un presidente de CPAS, el jefe de gabinete del ministro de la región Walona, un consejero de la ayuda social, el vicepresidente de la Coordinación Interregional de Asociaciones y de sus Trabajadores (CIRAT) un asistente social responsable del CPAS, un representante de la Federación de Centros de Servicios Sociales. Otros interlocutores, así como también una composición distinta del grupo de investigación, habrían permitido aclarar otras dimensiones del oficio de asistente social⁸. Por esta razón el presente informe no cierra el análisis y el debate, sino más bien visualiza contribuir a éste.

El objetivo de esta investigación fue producir un análisis, es decir, hipótesis que permitiesen comprender (dilucidar el sentido) y explicar (decir el por qué) de la experiencia profesional de los asistentes sociales. Buscábamos más precisamente responder a las siguientes interrogantes:

- * ¿En qué consiste el rol de asistente social?
- * ¿En qué consiste el malestar que viven los asistentes sociales en el ejercicio de su rol?
- * ¿Cómo reaccionan los asistentes sociales frente a este malestar?
- * ¿Cuáles son sus causas?, ¿En qué aspectos la experiencia de los asistentes sociales es expresión de una evolución más global?
- * ¿Cuáles son las pistas de acción?

EL ROL DEL ASISTENTE SOCIAL

“Realizamos un trabajo formidable...”

“¿Cuál es el rol que nos hacen jugar y cuál es el rol que queremos jugar?”

En nuestros debates a propósito del ejercicio y evolución del oficio de asistente social, el grupo osciló permanentemente entre la cara positiva de este trabajo, aquella que es fuente de *orgullo, de sentido y de identidad*⁸ y la cara oscura, aquella que provoca tensiones y malestar. Para comprender y analizar las dimensiones positivas y las tensiones vividas por los asistentes sociales, es imperativo resituarlos en términos de rol social.

Un “rol social”⁹ implica cuatro dimensiones esenciales:

- * una finalidad que le da su **sentido cultural**,
- * competencias que definen la **identidad social** de aquellos que lo ejercen,

5. N.T. Institución del Estado que otorga ayuda a quienes son considerados, mediando una evaluación previa, “casos sociales”, es decir, personas que tienen una o varias necesidades insatisfechas, entregando un subsidio en función de la situación específica de carencia del afectado.

6. N.E. El destacado es nuestro

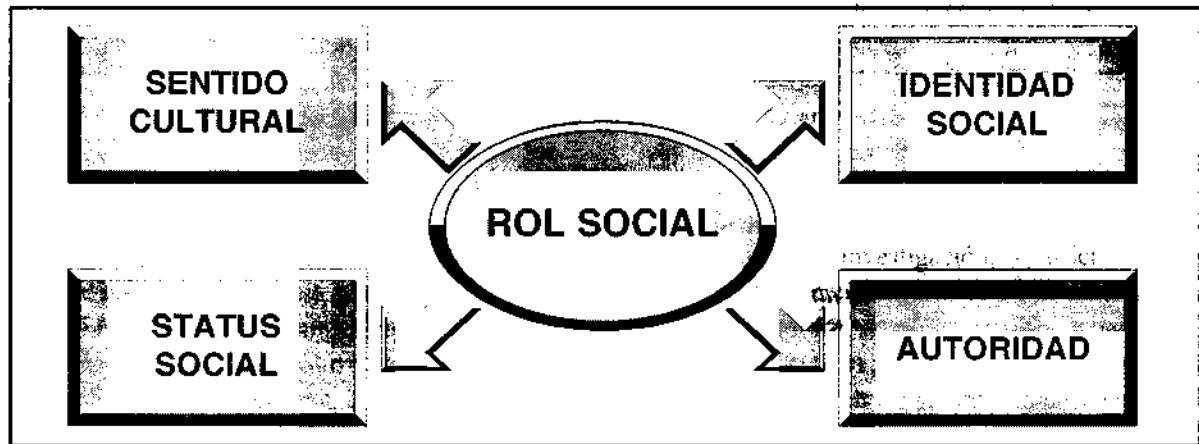
7. Algunos participantes lamentaron la dimensión demasiado institucional de los interlocutores invitados que pudo inducir una focalización privilegiada sobre la problemática del trabajo social en CPAS, en detrimento de otros terrenos y perspectivas.

8. N.T. En cursivas en el texto original.

9. N.T. En adelante, todas las palabras que aparecen en negrillas o en cursivas fueron escritas así en el texto original.

* redistribuciones que confieren un **status social** a quienes practican esas competencias,

* y una capacidad de imponer a otros las normas de su rol, es decir, una **autoridad**.



Un rol construido *en y en torno* a la relación

Los debates en el seno del grupo manifiestan que el rol del asistente social se construye, en primer lugar, *en y en torno* a la relación (de ayuda, de solidaridad) con el usuario. Es en el ejercicio de esta relación que los trabajadores sociales depositan el corazón y el sentido de su trabajo. Dicha relación es central para definir la identidad de los asistentes sociales, que es motivo de orgullo y satisfacción personal.

De este modo, aquello de lo cual cada uno está más orgulloso, es haber *contribuido a sacudir la vida de alguien en el buen sentido, de haber participado a la creación de un taller de salud, donde se llevó a cabo un trabajo relacional, de ser querido por los jóvenes, de mantener con ellos una relación de calidad, de construir un proyecto con 4 muchachos a quienes se ayudó a poner de pie, de haber sido la tabla de salvación de una joven mujer, de haber ayudado a un joven a reencontrar sus raíces (contra la decisión del consejo), de ser cercano y solidario con aquellos que viven situaciones de pobreza...*

Esta relación es calificada de diversas maneras: ayuda, solidaridad, escucha, reencuentro, compañía, relación de calidad, *intermediación* –

y no *asistencia*– cuyo corolario es la “*dependencia*”.

Esta relación se sitúa en el **centro del rol**. Por otra parte, ahí donde esta relación se transformó en un hecho poco significativo, hay frustración. Varios participantes se quejaron de la disminución de esta dimensión, “*verdadero trabajo social*”, devorada por lógicas burocráticas, financieras, informáticas, políticas...

Es entonces **en torno a esta relación que el rol se constituye**, es decir, que se estructuran las finalidades legítimas, que se realiza la identidad social, que se ejerce una autoridad, que se establece el estatus social del asistente social.

Las finalidades

Para quienes participaron en la investigación, ser asistente social es trabajar para el “*bien de la persona*” y para “*una sociedad más justa*”. Sobre ese punto, hay consenso. Se trata de “*poner a la gente de pie*”, “*de asegurar a cada uno una vida conforme a la dignidad humana*” –y haciendo ello–, luchar contra la pobreza, trabajar por una sociedad más justa.

En el transcurso de los debates, se observó que los trabajadores sociales han sido llevados a

situarse en relación a **diferentes maneras de concebir y de realizar concretamente esas finalidades** generales del trabajo social. Las distintas concepciones que atraviesan el campo del trabajo social y a las cuales son confrontados los asistentes sociales, pueden ser distinguidas según el análisis que cada uno de ellos hace de las causas de la situación de los "usuarios-pobres-clientes" y de los medios para salir de esta situación....o para sacarlos de ella.

Una primera concepción *atribuye la causa de la precariedad al individuo*. Si una persona se encuentra en situación de precariedad, es esencialmente porque se trata de un desadaptado social. Además, se considera que dicha persona *no ha asumido verdaderamente su situación*. La imagen del usuario que se desprende aquí es aquella del *indigente*, del pobre a quien hay que socializar y proporcionar un marco. En esta concepción, el asistente social es ante todo un *"agente de control social"* cuya misión es garantizar el respeto de las normas sociales, y en lo posible, inculcar dichas normas a los marginales.

Una segunda concepción ve igualmente en los déficits y las faltas individuales, la causa de la precariedad, pero considera que *el individuo es responsable de su situación* y entonces, puede

salir de ella, posee las capacidades—y la obligación—de ser autónomo, de integrarse. De ahí que el rol del asistente social va a ser doble, por una parte se trata de favorecer la autonomía, y por otra, de ejercer un control social. El asistente social deviene un *profesional de la inserción*, un gerente de lo social. Se trata de poner al *cliente* frente a sus responsabilidades, hacerlo tomar compromisos contractuales, acompañarlo en vistas de su reinserción.

Una tercera concepción considera que *si la persona vive en la precariedad es por razones estructurales (la cesantía, la enfermedad...) que le escapan y contra las cuales el no puede hacer nada*. Entonces, la persona es considerada como una *víctima involuntaria* y por ello tiene derecho al beneficio de la solidaridad instituida. El usuario es un sujeto de derechos, mientras que el asistente social es el garante de esos derechos, es un *intermediario* de los derechos y deberes de las personas.

Del mismo modo, una cuarta concepción ve en la *precariedad* causas estructurales y más exactamente el *resultado de una dominación* y de una marginalización social, nos obstante estima que es posible luchar con ésto. De ahí que se trate fundamentalmente de organizar colectivamente, de asumir la palabra, de constituirse como actor. El usuario es aquí considerado como un *explotado* (hoy

La marginalidad es...

...contra la cual el individuo no puede hacer mucho (influencia débil)

...contra la cual el individuo puede actuar solo o con los otros (influencia fuerte)

... en parte, debido a causas individuales y

1. ¿Es el inadaptado social, el mal socializado que a veces es necesario encerrar y curar (si se trata de un caso irrecuperable), pero que debe, en la medida de lo posible ser reeducado, resocializado, reintegrado a la vida social normal?
AS = agente de control

2. ¿Es el individuo desprovisto de medios, pero que podría salir de su situación si así lo quisiera y si se lo ayudase un poco, y que por lo tanto hay que apoyar, poniéndolo de pie, proponiéndole contratos, pero siempre controlándolo para que no se aproveche demasiado?
AS = gerente social

... en parte, un producto del funcionamiento del sistema

3. ¿Es la víctima del sistema (cesantía, exclusión), que tiene derecho al beneficio de la solidaridad colectiva institucionalizada, marginalizado contra su voluntad, y al que hay entonces que pagarle su deuda?
AS = garante de derechos y deberes

4. Es acaso el explotado el "precarizado", pero que puede salir adelante si se le ayuda a tomar conciencia de su situación, a organizarse y movilizarse en la lucha social a negociar e imponer sus derechos?
AS = militante solidario

día se hablará más bien de un *excluido*) y como un actor en potencia, mientras que el trabajador social será ante todo el *militante* solidario de una lucha.

