

BUROCRACIA E IDENTIDAD DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Maribel Martín Estalayo
Universidad Complutense de Madrid
mmestalayo@trs.ucm.es

Resumen:

La siguiente comunicación tiene como objeto poner sobre la mesa las dificultades que hoy presentan los profesionales del trabajo social a la hora de narrar su propia identidad en un contexto altamente burocratizado. A partir de los discursos recogidos en una investigación doctoral podemos reflexionar acerca de la estrecha relación entre el sistema burocrático y la construcción identitaria. Y es que ocupar un lugar en la sociedad no está directamente relacionado con la valoración del mismo. Se pone de manifiesto un significativo desajuste entre lo que los otros (usuarios, profesionales de otras disciplinas, sociedad) valoran de la aportación del trabajo social y lo que los profesionales valoran de sí mismos. Nos encontramos ante una cuestión de reconocimiento profesional que tiene importantes repercusiones en la práctica de la intervención social.

Palabras clave: Sistema burocrático, identidad, gestión, intervención, trabajo social.

BUREAUCRACY AND THE SOCIAL WORKER IDENTITY

Abstract:

The objective of the following communication is to clarify the difficulties currently presented by social workers when trying to specify their own identity in a highly bureaucratic environment. Starting from all those materials gathered from a doctoral research, it is possible to reflect on the tight relationship between the bureaucratic system and the construction of identity. Occupying a place in society is therefore not strictly related to the value of such place, and this way, there is clear lack of balance between what others (users, professionals of other disciplines, society itself) value as a result of social work and what social workers value from themselves and their own work. We face ourselves with a question of professional recognition with massive repercussions in the practice of social intervention.

Key words: Bureaucratic system, identity, management, intervention, social work

INTRODUCCIÓN

Definirse no es tarea fácil. Mas, resulta un esfuerzo irrenunciable si queremos existir para los otros y alcanzar una existencia valorada y reconocida (Todorov, 1995). Nos remontamos a ese fragmento de la historia profesional en España donde la misma tarea inaugura el I Congreso

Nacional de Asistentes Sociales en 1968. Es el sociólogo Salvador Giner (1969), quien pone de manifiesto la preocupación por la profesionalidad y su reconocimiento en la sociedad. Dicha preocupación aumenta al descubrir que la falta de reconocimiento por parte del otro no es otra cosa que una consecuencia de la falta de definición personal, las diferentes y múltiples versiones de la misma (Vázquez, 1969) o la confusión en la que se maneja el profesional a la hora de auto-representarse.

Quizás el lector acuerde que si 46 años más tarde continuamos con la misma pregunta, el asunto es más complejo que el simple hecho de aceptar un cambio de concepción¹ en lo que al estudio de la identidad se refiere. Es decir, la pregunta está vigente hoy por razones que van más allá de la aceptación de la identidad como un proceso cambiante, dinámico y contingente. “Convengamos en que, si es necesario definir quiénes somos, esto se deberá, probablemente, a que se nos asigna una identidad en la que no nos reconocemos. O también, posiblemente, a que la asignación de identidad es un tema sin resolver ya que históricamente se nos asignó un rol y con él un sentido. Y sobre ambos quedan cuestiones para discutir” (Castronovo, 2008, p. 20). Repetimos con Raquel Castronovo “sobre el rol y el sentido quedan cuestiones para discutir”.

En acuerdo con Saül Karsz (2007), el trabajo social tropieza con un problema de (in)definición aunque podamos acudir a numerosa literatura profesional con incontables definiciones. En este sentido, actualmente contamos con una recién aprobada definición de trabajo social desarrollada en el Congreso Mundial de Trabajo Social de 2012 en Estocolmo. Para ello, distintas organizaciones y asociaciones de trabajo social de América Latina y el Caribe, al considerar que la anterior definición no recogía las diferentes construcciones históricas, teóricas y políticas de sus países, estuvieron inmersas en un importante proceso de reflexión sobre la definición mundial de trabajo social acuñada hasta el momento. Con esto queremos señalar que el trabajo social no carece de definiciones, sino que las que hay son susceptibles de discusión y redefinición al no reconocerse o no satisfacer la tan repetida pregunta acerca de la identidad profesional.

En este momento, es importante comunicar al lector que lo que puso en marcha la maquinaria de la curiosidad investigadora no fueron tanto las respuestas recogidas de los profesionales de trabajo social como el silencio, el suspiro y la honda respiración que medió entre pregunta y respuesta. A la pregunta sobre: ¿Qué es el trabajo social? ¿Podría usted definir qué es y a qué se dedica un profesional de trabajo social? Es llamativa, cuánto menos, la dificultad para encontrar la definición o las palabras que deben participar en la convención de lo que uno es o hace.