Así, ese "*personaje sin nombre*" del cual "*se ocupa*" el trabajador social puede ser considerado de varias maneras y las finalidades del trabajo social dependen de la imagen que el profesional se hace de él, como se resume en el cuadro de la página anterior.

Estas diferentes concepciones reflejan un sentido histórico del trabajo social. La lógica N° 1 envía preferentemente a los primeros tiempos del trabajo social, en una lógica caritativa y reeducativa. Tomando lo contrario de esta concepción caritativa y que hace del asistente social, un agente de control social, la lógica N° 4 se desarrolla progresivamente, en particular a través del Trabajo Social comunitario de los años 70, donde el asistente social se visualiza como agente de cambio social. La lógica N° 3 es notablemente aquella que sostiene la ley de los Centros Públicos de Ayuda Social en Bélgica y el otorgamiento del Minimex como un derecho garantizado a todos, mientras que la lógica N° 2 es aquella que más se observa hoy en día. En esta última perspectiva, la "contractualización", se generalizó como un procedimiento destinado a aumentar la eficacia de la ayuda. Por ejemplo la ley Onkelinx (N.T: Ministro Presidente de la Comunidad Francesa, autor de la Ley referida) somete el otorgamiento del Minimex a la obligación para el beneficiario de aceptar un contrato, al término del cual se compromete a tomar iniciativas para resolver por sí mismo su problema

Estas diferentes concepciones del trabajo van a reflejarse además, en la manera de nombrar al usuario: "el pobre", "el asistido social", el "ciudadano", la "persona", el que "tiene derechos", "el cliente", "el beneficiario", el "excluido" y de caracterizar la relación: ayuda, encuentro, solidaridad, asistencia...

¿Cómo se poseionan los asistentes sociales en relación a estas diferentes concepciones del trabajo social? En función de sus conviccio-

nes ideológicas, de su formación, de las opciones de la institución en la cual trabaja, cada asistente social va privilegiando una, otra o varias de estas concepciones. Entre el trabajo realizado por asociaciones como Lucha Solidaridad Trabajo o una organización para la ayuda del Cuarto Mundo, y aquel puesto en práctica por el Centro Público de Ayuda Social, hay claramente diferentes concepciones del trabajo social en juego, que pueden ser complementarias y contradictorias entre sí. En el seno del grupo de investigación, es particularmente en relación al ejercicio de un control y a la imposición de apremios normativos "por el bien del usuario" que las diferencias fueron marcadas. "Presionar permite a algunos avanzar" versus "Hay que ser no directivo, partir de la expresión del sujeto". Más fundamentalmente, la dificultad no es considerar al usuario como un objeto y un destinatario del trabajo social (usuario, se dijo en el grupo, "protegidos", "sometidos", "asistidos", "interesados", tantas categorías pasivas en que el actor principal es el trabajador social...) o al contrario (o a menudo *al mismo tiempo*) como un sujeto que tiene una palabra propia, como un actor en relación al cual el trabajador social puede ser un aliado.

Del mismo modo, se tuvo una discusión a propósito de las prácticas de mediación que se desarrollan estos últimos años. Hay que ver ahí una ilustración de la concepción dominante actualmente (a través de la práctica del contrato), o al contrario, una nueva finalidad del trabajo social donde se trata de reestablecer el vínculo social entre dos polos opuestos actuando simultáneamente sobre los dos polos y sobre su relación (policía y jóvenes, profesores y alumnos...). ¿Se puede, en todo caso, subrayar que esta nueva modalidad del trabajo social no escapa a los debates antes evocados: el mediador es un garante de los derechos, un militante, un gerente social o un agente de control social?

Según las opciones de cada uno, pero también los diferentes contextos institucionales, los asistentes sociales defenderán una u otra de estas concepciones, sin cuestionar jamás la finalidad de autonomización de la persona ayudada. Es así como los participantes del grupo se sitúan entre la tercera

concepción (el usuario como teniendo derechos, el asistente social como garante) y la cuarta concepción, (el usuario como excluido, el asistente social como militante) sin excluir totalmente las otras concepciones. Frente al endeudamiento, a la exclusión, a la discapacidad, al fracaso escolar, a la ausencia de hogar o a la enfermedad, se trata de ayudar a las personas y a los grupos a ser sujetos y actores, no solamente dándoles ayuda puntual y competente, sino sobre todo, "restableciéndoles en sus derechos", haciendo "todo un trabajo con ellos", eventualmente para algunos, "ayudándoles a desempedrar", "a hacer oír su voz", "a ponerse de pie", "a ser ciudadanos". Ahí y cuando los asistentes sociales pueden hacer ésto, ya sea inscribiéndose de manera clara en una concepción a la cual suscriben o cuando pueden articular y conciliar estas diferentes concepciones *por el bien de la persona* (como en un CPAS rural), tienen el sentimiento de que lo que hacen tiene sentido. Y al contrario, se turban, culpabilizan o avergüenzan, cuando su intervención perpetúa, a veces, a pesar de ella, una relación de dependencia o de control. Eso se da por ejemplo, en el caso que esta autonomía del usuario (protegido, dicen con ironía) entre en contradicción con los intereses institucionales que pueden incitar a mantener o a buscar una "fuente de financiamiento"¹⁰... y es por esta razón que muchos asistentes sociales no aman demasiado el término de asistente social que induce la idea: asistencia y dependencia del asistido.

La identidad social

La identidad social y las competencias que definen el rol de asistente social van a estar directamente relacionadas con las diferentes concepciones del trabajo social que vienen de ser presentadas. En consecuencia el asistente social es:

* un agente de control social cuando se trata de resocializar y de enmarcar a los inadaptados

sociales, en la perspectiva de hacer respetar la norma social¹¹,

- * un garante y un intermediario de los derechos y de los deberes cuando se trata de asegurar a cada uno el beneficio de la solidaridad instituida,
- * ante todo un militante cuando aporta sus recursos al servicio de la acción colectiva de los grupos sociales marginalizados,
- * finalmente, un agente de inserción, un gestor social, un consejero-contralor cuando se trata de desarrollar estrategias de inserción con el usuario-cliente.

Estas diferentes identidades fueron puestas en evidencia en el transcurso de los debates y según la concepción y las presiones de su trabajo, cada uno se aproximará más o menos a una de esas figuras (y particularmente de las tres últimas), pero, en lugar de privilegiar una dimensión específica, la identidad social concreta de asistente social resulta de la combinación, en proporciones variables, de estos diferentes componentes. Es en este sentido que la principal cualidad puesta en evidencia por los asistentes sociales es de *estar a la escucha*, ya sea para aportar una respuesta *ad hoc*, para estar atento a los derechos del usuario, o para construir juntos una acción colectiva. Esta identidad concreta es positiva cuando es elegida o cuando ella puede articular las diferentes facetas. Ella será negativa allí donde es impuesta al profesional o que éste, dada las condiciones de ejercicio de su rol, no llegue a conciliar las diferentes dimensiones.

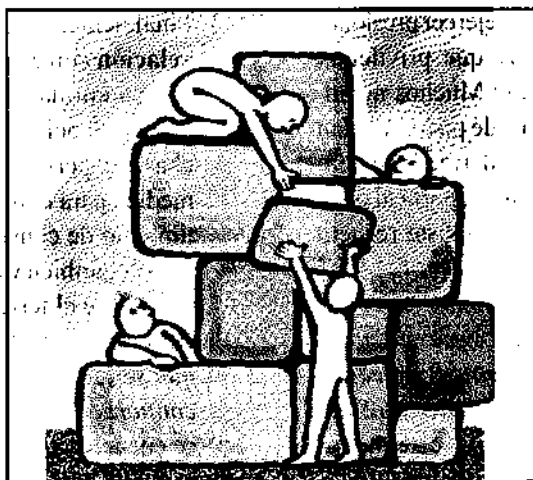
Ser un intermediario constructivo de derechos y de deberes, un facilitador, un "desempedrador"¹², ser aquel que escucha, que es solidario en una lucha, que es un agente de cambio social, que sabe resolver los problemas, que tiene competencias relacionales y de intermediario social, que tiene competencias técnicas, que es un profesional que

10. Un interlocutor usuario del trabajo social señala: "a los asistentes sociales, no les gusta cuando los pobres se desenvuelven solos".

11. "yo soy un agente de control social y no tengo miedo de reconocerlo", dirá uno de los participantes. A lo que otros responderán que ellos son agentes de control social pero que no osan decirlo".

12. N.T. Las comillas son nuestras.

maneja la información, que sabe navegar en los circuitos administrativos y jurídicos, que tiene una formación específica y a veces, al menos para algunos, es aquel que hace respetar la norma social...es la combinación de todo eso lo que caracteriza el rol del asistente social. Esta identidad compuesta de *profesional-el que escucha-militante... (y... agente de control)* es tanto más marcada para los asistentes sociales que trabajan como generalistas de lo social y en directa relación con el terreno.



fracciona. No verdaderamente reconocidos por su trabajo, no verdaderamente valorizados en la jerarquía de las instituciones, los asistentes sociales serán tanto más sensibles cuando gozan del beneficio de la consideración en el seno de su entorno de trabajo —de parte de la dirección del servicio, de la jerarquía de la mutual, de las autoridades locales, del presidente del CPAS¹⁴...E incluso, de

gendarmería que asume las coordenadas del asistente social, impresionado por su “buen trabajo” para disolver un motín.

El status¹³

El reconocimiento que importa es en primer lugar, aquel del usuario. El “*gracias*” transcurridos ya 10 años, de un joven que fue albergado en una Casa de Acogida (“*Es la más hermosa de las recompensas*”), la sonrisa o el dedo levantado del pequeño Quentin, la visita intempestiva de una antigua usuaria del CPAS (“*Usted es simpática para ser una asistente social*”), la estima de la gente del barrio, la confianza de los afiliados. Más allá de esos signos de gratificación “que son siempre agradables”, está sobre todo la satisfacción moral, social y profesional de haber contribuido a volver a poner a alguien de pie, ver que hay salidas positivas para las personas o los grupos sociales que están en dificultades o marginalizados.

Este reconocimiento de parte del usuario y esta satisfacción moral, están a menudo en tensión con el sentimiento de no reconocimiento de parte de la institución del cual se quejan frecuentemente los asistentes sociales, al menos aquellos que trabajan en grandes instituciones donde el trabajo se

En fin, el sentimiento de valorización tiene que ver también con el reconocimiento de una capacidad específica, con el hecho de ser apreciado como interlocutor válido, que tiene una competencia propia sobre el plano social. Los participantes se reconocieron en la defensa de un interlocutor para una mejor consideración de las competencias de los asistentes sociales “que tienen mucho que decir, pero que no lo hacen saber suficientemente”.

La autoridad

La cuestión de la autoridad y del poder de los asistentes sociales sobre sus “asistidos”, es importante para definir su rol. Esta dimensión apareció de manera recurrente en los debates: ¿bajo qué condiciones el poder ejercido es legítimo?

Nuestros debates mostraron bien la incomodidad de los asistentes sociales respecto al poder que ellos ejercen sobre los usuarios. La cuestión del poder es tanto más sensible para los asistentes sociales en las instituciones que otorgan recursos y que determinan en consecuencia, reglas de acceso...y

13. Se entiende como el conjunto de recompensas materiales y simbólicas ligadas al ejercicio de un rol y que traducen una mayor o menor valorización social.

14. Se puede distinguir así, el estatus interno a la institución y el estatus externo (en la sociedad).

de selección. ¿Se pueden entonces ejercer presiones "por el bien del usuario" o hay que privilegiar siempre una actitud no directiva? Muchos no admiten los términos de autoridad y de poder, hablan más bien de una "relación de solidaridad, de educación permanente en que cada uno aporta al otro, de una relación de calidad en que existe respeto mutuo".

Frente a un poder que les hace arder los dedos, los asistentes sociales tienden así a precisar las condiciones y los límites de su poder legítimo más que a reivindicar. Se pueden, de este modo, identificar tres fuentes de legitimidad:

1. La autoridad debe primero ser legítima en sus finalidades. La autoridad legítima, es primero aquella que contribuye a poner a la persona de pie, que contribuye a su autonomía y no a su dependencia. La primacía de ese principio de legitimidad se manifiesta por ejemplo, cuando lleva al asistente social a "darse vueltas"¹⁵ o a oponerse, "por el bien del usuario", a una decisión legal.
2. La autoridad del asistente social se juega en un cuadro institucional que impone leyes, principios, normas, condiciones de acceso y exclusión. La legitimidad del poder del asistente social está ligada a la legalidad y a la legitimidad democrática de su institución. Así, para los asistentes sociales del CPAS, es importante poder apoyarse sobre un marco legal y sobre un procedimiento democrático—vía el consejo de la ayuda social—para hacer respetar los derechos y los deberes del usuario. Para reducir la arbitrariedad en la relación entre el asistente social y la persona que está frente a él, muchos participantes han insistido sobre la importancia de la información y de la explicitación de los derechos y deberes mutuos.

3. Finalmente, es a partir de la **calidad de la relación** con el usuario que existe legitimación de la autoridad del asistente social. Cuando el asistente social tiene y toma el tiempo de escuchar a la persona, es decir, se proporciona los medios para entrar en relación¹⁶, existe el sentimiento de construir un vínculo de confianza. Ello es también válido cuando el asistente social está sobre el terreno con personas cuyas experiencias comparte, "algo se produce que hace que se establezca una relación de calidad, de confianza mutua". En síntesis, el asistente social se encuentra en una situación en que considera absolutamente legítimo el ejercicio de su rol y de la autoridad que ejerce. En estas condiciones, la relación no aparece—al menos ante sus ojos¹⁷—como una relación de poder. En última instancia nos aproximamos a un proceso de educación permanente, de una relación solidaria en que cada uno aporta al otro.

En este sentido, se puede decir que es la **finalidad, la legalidad y la calidad de la relación** que legitiman (dan sentido) a la autoridad que el asistente social ejerce respecto del usuario.

La coherencia del rol

Cuando el asistente social puede, en una relación de confianza con una persona, ayudarlo a ponerse de pie, a ser actor de su vida y contribuir a una sociedad más justa actuando sobre la causa del sufrimiento social, para lo cual cuenta con una gama de competencias, a la vez relacionales, técnicas, de compromiso social, tiene el sentimiento de "**desempeñar su rol como corresponde**". Y si además, obtiene la sonrisa del pequeño Quentin y el reconocimiento de la institución en la cual trabaja, puede verdaderamente decir "*que hace un trabajo formidable*".

15. N.T. Las comillas son nuestras.

16. Hubo en el grupo discusión en torno a la imagen del "asistente social que toma un cafecito con la persona": se trata de una imagen valorizada por algunos (darse el tiempo, convivir) y rechazada por otros, en la medida que el "cafecito" devuelve a una imagen poco profesional del trabajo.

17. Incluso si a veces es esa la imagen que el otro, aquel a quien se ayudó a ponerse de pie nos envía y que recogemos en pleno rostro—"Yo voté por el Frente Nacional para molestar al CPAS"—(caso en el cual el asistente social había hecho un trabajo de educación popular). F.N.: Agrupación política de extrema derecha.

Por otro lado, no existen gruesos problemas de identidad ahí donde, *a nivel de las finalidades perseguidas, de la identidad social que de ellas se desprende, de la legitimidad de la autoridad que se ejerce y del status que se tiene*, el asistente social puede ejercer su rol de manera coherente. (Un asistente social del CPAS rural: *"Yo no me planteo cada día la cuestión de la búsqueda de identidad, no es un problema para mí"*). El no siente que se ponga en cuestión lo que es y lo que hace¹⁸. Una dimensión importante de la persistencia de esta identidad, se vincula con la posibilidad de mantener un rol de *generalista*, es decir

acogiendo la globalidad de la persona, y actuando en relación a los diferentes servicios. En el contexto rural, en que la asistente social interviene directamente a nivel de la alcaldía, de la administración, de los propietarios, esta integración del rol es evidentemente

máxima. Al contrario, lo veremos, ahí donde las tensiones son más fuertes y su rol disperso, la asistente social busca con mayor fuerza su identidad.

EL MALESTAR IDENTITARIO

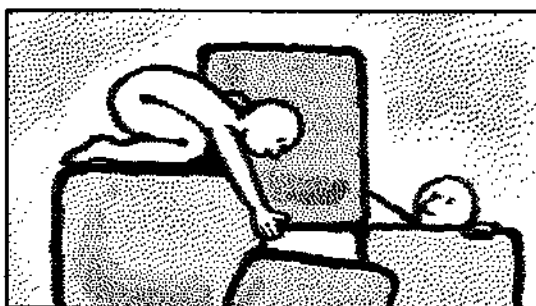
En oposición a la cara luminosa del rol, nuestros debates manifestaron con fuerza el malestar de los asistentes sociales en relación a su rol. La tensión expresada por algunos no está solamente ligada a las dificultades de ejercicio de ese rol. Esta emerge como un cuestionamiento más fundamental, más radical, más interpelador, cuestionando el sentido mismo del oficio – *"si esto continúa, voy a vender tomates"* – *"esta tensión me mata"*–. **Esta fuerte tensión es la que separa el rol que los asistentes**

sociales quisieran tener y el rol que se les hace jugar.

Finalidades Impracticables y Contradictorias

Mientras que el trabajo del asistente social tiende a "poner a la gente de pié", "luchar contra la pobreza", estos profesionales sienten que, por las condiciones en las cuales son puestos, estas finalidades son sesgadas y desviadas en provecho

de la lógica aseguradora de control y de exclusión. De manera creciente, los trabajadores sociales resienten que la lógica social se encuentra confrontada, limitada, asfixiada, recuperada... por otras lógicas a las cuales ella tiene tendencia a estar subordinada o confundida: la asistente social hace entonces de socio-asegurador, de socio capitalista, de socio-burocrático, etc.



Desempeñamos actualmente un rol de *asfaltadores, de colocadores de parches sobre heridas abiertas, de rueda de repuesto de la sociedad, de gestionarios de la aflicción humana, en síntesis todo lo contrario de lo que tiene sentido para nosotros*. Además, a nivel de los discursos en boga, de las prioridades institucionales, de los nuevos dispositivos existentes, una nueva concepción del trabajo social comienza a generalizarse (ver cuadro N° 1 sobre las concepciones del trabajo social). Frente a la extensión de las necesidades sociales y la voluntad de racionalización financiera de los poderes públicos, los trabajadores sociales están llamados a perseguir dos **objetivos**, que, por las condiciones en que ellos son puestos,

18. Decir que el rol se integra de manera coherente no significa que no se confronte a dificultades y tensiones, pero éstas están de algún modo inscritas en el rol, y refiere a su posición de intermediario. Así, cuando al término de las primeras reuniones, se devuelve al grupo la tensión del AS entre por una parte, el usuario, y la institución por otra, la reacción es: *"Bien, sí, pero esto ya lo vimos en la escuela social hace 20 años"*. Estas contradicciones hacen parte del ejercicio mismo del trabajo, de su posición fuertemente ambivalente de intermediario. Estas son de algún modo "normales", incluso si no son siempre fáciles de gestionar, como la tensión entre una concepción más crítica y una concepción más normalizadora del trabajo social, o entre una aproximación individual o colectiva del trabajo social. (Un profesor del instituto Cardijn expresa: *"hace 20 años teníamos los mismos debates"*).

se revelan **contradictorios**, pero que al mismo tiempo, se les pide buscar: **conducir a sus clientes hacia la autonomía y ejercer sobre ellos un estrecho control social.**

El primer objetivo corresponde al rol que ellos quisieran jugar "poner a la gente de pié", y el segundo rol, a aquel que el "sistema" quiere hacerles jugar: "perseguir a los aprovechadores", "mantener la cacerola con tapa", ya sea que se trate de trabajo con los demandantes de ayuda del CPAS, con jóvenes en los barrios populares, los asistentes sociales están puestos delante de misiones contradictorias, de autonomización y de control.