¹ Pasar del concepto de identidad entendido como esencia a la identidad como un proceso social que se construye y re-construye a lo largo del tiempo y en relación con el contexto.

Como punto de partida y poniendo en un mismo espacio, a modo de puzzle, todas las aportaciones discursivas de la investigación realizada², podemos decir que, para el colectivo profesional, el trabajo social es una profesión que se identifica con acciones tales como la transformación social, el acompañamiento individual y la gestión de recursos. Todas ellas dirigidas a la mejora, al aumento del bienestar, o, dicho de otro modo, a la disminución de las situaciones de dificultad, de malestar de las personas.

Ahora bien, hemos comenzado anunciando lo problemático de la tarea de definición. El “depende” y la confusión camina a sus anchas a la hora de explicarse. Hay quien sostiene que la identidad depende del ámbito de intervención en el que se desarrolla la profesión. La especialización es una causa a destacar en la confusión existente, hasta el punto de afirmar la producción de un trabajo social con identidades múltiples. No hay una clara definición a la vez que hay incontables definiciones. Esto hace que el trabajador social se reconozca todavía en proceso y en búsqueda, en la necesidad de identificarse, en la tarea de describirse para no permanecer por más tiempo en el ámbito de la presuposición y el “valemus para todo”.

La (in) definición produce ambigüedad, incertidumbre y frustración, un sentimiento de “valemus para todo” o ¿no valer para nada? Podríamos añadir, que esta amalgama de sentimientos, sin discurso razonador que los apoye, ni argumentos que expliquen qué sucede, provoca una mayor confusión. La comparación con otros profesionales del ámbito social sirve, además, para aumentar este profundo malestar profesional en el que no se quiere profundizar optando por la salida del hacer.

1. EL TRABAJO SOCIAL SE DEFINE POR SU INTERVENCIÓN

La palabra más repetida por los profesionales para construir el significado del trabajo social es la de *intervención*. Podríamos decir, entonces, que el trabajo social puede reconocerse principalmente a través de su acción. En el proceso de reconceptualización latinoamericana se refirieron al trabajo social como una *disciplina de intervención* en la realidad social, poniendo de relieve su vertiente práctica aunque, a su vez, derribando de un plumazo el eterno debate sobre si el trabajo social puede ser considerado una disciplina o una profesión. Son muchos los textos de la época que contribuyeron a resolver el divorcio de sobra conocido de la teoría y la práctica. También obras como la de *Social Diagnosis* (1917) y la de *Case Work* (1922) de Mary Ellen Richmond nos recuerdan la imperante necesidad de orientar la práctica desde un conocimiento teórico.

² Las reflexiones utilizadas para este trabajo forman parte de los resultados de la tesis doctoral que se señala en la bibliografía (Martín Estalayo, M., 2013). El trabajo de campo de dicha investigación se elaboró a partir de la participación de 44 profesionales del área geográfica de Madrid (España) que, mediante técnicas cualitativas como son el grupo de discusión y la entrevista en profundidad, reflexionaron sobre su identidad profesional. Dicho trabajo de campo se realizó entre 2011 y 2012.

Es importante dejar clara esta relación entre la intervención y el conocimiento, pues bajo este prisma queremos abordar el análisis de los discursos que vamos a presentar a continuación. Una de las cuestiones más reseñables como resultado de esta investigación es la discusión descubierta a la hora de narrar el rol y la tarea profesional. Qué es percibido y reconocido como intervención del trabajo social será el eje vertebrador de esta comunicación. Los resultados discursivos nos remitirán ineludiblemente al artículo de la trabajadora social Esperanza Molleda (2007) titulado *¿Por qué decimos que no podemos hacer intervención social?* y, por eso, vamos a utilizar algunas de sus reflexiones a modo de encuadre.