Soy, o bien un funcionario, y por lo tanto, un agente de control social y no quiero ver el resto. O quiero ser un agente de cambio autónomo. Estoy entre ambas posiciones. Me siento como un resorte que se comprime en un sentido y en otro. Los usuarios resienten esta tensión. ¿Hay que apagar el incendio o revivirlo? Esta tensión me mata.

Hay un dilema, de la contradicción, de la paradoja entre el rol educativo y esta visión a veces limitada del poder.

La duda y la incertidumbre se introducen de esta manera, en el sentido mismo del trabajo. Los asistentes sociales se sienten **inútiles** cuando tienen el sentimiento de apagar los incendios, mientras que las brechas están abiertas. Se experimentan **impotentes** frente al carácter masivo y estructural del sufrimiento social, incluso **cómplices**, utilizados como "rueda de repuesto" de la sociedad.

"El tren de alta velocidad (T.G.V.) llega, se arrasa con un barrio, y nosotros tenemos que maestrear con esa situación.

Se pegan rustinas, mientras que los políticos continúan reventando a la gente, excluyéndola y un día, nos parten el lomo.

Poniendo a la gente contra la pared, se excluye a los excluidos. ¿Por qué ese enañamiento

con ellos? Se les impone cada vez más, en circunstancias que son excluidos, ¿por qué eso?, ¿quién es el responsable?

"Hace 10 años que hacemos trabajo social en el barrio, y en diez años hemos visto la situación degradarse".

Puestos en situaciones que transforman profundamente las condiciones de ejercicio de su trabajo, los asistentes sociales tienen el sentimiento de no poder perseguir las finalidades legítimas de su rol, ya sea porque éstas se revelan impracticables, ya sea porque se vuelven contradictorias entre sí, o porque su trabajo deviene absurdo.

Una identidad social disonante

En esas condiciones, los asistentes sociales no se reconocen más en la imagen que los otros les devuelven. "Nos piden hacer cosas que son contrarias a nuestro compromiso", plantear condiciones crecientes al otorgamiento de ayuda, de tener una cierta rentabilidad. Se nos pide ser agentes de control, "asfaltadores", gestores de la miseria, y no garantes de los derechos de los usuarios, de los actores del cambio social. Así, la expresión de una presidente del CPAS: "Ustedes son gestores de la pobreza", "ustedes no están ahí para luchar contra la pobreza", permaneció atragantada en la garganta de más de algún participante.

Existe una separación entre la identidad para sí mismo y la identidad para los otros y este malestar se expresa en los términos que el asistente social utiliza para presentarse y en los términos por los cuales es designado: "Buenos días, señor agente", dirá un joven a un asistente social cuando éste se esforzaba en presentarse como "no siendo un policía sino un trabajador de la comisaría"¹⁹. "Accidentes sociales", dirá un usuario. La denominación misma de "asistente social" es problemática porque devuelve a un imaginario de

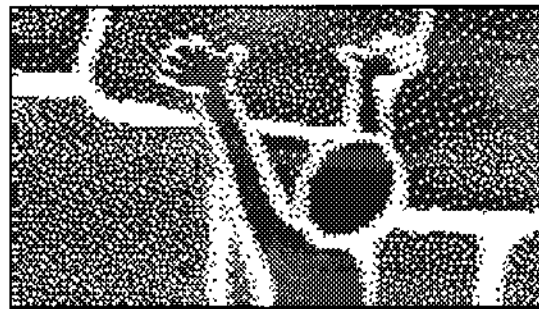
19. A lo que el joven responderá: "y yo delinco pero no soy delincuente"

asistencia. Por otra parte, hoy día es más difícil mantener una identidad de generalista en la medida en que hay una complejización, una diversificación y una especialización del trabajo social. Ello tiene como consecuencia que las cualidades demandadas y valorizadas sean más técnicas, mientras que los asistentes sociales estructuran una parte importante de su identidad sobre sus competencias relacionales y críticas²⁰.

Antes, el asistente social tenía la posibilidad de ser más polivalente y de responder a muchas de las preguntas que planteaba la misma persona. Mientras que ahora, se les orienta hacia servicios especializados en tal o cual dominio, yo no sentía eso antes.

Desde ese punto de vista, los asistentes sociales padecen a veces no ser detentores de un verdadero expertis sobre el plano social —o al menos de no ser reconocidos como tales—. “Los médicos tienen el monopolio de la salud, pero sobre el plano social todos tienen algo que decir”. Sin reivindicar una posición de experto —es legítimo que todo el mundo se exprese sobre lo social—, los asistentes sociales desearían ser más reconocidos como interlocutores: “Somos nosotros que conocemos los problemas y no vienen jamás a preguntarnos nuestro punto de vista”. Esta expresión es tanto más difícil en la medida que los asistentes sociales resienten que no disponen “de las palabras para decirlo”.

Todo esto tiene como efecto la generación de un sentimiento de incompetencia relativa y una **ausencia de orgullo identitario**. Cuando se trata de definirse, los asistentes sociales patinan: *nosotros los mudos, nosotros los agentes del sistema, nosotros los que valemos nada, no tenemos discurso sobre nosotros mismos, son los otros quienes nos definen*.



El estatus y la imagen de sí mismo están afectados

Lo que está en el centro de su compromiso, el sentido de su oficio es cada vez menos reconocido y valorizado. En el CPAS y las Mutuales, los trabajadores sociales perciben que tienden a ser evaluados en función del número de dossiers tratados. En los hogares de jóvenes, las lógicas subsidiarias no corresponden necesariamente a los proyectos sociales y pedagógicos de los trabajadores sociales.

“El trabajo psicosocial —que para mí es mi verdadera razón de ser— es percibido por la institución como inútil, donde se pierde energía para justificarse. Además, esta lógica se justifica por las exigencias del INAMI²¹”. ¿Quién es el INAMI? Al menos un jefe de servicio puede aún enfrentarse a él y negociar.

Estamos en un clima en el que es cada vez más difícil justificar lo social, donde se escucha por todas partes “La gente no tiene más que saber desenvolverse”.

Además, en esas condiciones el reconocimiento y la gratitud de las personas ayudadas no está asegurado. “Por qué me enviaste allá”, reprochará un joven inmigrante al asistente social que lo había ayudado a ir a Marruecos.

A nivel del status en el sentido estricto, no se puede decir que históricamente el oficio de asistente social haya beneficiado de un gran prestigio, pero al menos su status se confortaba en razón de la distancia social que lo separaba de sus “clientes”. Además era y es todavía una profesión esencialmente femenina —cuyo débil status era compensado por una valorización

20. Un interlocutor, antiguo responsable del CPAS, criticará particularmente la débil preparación técnica y legislativa realizada en las escuelas de servicio social, llamando a profesionales competentes.

21. N.T: INAMI: Institut National d'Assurance, Maladies, Invalidité. Institución pública que otorga beneficios y subsidios en salud.

moral— al menos en un modelo cultural que valorizaba el sacrificio y la abnegación²². Hoy día, los asistentes sociales experimentan un sentimiento de privación relativa fuerte en relación a los profesionales universitarios de los cuales muchos se sienten a la vez próximos y despreciados²³.

En fin, incluso si este cuestionamiento no estuvo al centro de nuestros debates—quizás porque el grupo estuvo compuesto esencialmente de agentes estatutarios—, el sentimiento de no-reconocimiento y de fragilidad es reforzado por la precariedad y las condiciones del empleo y la dependencia que ella induce frente a los poderes subsidiarios.

La autoridad del asistente social se vuelve ilegítima

Es en la relación que las tensiones se manifiestan con más fuerza. De la misma manera que se construye el rol de AS en el vínculo con el usuario, es en dicha relación donde se expresan con mayor fuerza las tensiones, los malestares y las contradicciones.

Mientras que en la cara positiva del rol, el asistente social tiene tiempo y el dinero no está en el centro de la relación²⁴, hoy día en un cierto número de instituciones, falta tiempo y lo económico está mucho más al centro de la interacción. *Exagerando, nos transformamos en la Redbank de la pobreza.* En la relación con el usuario, los asistentes sociales tienen el sentimiento de estar confrontados a demandas *existenciales y de no aportar otra cosa que repuestas institucionales:*

En el CPAS, estamos entrampados en engranajes de dinero. Damos respuestas rutinizadas, administrativas y financieras, ya sea el minimex, ya sea la garantía financiera, hay entonces, un aspecto de rueda de compresión. No

hay tiempo de escuchar a las personas. Es normal que las personas se vuelvan agresivas, hacia sí mismas o hacia el asistente social.

Cuando tenemos sólo algunos minutos para consagrar a cada persona o somos llevados a ejercer control, un rol construido sobre la relación se vuelve prácticamente impracticable. La legitimidad de la relación de ayuda se esfuma, y no queda más que la violencia simbólica a la cual el usuario reacciona a veces a través de la violencia física. Despojado de todo lo que constituía la relación, reducida a una interacción funcional, instrumental y presionada, el vínculo entre el asistente social y el usuario se endurece, y ese poder desnudo le quema las manos al profesional, dándole una mala conciencia.

La relación de ayuda no es angelical, es una relación dura.

La gente tiene cada vez menos confianza en nosotros. Y no se equivoca en ella.

Esta tensión vinculada al ejercicio de la autoridad es tanto más fuerte si observamos una transformación cultural importante en la relación de las personas a la autoridad en el sentido de una mayor reivindicación de la autonomía individual y de la deslegitimación de modelos coercitivos. En la familia, la escuela, el hospital...y en el campo del trabajo social los modos legítimos de ejercicio de la autoridad se transformaron. "Todos los roles sociales están parando el dedo", "Los pobres son menos dóciles que antes".

Desbordados por el carácter masivo y existencial de las demandas que le son dirigidas, tomados por la urgencia permanente y la voluntad de trabajar a largo plazo, entre el fraccionamiento de los servicios y de las instituciones sociales y la voluntad de las personas de ser escuchadas y tomadas en cuenta integralmente, los asistentes sociales son desde entonces culpabilizados por el

22. Extrañamente en la investigación colectiva participaron sobre todo hombres.

23. Ese sentimiento es particularmente fuerte para los estudiantes del instituto Cardijn situado en la ciudad de Lovaina la Nueva y que resienten el desprecio sutil del establishment universitario. De ahí también los debates sobre las pasarelas con las licencias universitarias y sobre la pertinencia de hacer de los estudios de asistente social un diploma universitario.

24. "Las ayudas sociales, son menos del 10% de nuestra actividad", dice con satisfacción Jean-Pierre de un CPAS rural.

poder que son llevados a ejercer sobre los usuarios. De ahí que este poder no produce efectos legítimos (generar autonomía), y por tanto les parece injustificable.

En síntesis

Resumiendo, es la tensión entre la cara positiva del rol —aquella que quisieran realizar y —la cara oscura— el rol que quieren que ellos jueguen— la fuente de malestar identitario para los asistentes sociales. Más exactamente, se puede decir que *hay un malestar externo (vinculado a la evolución de las condiciones de ejercicio del rol) que pone en evidencia un malestar interno (vinculado a las contradicciones en el ejercicio del rol)*. No solamente es reducido el rol que tiene sentido, sino que también se rompe con estruendo, volviéndose absurdo. Las presiones externas hacen estallar el rol, lo ponen al desnudo, invirtiendo las dimensiones allí presentes. La ayuda deviene control. La calidad de la relación deviene violencia. El desempedrador social se siente asfaltador. El encuentro se transforma en Redbanc.

Este malestar identitario se hace más fuerte puesto que, a pesar de las tentativas de división, la distinción entre el rol profesional de los asistentes sociales y su compromiso personal, es débil. El nudo de tensión es primero vivido personalmente: entre sentimientos de rabia, de angustia, de tedio, de culpabilidad²⁵, pero también de orgullo, de legitimidad, de utilidad...

La realidad de la experiencia de los asistentes sociales es clara-oscuro, dulce-amarga. En las prácticas y en las representaciones, las dos caras, sombra y luz, coexisten. Nos sentimos desbordados, poco reconocidos, impotentes a veces,...pero desempeñamos un oficio formidable. Si bien estas

dos caras pueden ser aquellas de una misma experiencia, ellas pueden también caracterizar vivencias que tienen lugar en instituciones y contextos distintos. Visiblemente en nuestro grupo, las tensiones eran bastante más fuertes para los asistentes sociales de una gran institución o que trabajaban en el medio urbano que para sus colegas del medio rural. Finalmente, estos dos tiempos pueden ser cronológicos: el oficio del AS tal cual se ejercía hace 15 años y tal cual se ejerce hoy día.

LAS REACCIONES AL MALESTAR

La cuestión aquí es saber cómo las asistentes sociales que viven esas tensiones se desenvuelven para hacerlas soportables, para continuar encontrando y dando sentido y coherencia a su trabajo:

- * *escapando a las tensiones del trabajo*: hacer otra cosa, descomprimir, separar los registros, darse un respiro entre colegas, sacarse de encima la responsabilidad: “Yo espero las instrucciones”, replegarse sobre su sector, tomar sólo un medio tiempo, desconectarse, o *escapando al terreno*: especializarse, hacer un curso. Para algunos cuando las contradicciones y las tensiones son demasiado fuertes, dimisionan y cambian de sector.
- * *desdramatizando por el humor o la ironía* El humor con las personas con quienes se es solidario para desdramatizar las situaciones vividas, la ironía, reírse de sí mismo²⁶ o el cinismo—entre colegas— para protegerse frente a las interpelaciones.
- * *preservando zonas de autonomía*. Cuando el rol social se reduce por todas partes, uno trata de

25. La *violencia* de la interpelación de la miseria, el “hasta aquí” de la impotencia frente a las lógicas políticas y económicas. Ser llamado 27 veces en una semana, reencontrarse “burned out”, tener el nivel de angustia que sube, el tedio de la AS detrás de su ventanilla y su oficina, confinada a tareas rutinarias y administrativas y que se implica con energía cuando tiene por fin la posibilidad de hacer verdaderamente trabajo social; la rabia de ver que el trabajo que se hace es, por otro lado, deshecho, de experimentar la distancia entre las decisiones de las instituciones y las experiencias de las personas; el retortijón cuando los intereses de la persona no son puestos en primer lugar, siendo “torcidos” por los intereses de la institución. La culpabilidad cuando uno se escuda detrás de la regla administrativa para no responder a una demanda.

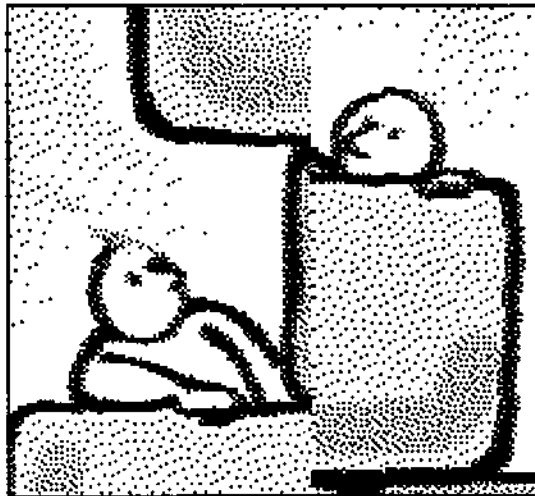
26. A lo largo de la investigación circularon caricaturas que presentaban asistentes sociales.

preservar pequeños islotes, manteniendo zonas de autonomía, de sentido y de coherencia, donde se puede reconstruir una cierta globalidad del rol, ya sea organizando y variando el trabajo, manteniendo visitas domiciliarias, emprendiendo un proyecto con jóvenes. Cuando la empresa de la maquinaria burocrática es fuerte—como en un gran CPAS— saborea su victoria perfilando reglas para el bien del usuario.

* *reconstruyendo la globalidad por el compromiso social y político.*

Muchos asistentes sociales se comprometen en un proceso político o en otras asociaciones para reconstruir su globalidad.

* *defendiendo su independencia profesional:* lo que es más fácil cuando la asistente social puede apoyarse sobre un status para precisar las zonas de competencia y los límites de su rol.



Ellos han tratado de poseer toda una serie de información sobre las pandillas juveniles. Fuimos contactados por un organismo de Seguridad del Estado. Yahí dijimos "ya basta". Eramos un poco el rehén de todo el mundo (un ex agente de concertación entre la policía y los jóvenes).

Yo pido siempre en el CPAS que las decisiones del consejo de la ayuda social sean motivadas.

* *teniendo una concepción activa de su rol:* Varios participantes han insistido sobre el hecho que el asistente social no es solamente aquel que aplica procedimientos, puede ser también el que interpela a la institución sobre su funcionamiento,

el que trata de actuar sobre la norma para un trabajo de interpelación y de proposición...incluso si ha menudo tiene el sentimiento de no ser escuchado.

Estas diferentes estrategias de resistencia, de reconstrucción, de minimización, de compensación, de sobrevivencia, de protesta, de ruptura²⁷, aparecen ante todo como **estrategias de defensa individual del oficio**. Estas diversas reacciones permanecen aisladas, individuales, dispersas, y cuando se han evocado estrategias colectivas de protesta o de proposición de parte de los asistentes sociales, es sobre todo para subrayar la extrema dificultad²⁸.

De la misma manera, en el grupo, las **estrategias de innovación profesional** (trabajar de otra manera, desarrollar prácticas alternativas o especializadas...) fueron evocadas de manera ambivalente. El trabajo social es el terreno privilegiado de experimentación de nuevos dispositivos, visualizando

responder a la evolución de la definición de los problemas sociales. Es así como estos últimos años, se constató la instalación de prácticas de contractualización y la mediación, el desarrollo de la economía social, etc...sin que los asistentes sociales sean necesariamente los portadores de estas innovaciones que ellos resienten como impuestas y amenazan su autonomía. A nivel de la formación continua de los asistentes sociales, (el recurrir a técnicas tales como la Programación Neuro Lingüística (PNL), la Intervisión²⁹, el enfoque sistémico...) permite tener una ventaja, sin constituir por tanto una respuesta profesional y estatutaria fuerte. Así, la cuestión de las herramientas metodológicas estuvo ausente de nuestros debates (el cómo del

27. Se puede de manera ideal-típica distinguir, frente a la frustración, estrategias *dealtad* (hacer su trabajo) lo mejor que se pueda, encontrándole sentido (implicarse), *de retirada* (salir, dimisionar), *de protesta* (larvada o explícita) y *de pragmatismo* (minimizar las dificultades, desimplicarse).

28. Ver acápite: "Pistas de acción".

29. N.T: La "Intervision" es una técnica empleada en psicología.

trabajo, las maneras de intervenir...), y también fueron poco evocados los desafíos vinculados a la formación inicial o continua. ¿Quiere decir eso que la profesionalización no constituye una estrategia pertinente?