Según la autora, una de las quejas más repetidas en los espacios profesionales es la de “no podemos hacer intervención social, sólo podemos hacer gestión de recursos” (Molleda, 2007, p. 140). Esta queja, dice esta trabajadora social, pudiera revelar preguntas profundas acerca de la identidad profesional y, asimismo, pudiera trasladarnos a la actualización de reflexiones sobre el valor de lo que somos y hacemos. Pero lejos de esto, la frase simplemente se repite y se extiende por doquier. Pensamos que la queja, a diferencia de la crítica, paraliza y es improductiva. La crítica, en cambio, es examen y juicio y para llevarse a cabo precisa dedicar un tiempo a reflexionar sobre la cuestión. Para esta labor es necesario incorporar la reflexión sobre el conocimiento que ha de sustentar la intervención social. En este sentido se nos recomienda lo siguiente:

“Para poder hacer intervención social es necesario antes que nada ir elaborando un saber rico y vivo acerca de cuestiones que pueden ubicarnos en nuestra tarea más allá de las funciones encomendadas en nuestro puesto de trabajo. Hay que leer, pensar y escribir sobre qué sentido tiene el trabajo social en nuestra sociedad actualmente; cuáles son los fines del trabajo social y cómo se enmarcan los objetivos que nos proponemos en relación con nuestros usuarios; a qué llamamos problemas sociales; a qué vienen las personas a nosotros y qué les ofrecemos; cómo se pueden producir cambios en las personas y en las situaciones; cómo saber si nuestras actuaciones son adecuadas o no; cómo valorar los cambios o la ausencia de cambios en las personas que atendemos, etcétera. Es decir, hacer teoría desde la práctica. En la medida en que no estemos involucrados activamente en este trabajo teórico, tanto colectiva como individualmente, no podremos deshacernos de la desagradable sensación de ser, sobre todo, gestores de recursos” (Molleda, 2007, pp. 140-141).

Hemos encontrado en los relatos una reacción llamativa ante la tarea de gestionar recursos. Tal y como describe Esperanza Molleda, 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: la intervención social. Se plantean incluso como tareas antagónicas, gestión *versus* intervención, o como roles profesionales distintos, perfil del trabajador social gestor o

perfil emancipador. Estas afirmaciones pudieran esconder razones más profundas que atañen a la identidad profesional y, por eso, hemos tratado de trascender la queja e intentar desentrañar qué esconde en su interior. Como se ha dicho, quizás el detenimiento sobre la misma nos permita reflexionar acerca del valor de lo que son los trabajadores sociales y, fundamentalmente, de lo que hacen.

Para este abordaje, precisamos rescatar alguno de los elementos que contribuyen a la reflexión sobre la construcción identitaria. La primera cuestión importante es recordar que el desarrollo del yo, la identidad, surge a través de la valoración social pero, al mismo tiempo, con la aceptación de esa valoración por el propio sujeto valorado (Erikson, 1980; 1993). Por tanto, es fundamental atender a la experiencia e interpretación subjetiva (Goffman, 1987). Además, como apunta Norbert Elias (1990), en las sociedades denominadas desarrolladas a veces se pone más el acento en aquellas características que nos singularizan que en aquellas que son comunes con otros. O dicho de otro modo, el reconocimiento de los otros puede darse por medio de la conformidad o la distinción. Mientras que la conformidad remite a una aceptación o valoración por medio de la semejanza, la distinción se logra a través de la admiración y lo extraordinario de las capacidades del sujeto (Todorov, 1995). Cuando los profesionales dicen no poder hacer lo propio del trabajo social y, en cambio, hacen aquello que pueden hacer perfectamente otros: ¿estarán reclamando acaso un reconocimiento de distinción? ¿Cuál es la función extraordinaria que se reclama? ¿Qué se entiende por lo propio, lo auténtico, lo originario? ¿Por qué no se reconocen en su hacer o no lo valoran? Estas y otras son las preguntas que se han ido tejiendo en la trama discursiva a partir de las aportaciones de sus personajes.

2. LA TAREA DE GESTIÓN DE RECURSOS

¿Qué está sucediendo en trabajo social que la tarea de gestión de recursos no se entiende como una intervención propia de la profesión? ¿Por qué esta separación y exclusión de tareas? ¿Qué quieren hacer los profesionales? ¿A qué se refieren cuando hablan de gestión de recursos?

Curiosamente hemos coincidido en las entrevistas con una frase idéntica a la reflejada por Esperanza Molleda en su artículo (2007).

TS³: “Hay muchas veces que pensamos que somos administrativos de lujo”.

Son afirmaciones de este calibre las que alertan de una auto-percepción basada en la conformidad y la semejanza. Llamarse a sí mismos administrativos, es hacer referencia a la ejecución de unas tareas que pueden igualarles a otra profesión que ya existe y está ubicada en el

³ TS= Trabajador/social. A lo largo de esta comunicación no vamos a distinguir ni los perfiles de los profesionales ni la técnica utilizada para la obtención del discurso, puesto que el interés principal es el discurso en sí mismo.

espacio de las profesiones con una cualificación menor. Decir que son iguales que los administrativos y lo único que les diferencia es el “de lujo”, es decir que están siendo sobrevalorados, o lo que es lo mismo, sobre-retribuidos por una tarea que puede realizarse por un profesional menos cualificado.