EL ANALISIS DE LAS CAUSAS

¿En qué obra(s) actuamos?

Para sobrepasar el malestar vinculado al ejercicio de su rol, es importante saber en cuál (cuáles) pieza de teatro (s) se actúa. Podemos así distinguir las causas próximas, aquellas que se manifiestan directamente en el trabajo de los asistentes sociales; y las causas lejanas, que se relacionan con el contexto más general del trabajo social.

Las causas próximas

En el transcurso de la investigación, hicimos alusión a las diferentes lógicas que atraviesan el trabajo social y transforman directamente sus condiciones de ejercicio:

La lógica burocrática

Si esto continúa, en la Mutual, estaremos cada vez más alejados de la realidad, seguimos sólo demandas puntuales, no hacemos más seguimiento. Y todo el trabajo a largo plazo que hacíamos antes va a ser borrado.

Antes, la relación de ayuda, constituía el 50% de mi trabajo. Ahora, es apenas el 25%. El resto del tiempo, me debatía en reflexiones kantianas. Se vuelve difícil encontrar un sentido.

La lógica subsidiaria

Cada año debíamos entregar un informe. Y, evidentemente en el informe poníamos aquello que el ministro quería para dar los subsidios. Si

reproducíamos la realidad del terreno, no recibiríamos más dinero.

La lógica mercantil

Uno de los Solvay boys que llegó a mi CPAS dijo: en promedio hay 150 dossiers por asistente social. En otros CPAS se llega a 170. Se va a disminuir el número de asistentes sociales, para que tengan a su haber más dossiers y eso saldrá más económico.

En el ámbito de la vivienda social, es la lógica financiera la que domina.

La lógica técnica

No estuvimos lo suficientemente atentos al poder que esos instrumentos podían tener en la gestión de todos los días. Hemos llegado a que la informática dirija ciertas nociones de ayuda.

Y ello cambia fundamentalmente las prácticas sociales. Ahora, yo programo mis pagos por un año. Mientras que antes, yo los volvía a ver cada tres meses. Lo social está ausente del debate, y es una catástrofe.

La lógica política

Si la política subsidia de manera cada vez más importante la casa de los jóvenes, eso resuelve el problema financiero pero impone un control comunal.

La lógica de la seguridad

Yo siento cada vez con más fuerza una necesidad securitaria, una intrusión de la represión en el cotidiano de la escuela. En mi trabajo, no puedo incluso explicar las cosas, si lo hago "justifico, estoy siempre de su lado". Soy acusada de complicidad con los jóvenes.

Y el AS se encuentra prisionero entre todo este barullo. Hay una jerarquía:

Lógica financiera — Lógica política —
Lógica administrativa — Lógica social

Muchos participantes retomaron la expresión de "tormenta" planteada por un interlocutor para caracterizar la situación de los trabajadores sociales. Estos se sienten *desbordados por las demandas, escandalizados por la violencia de la miseria, recuperados por el poder político, culpabilizados frente a los usuarios, no reconocidos por su institución, asfixiados por la burocracia, e inútiles: en una sociedad que excluye.*

Las causas lejanas

Las transformaciones y las tensiones vividas a nivel del campo del trabajo social y del rol del asistente social, refieren a causas más globales. Lo "social" es el terreno por excelencia donde se cristalizan y se acumulan las consecuencias negativas del funcionamiento social, particularmente en períodos de cambio social profundo. Y los encargados de "trabajar lo social", es decir, de ocuparse de aquellos a quienes los procesos sociales causan daño, están directamente confrontados con estas consecuencias.

En efecto, las condiciones en las cuales los asistentes sociales ejercen su rol están modificándose profunda y rápidamente en nuestras sociedades³⁰.

En la sociedad industrial, las relaciones sociales se estructuran en torno al trabajo. Es sobre esta base que se construyen los mecanismos de solidaridad y de participación. De este modo, "las sociedades industriales con Estado Benefactor" englobaron progresivamente la casi totalidad del cuerpo social en sistemas de solidaridad basados en el trabajo. La "casi" se refiere al hecho que

ciertos individuos o grupos permanecen fuera del sistema, pero se puede estimar, hacia fines de los "Golden Sixties", que ellos representaban una fracción residual del cuerpo social al cual estaban destinadas algunas "tablas de salvación" organizadas ya sea directamente por los poderes públicos, ya sea por las asociaciones privadas parcial o totalmente subvencionadas. El costo de estos dispositivos era marginal y entonces legítimamente soportables por las finanzas públicas³¹.

En este marco, la función del trabajo social estaba relativamente definida. Mientras que la ayuda social se preocupaba de una población residual, en relación a la cual los trabajadores sociales tenían una distancia social, había el sentimiento de poder ayudar a las personas, ya fuese a introducirse a la sociedad salarial, ya fuese subsistiendo en condiciones satisfactorias. Es en este contexto que se puede resituar la introducción del minimex (garantizar a todos una vida conforme a la dignidad humana, independientemente de su contribución por el trabajo) y la evolución de los CPAS. Paralelamente a esta concepción de la solidaridad pública, a través de los mecanismos de redistribución, los años 60 y 70 asistieron a la emergencia de una concepción crítica y comunitaria del trabajo social, en una perspectiva de emancipación cultural, a través de la educación permanente³².

Desde hace una quincena de años, bajo la cubierta de aquello que llamamos la crisis, nuestra sociedad —como todas las otras— se encuentra en proceso de vivir una profunda **mutación** económica, social y cultural. Mientras que la sociedad industrial con Estado Providencia, se constituyó por la regulación de las relaciones entre los diferentes actores sociales, estos últimos años, los contrapesos a la lógica de la competencia (el sindicalismo, la democracia parlamentaria, los

30. En toda sociedad, hay trabajadores sociales (bajo diferentes denominaciones: damas de caridad, inspectores de los pobres, asistentes sociales, trabajadores sociales...) y el sentido que su función reviste a sus ojos depende de las condiciones en las cuales deben realizarla. En los diferentes períodos históricos, las transformaciones del trabajo social refieren a un contexto social y cultural más amplio.

31. VINIKAS, Bruno, *Exclusion sociale ou confusion politique*. Mimeo, 1992.

32. Ver particularmente las misiones históricas de los Hogares de Jóvenes, tal cual ellos fueron definidos por el decreto de 1971: *Considerando que los Hogares de Jóvenes tienen como objetivo la promoción del tiempo libre en una perspectiva de educación permanente, para permitir a los jóvenes transformarse en ciudadanos activos, críticos y responsables en la sociedad.*

partidos de izquierda) fueron paulatinamente sobrepasados y despojados de su poder por la dinámica del capitalismo y la constitución de una nueva clase dirigente que funda su dominación sobre el manejo de las lógicas de la **competencia** y la **seducción cultural**.

La *lógica de la competencia* tiene como efecto seleccionar las iniciativas más rentables y las más adaptadas al mercado y excluir a los sectores, a los grupos sociales y a las personas insuficientemente idóneas y rentables para esta competencia neo-liberalizada y mundializada. Esta lógica de la competencia se impone no solamente a las empresas, sino que gana progresivamente un conjunto de sectores y de actores que tradicionalmente habían escapado a ella o se le oponían: el estado nacional, los poderes públicos, el sector de atención en salud, en educación, el trabajo social.

La *lógica de seducción cultural* tiene como efecto consagrar como nueva clase dominante una *culturocracia*, definida por su dominio de la información y su capacidad de manipular las necesidades (a través de industrias culturales, de estrategias de conquista de mercados...), y como nueva clase popular aquellos que son objetos de esta manipulación. Para decirlo en pocas palabras: a una sociedad estructurada sobre la oposición entre los "pequeños" y los "grandes" sobre la base de relaciones de producción y explotación del trabajo, se superpone una sociedad que distingue los "in" y los "out", a partir del acceso al consumo.

Podemos así interrogarnos sobre la **constitución de nuevas categorías sociales** a partir de su posición sobre el doble eje de la competencia y de la seducción cultural. Esquemáticamente, la nueva clase dominante es definida por su manejo de la información y su capacidad de manipular las necesidades (a través de industrias culturales, de estrategias de conquista de mercados...), y la nueva

clase popular, aquellos que son objeto de esta manipulación y marginalizados por la competencia.

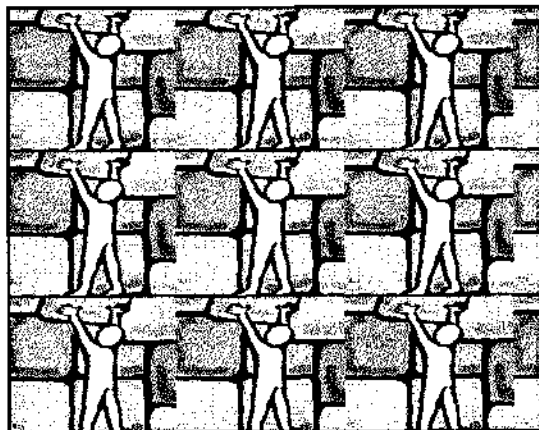
Esta mutación no concierne evidentemente sólo al trabajo social. Confrontados a una mutación que ellas padecen a menudo a partir de transformaciones de su entorno, las

instituciones de socialización de la sociedad industrial (la escuela, los sindicatos, los movimientos de jóvenes, la familia) se reencontran igualmente en la tormenta y los *roles sociales* correspondientes aparecen a menudo como "dando la hora", es decir inciertos en cuanto a sus finalidades, tambaleantes en sus estatus, en crisis de

legitimidad en cuanto al ejercicio de su autoridad, y presionados a redefinir sus competencias.

El campo del trabajo social constituye por tanto, por su naturaleza misma, uno de los lugares más sensibles a esas evoluciones. Así, estos últimos 20 años la "exclusión social" se engrosó de nuevas categorías sociales cuya característica común es ser directa o indirectamente víctimas de esta mutación. De esta manera fueron progresivamente incorporados al campo de los excluidos todos aquellos que resultaron demasiado débiles para participar en el "juego" de la competencia: los cesantes, los trabajadores precarizados, los sin casa, los analfabetos, los que solicitan hospedaje, los jóvenes víctimas del fracaso escolar, los habitantes de los barrios populares, los adultos mayores. Ya sea en casas de acogida, en CPAS, en el trabajo en las escuelas o en casas de jóvenes, los trabajadores sociales han visto aumentar y modificarse profundamente las poblaciones destinatarias de su acción. Tanto más, en cuanto se asigna al trabajo social nuevas tareas para reparar o compensar los efectos nefastos de la mutación sobre toda una serie de nuevos terrenos.

De manera general, podemos decir que mientras más se dejan sentir los efectos de esta



mutación cultural más se deterioran las condiciones de trabajo de los asistentes sociales. En efecto, mientras que el Estado, en nombre de la competencia, busca reducir o al menos estabilizar los medios financieros destinados a la ayuda social:

- el número de sus "clientes" aumenta, y la urgencia y la complejidad de sus problemas se acentúan,
- las presiones financieras, políticas y burocráticas interfieren sobre la lógica de ayuda;
- y las condiciones de trabajo de los trabajadores sociales vuelven su rol impracticable o contradictorio.

Hoy día, la exclusión social tiene un carácter estructural y por tanto continuamos pidiendo al trabajo social que dé las respuestas - incluso, le pedimos hacer reinserción social y prevención -, de ahí el sentimiento de ser un "parche sobre una pierna de madera", o una "placa que no se adhiere", o una "tapa sobre la cacerola". Esta contradicción fue muchas veces relevada, *"La gente quiere más trabajo y menos asistente social, y pasa lo contrario"*.

Estas transformaciones no son solamente cuantitativas, sino igualmente **cuantitativas y culturales**. Las expectativas de los "clientes" cambian. Manipulados en sus necesidades por la seducción cultural, se definen cada vez menos por su no participación en la producción y cada vez más por su deseo de consumo. Desde entonces, su relación al trabajo se encuentra transformada: como todo el mundo, estiman *tener derecho* al consumo,

ya sea que trabajen o no, y se desculpabilizan tanto más fácilmente de vivir la solidaridad pública por el hecho de que de todas maneras no hay o hay poco empleo para ellos. De ahí que ser beneficiado por el asistente social se vuelve a la vez una necesidad, un derecho y una estrategia de sobrevivencia.

La consecuencia de todo esto es que el número subjetivo de aprovechadores aumenta. Y que, desde entonces, se generaliza cada vez más entre los actores de la ayuda social (y en la opinión pública en general) una *ideología de la sospecha*. Esta ideología de la sospecha engendra la idea que la asistencia social es algo malo, porque sumerge a los usuarios en la dependencia hacia las organizaciones de ayuda. Se cree entonces que éstos tienen tendencia a permanecer en eso si no se les presiona para salir. De ahí la idea de restaurar la autonomía de los individuos sometiéndolos a desafíos, poniéndolos contra la pared, haciéndolos asumir compromisos. Los debates actuales sobre el trabajo social (plano de acompañamiento, mediación, contractualización...) ilustran bien el cambio en curso. De ahí también el doble objetivo que se le asigna a los trabajadores sociales: conducir a sus clientes sobre el camino de la autonomía (definiéndola principalmente por la salida del individuo de los dispositivos de solidaridad instituida) y ejercer sobre ellos un control social muy estrecho. Y la AS, como otros roles sociales, se sitúa "en medio de la tormenta", cerca de la puerta, haciendo esperar una fila cada vez más larga de personas que están "out", siendo al mismo tiempo encargada de reintegrarlos a una sociedad crecientemente competitiva, y de controlarlos en una lógica financiera y de seguridad.

TORMENTA

Se agravan las condiciones de trabajo

- 1º Número
- 2º Urgencia-gravedad
- 3º Falta de medios
- 4º Burocracia
- 5º Politización
- 6º Precarización del usuario.

+ se obliga al AS a ejercer un poder sobre los usuarios, que les parece ilegítimo (seleccionar, vigilar, castigar), lo que les avergüenza.

+ acrecienta las tensiones entre: el rol que el AS quiere jugar (poner a la gente de pié) y aquel que se les hace jugar (tener la tapa sobre la olla)

+ ellos tienen dificultades para darse una identidad orgullosa de sí y para estructurarse (solidaridad).

Que los AS reivindiquen entonces el *rol que ellos quieren desempeñar* al servicio de los usuarios, contra las lógicas de competencia.

En síntesis, la cuestión del "malestar" del rol de los AS es inseparable de aquel de los AS frente al malestar social, o más exactamente, a la mutación de la sociedad.

PISTAS DE MOVILIZACION Y DE ACCION

La dificultad de la acción colectiva

La constatación es clara, pero ¿cómo superarla? A lo largo de los debates, vimos las tensiones vividas por los asistentes sociales, los problemas encontrados en el ejercicio de su rol, pero al mismo tiempo vimos la extrema dificultad de los asistentes sociales para hacer escuchar su voz. Las tentativas de reunión de los AS se deshilachan rápidamente, las asociaciones profesionales son estructuras vacías, los sindicatos están fuertemente alejados de las preocupaciones e intereses de los trabajadores sociales.

Los AS no tienen discursos propios sobre lo que son y sobre sus propias condiciones de trabajo. No tenemos conciencia colectiva, ni identidad común, cada uno está con su propio esquema. Estamos divididos.

Contrariamente a otras categorías sociales y profesionales³³, los asistentes sociales parecen experimentar las peores dificultades para darse una identidad positiva y organizar una acción colectiva, ¡considerando que los motivos de descontento no faltan!

- Hay malestar por un lado, y ausencia de acción colectiva por el otro,

- Hay quejas pero pocas reivindicaciones,
- Hay frustración, pero ausencia casi total de protesta,
- Hay preguntas y dudas, pero ausencia de proyecto,
- Hay expectativas profundas respecto del oficio y el status, y ausencia de defensa profesional,
- Hay rabia e indignación, pero ausencia de movimiento social.

¿Cómo podemos comprender esta dificultad de los AS y de los trabajadores sociales en general para pasar del malestar individual a la acción colectiva?

Podemos evocar toda una serie de factores que tornan difícil la estructuración de una acción colectiva de los trabajadores sociales. Actuar colectivamente implica estructurarse en torno a una **identidad** (un "nosotros"), de un **principio de oposición** (un "contra quién") y de una **totalidad** (en nombre de qué nos batimos). En el caso de los asistentes sociales, esta triple identificación se complica por la explosión de los campos del trabajo social. La fragmentación del campo del trabajo social, la pluralidad de instituciones y de status, el aislamiento de los trabajadores sociales, la multiplicidad de los "adversarios", el hecho que los asistentes sociales sean a menudo directamente portadores de los intereses de sus instituciones, la distancia en relación a los aparatos sindicales donde los trabajadores sociales se reconocen difícilmente. Todos estos factores vuelven evidentemente más complicada la estructuración de una acción colectiva.

Más fundamentalmente, una categoría social no puede construir su identidad como grupo sobre el orgullo de sus miembros, resultando de la conciencia que ellos tienen que sus competencias

33. Hemos citado a los médicos que pueden reivindicar por sus honorarios y al mismo tiempo, en nombre de la salud pública. Evocamos de igual modo los obreros a finales del siglo pasado que se organizaron progresivamente en sindicatos y en movimiento social... para constatar que los asistentes sociales se encuentran bastante lejos de estas dos formas de acción colectiva.

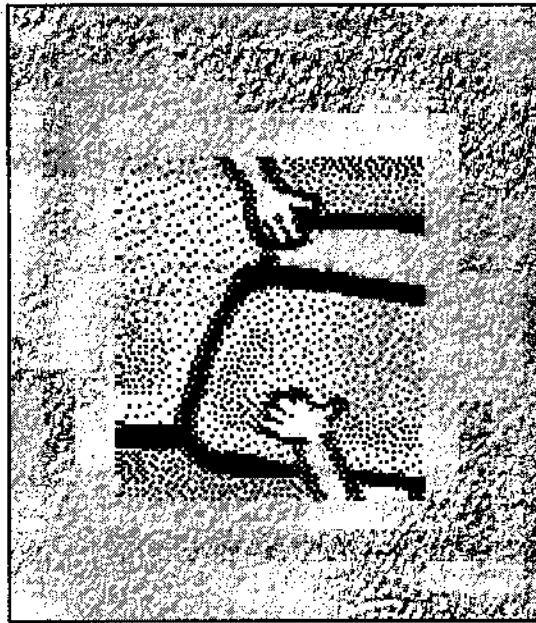
les permiten aportar al bien colectivo. Todo el problema parece venir de ahí: de las condiciones en las cuales deben trabajar, los asistentes sociales tienen problemas para estar orgullosos de su contribución y de sus competencias.

Y se puede comprender, en la medida que las finalidades que persiguen se revelan contradictorias o inciertas, que su identidad está marcada por la desvalorización, que el poder que manejan les quema las manos y que su status se rompió en función de los contextos institucionales a menudo precarios y particulares. En consecuencia es particularmente difícil para los AS estructurarse en torno a una identidad colectiva y desafíos comunes. *Reunirse..., ¿pero con quién y para qué?*

Las lógicas de la acción colectiva

Frente a esta pregunta los asistentes sociales aportan diferentes respuestas:

- * La primera lógica de la acción colectiva es una lógica de **movimiento social**. En efecto, para los unos, lo que es hoy día prioritario es contribuir a un movimiento social y para eso compartir una lucha con la clase popular, ser solidario de todos aquellos que son víctimas de las lógicas de alienación por la seducción cultural, y de la exclusión por la competencia. Los desafíos son globales. Se trata de crear resistencias más amplias.
- * Una segunda lógica es aquella de la **defensa corporativa**. Para otros AS, se trata precisamente de organizarse entre profesionales para hacer reconocer la especificidad de su función, la dificultad de la profesión, el mejoramiento



de las condiciones de trabajo, para defender y reivindicar a nivel del status y la función. Lo que es central aquí, es la relación entre el asistente social considerado como empleado y su empleador: yo soy un profesional, soy pagado, arriendo mi fuerza de trabajo.

- * Una tercera lógica puede ser calificada de **profesionalización**. Ella parte de la constatación que los asistentes sociales son profesionales de competencias poco reconocidas. Su formación

y sobre todo su experiencia de terreno los transforman en observadores y reveladores privilegiados de los efectos de las políticas sociales. Ello implica afirmar su competencia de expertos de lo social, de sistematizar y codificar sus experiencias de terreno para, sobre esta base concreta, interpelar los diferentes niveles de poder. Se trata, para retomar los términos de un interlocutor de "*Decir lo que usted ve, como explicarle, lo que usted hace, lo que usted propone...*" Para eso se requiere poseer las palabras para decirlo!

En tanto trabajadores sociales, tenemos una serie de cosas que decir y que denunciar a propósito de lo social, y no lo hacemos lo suficiente.

Los AS tienen un rol que jugar para hacer coincidir las políticas sociales con los cambios de sociedad que constatamos sobre el camino. Por el momento somos ejecutores de la política social, no tenemos ningún peso. No se pregunta nunca el punto de vista de los profesionales sobre las políticas sociales.

- * Finalmente una cuarta lógica, que puede ser calificada de **restauración**, consiste en reivindicar el poder de los asistentes sociales; en

reencontrar un rol claro y protegido³⁴. Esta lógica que no fue reivindicada en el grupo y contrariamente fue a menudo denunciada: "hay AS que se sienten muy bien en ese rol de control, y de exclusión, tengo colegas que echan de menos el tiempo del CPAS en que era la asistente social quien determinaba soberanamente la ayuda financiera que sería otorgada a la persona". Por tanto, la autoridad ejercida por la asistente social es bien real y puede ser legitimada bajo ciertas condiciones.

Cada una de estas diferentes estrategias privilegia una puerta de entrada en el rol: por las finalidades, por el status, por las competencias o por la autoridad.

A priori, estas diferentes lógicas aparecen como contradictorias entre ellas. En el grupo, debates bastante fuertes las opusieron como representativas de diferentes posiciones. ¿El movimiento social no corre el riesgo de ir contra los intereses de los AS?, ¿de cuestionar a la institución que les paga? ¿Una acción corporativista no corre el riesgo de reforzar la distancia con los usuarios? ¿Reivindicarse como interlocutor privilegiado en relación a las políticas sociales no significa arriesgarse a privar de la palabra a los principales interesados?: ¿a aquellos a quienes están destinadas estas políticas? En fin, haciendo todo esto, los asistentes sociales ¿no sobrepasan acaso su rol? Es la deliberación política democrática la que tiene que efectuar los arbitrajes.

De hecho, si ella no es contrabalanceada por los otros polos, cada lógica se expone a una deriva:

- Si entramos únicamente por las finalidades, existe riesgo de "angelismo", de producir un discurso general que encubre posiciones y a veces intereses diferentes. Al contrario, sin una acción orientada a fines, los AS son reducidos a la

funcionarización y a la instrumentalización de su trabajo.

- Si entramos por la identidad social y las competencias, hay un riesgo de profesionalización excesiva y de "tecnocratización": "expertos de lo social". Al contrario, no reconocerlos, reivindicarlos y desarrollarlos³⁵ es persistir en una identidad débil y **no ser reconocido como interlocutor**.
- Si entramos por el status, existe el peligro de corporativismo que se opone a las solidaridades más globales. Contrariamente a ello, sin status, existe el riesgo de **precarización** y entonces, a menudo, de dependencia.
- Si entramos por la autoridad, existe el peligro que esto desemboque en el reforzamiento del poder de los asistentes sociales sobre el usuario en una lógica de **control y de selección**.

Por tanto, mientras que el poder que les quema las manos no sea reconocido y asumido, mientras los AS no determinen claramente bajo qué condiciones la autoridad que ellos ejercen es legítima y cuáles son los límites, ese poder corre el riesgo de ser tanto más arbitrario, solapado y sobretodo, vergonzoso. Y en consecuencia, en la medida en que los asistentes sociales no reivindiquen su poder, habrá tanto más riesgos que éste sea recuperado en provecho de otras lógicas en vez de la social³⁶.

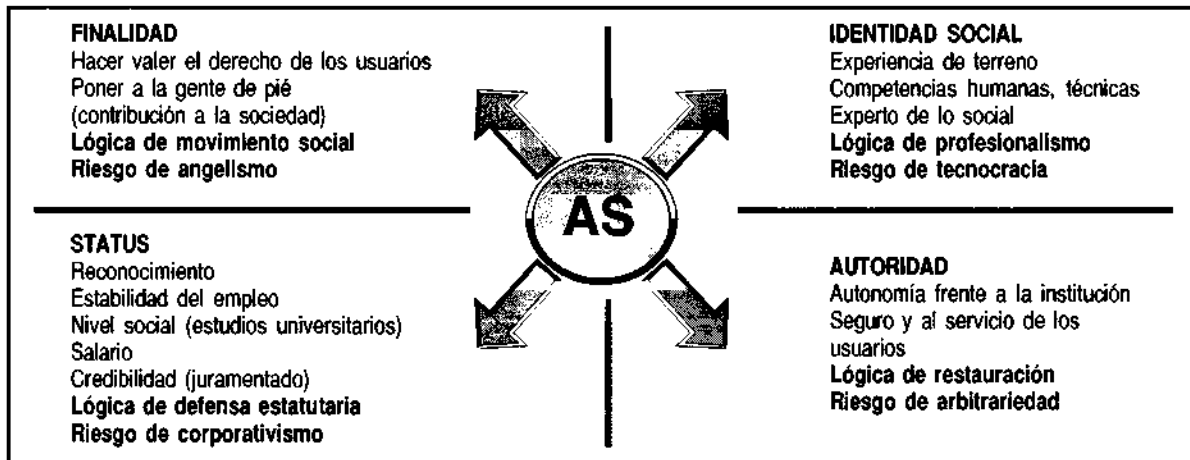
En consecuencia, el desafío para poder definir una identidad positiva y estructurar una acción colectiva es reconocer y articular estas diferentes lógicas de acción que hoy día están ampliamente desarticuladas.

Por ejemplo, es importante que las reivindicaciones específicas de los AS puedan articularse en torno a las finalidades legítimas de su rol. Vimos

34. Se evocó así el hecho que ciertos CPAS prefieren contratar hombres para hacer frente a clientes difíciles. En el mismo sentido, el hecho de reforzar el control a la entrada (puerta blindada, portero, etc...)

35. Especialmente a través de la formación inicial o continua, en el acceso a las "palabras para decirlo".

36. Como sucede con los AS que se refieren enteramente a las decisiones del consejo de la ayuda social ("Es el consejo el que decide", en lugar de "Propongo que...")



que el malestar de los asistentes sociales se relaciona con el rol que les hacen jugar y con el poder que ellos deben ejercer sobre los usuarios. Reivindicar mejores condiciones de trabajo o defender la función social de su trabajo, es también importante a fin que el poder que se ejerza sea "menos desagradable y más legítimo".

Del mismo modo, aún reconociendo una especificidad e intereses propios de una categoría social, se puede ser solidario en una lucha y tejer vínculos con otros actores sin pretender sustituirlos³⁷. La acción colectiva y las reivindicaciones de los asistentes sociales no son aquellas de los usuarios. Sus intereses pueden ser a veces contradictorios. Por tanto, no es en torno a un repliegue corporativista o en una lógica de restauración del poder que las cosas van a avanzar. No es tampoco pretendiendo que los AS no tienen reivindicaciones específicas y que su combate es aquel de los usuarios. *Es reconociendo la diferencia y articulándola a un nivel superior, en torno al cual puede haber convergencia: aquel por ejemplo del funcionamiento de la institución, de la definición de las políticas sociales, de las causas sociales de la exclusión. Se pueden así distinguir diferentes niveles de acción en torno a los cuales se estructuran los desafíos de la práctica profesional y de la acción colectiva.*

Finalmente, lo hemos dicho, una dificultad en la constitución de una identidad de los traba-

jadores sociales se relaciona con la extrema diversidad de sus condiciones y contextos de trabajo. Esto se refuerza aún más por la tendencia a la complejización y a la especialización del trabajo social. Esta diversidad, que puede ser un obstáculo, fuente a veces de competencia, puede también ser un recurso, cuando se trata de reconstituir la globalidad a través de los intercambios de experiencias entre trabajadores sociales a menudo aislados en sectores y funciones cada vez más especializadas. Ella puede también ser un recurso cuando se trata de defender y de afirmar el rol de los asistentes sociales más allá de las fronteras institucionales. Estamos situados en puntos diferentes, en distintas instituciones y bajo diversos estatus, realizamos un trabajo con públicos múltiples, que tienen en común el estar afectados, excluidos, marginalizados por el funcionamiento de nuestra sociedad. Nuestra razón de ser es asegurar a cada uno una vida conforme a la dignidad humana. Para eso, poseemos competencias específicas y debemos ser capaces de ejercer nuestro rol.

La cuestión planteada para proseguir este trabajo de análisis es desde ahora la siguiente: ¿cómo podemos actuar prácticamente sobre el terreno para que esta articulación pueda hacerse y que un cierto número de personas y de actores sociales, cada uno con la especificidad de su rol, puedan aportar respuestas a esta tormenta? ●

37. Dos ejemplos ilustran esta tensión y esta complementariedad entre los asistentes sociales y los usuarios.