Pero, ¿qué administran los profesionales del trabajo social? ¿Recursos o prestaciones sociales? Veamos en sus propias palabras cómo se expresan y valoran esa tarea, que, en principio, ya hemos advertido que no la conciben como algo propio o esencial del trabajo social. Para ello, seleccionaremos solamente algunos de los discursos que puedan servir como representación de la voz general.

TS: “Cuando ingresé en el equipo la labor del trabajador social a mí me deprimió. Era prácticamente participar en algunas primeras entrevistas de recogida de datos sociodemográficos y punto. Y búsqueda de recursos”. (...) Yo creo que el desarrollo de los servicios sociales ha tenido efectos paradójicos. Por una parte, ha dado lugar al trabajo social y a los trabajadores sociales como gente que se dedica a la gestión de recursos y a atender a las necesidades, pero por otra parte también se ha identificado mucho con esa área. (...) Pero no hay experiencias que identifiquen a los servicios sociales como un lugar en donde además de la gestión de recursos se hacen otras cosas con los usuarios”.

TS: “Ahora hacemos mucho gestión y poca intervención. Nos pasamos la mayor parte del tiempo haciendo papelitos a mansalva. Tenemos una cantidad de trabajo burocrático impresionante. Entonces hacemos muy poca intervención...”

Varias cuestiones podemos destacar de estos argumentos: 1. Toda demanda que tenga que ver con la función de gestionar recursos no es percibida con agrado por parte de los profesionales porque se considera que es una tarea administrativa. 2. Sin embargo, hay una identificación del trabajo social, que proviene de fuera, que tiene que ver con la gestión de recursos y prestaciones. 3. La creación del sistema de servicios sociales ha favorecido esta identificación y ha tenido un efecto paradójico: a la vez que dota de un lugar (una existencia) a los profesionales, se les asigna un papel que no reconocen como propio. 4. Las tareas de gestión superan a aquellas otras llamadas, por ellos mismos, de intervención.

Aunque son escasas las voces que defienden el recurso o la prestación como herramienta de intervención, es preciso decir que sí hemos encontrado también el discurso que defiende el recurso como posibilidad y apoyo en la intervenir:

TS: “A mí me parece que el recurso es necesario, que el recurso es la posibilidad de intervención y que en un momento dado tú tienes que saber administrarlo. Si a ti te quitan el recurso ¿qué haces? Escuchar, y ¿qué? Yo no soy psicólogo, yo no puedo

trabajar los miedos de esa persona desde la psicología porque no estoy preparada para ello. Puedo escuchar, derivar, acompañarle, pero necesitamos los recursos como instrumento de trabajo".

Pero en realidad, ¿qué es eso de la gestión de recursos? Como el conflicto se representa unánimemente a partir del verbo gestionar, lo primero que vamos a hacer es tratar de profundizar en eso que los profesionales dicen sobre qué es gestionar y porqué no es distintivo del trabajo social. Gestionar según la Real Academia Española es "hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera". Según esta misma fuente, cuenta con sinónimos tales como: "tramitar, diligenciar, ejecutar, dirigir, administrar, resolver, encargar, mandar, negociar". En principio, tomando en cuenta su significado real, no pareciera extraño que un profesional de trabajo social, al igual que otros profesionales de la ayuda, tengan que hacer diligencias, trámites, ejecuciones orientadas a un logro. Mas, todo análisis del discurso que procure ir más allá de la sintaxis se enfrenta a la semántica, esto es, busca comprender los significados que esconden estas palabras. Por eso, hemos preguntado a la mayoría de los participantes a qué hacen referencia cuando hablan de la gestión de recursos o por qué ésta impide hacer intervención.

La primera cuestión que podemos destacar es que la gestión se identifica con la función de tramitar y con la función de registrar. Se registran las personas atendidas, el tipo de demanda y las actuaciones realizadas. Todo esto ha de presentarse periódicamente y a veces en formatos diferentes, según la demanda institucional. Los profesionales valoran que esta tarea ralentiza o dificulta la intervención. Algunas causas identificadas tienen que ver con: 1. La configuración compleja de ciertas bases de datos informáticas y la dedicación temporal que esto supone. 2. La atención directa no deja tiempo para registrar los datos y redactar los informes, por tanto a veces se hace en un cuaderno de campo. 3. El trabajo de registro se acumula por no poderse hacer al mismo tiempo que la atención directa.

Llegados a este punto, y reconociendo la ingente y pesada tarea burocrática que tienen, podemos entender que la queja se sostiene y se justifica. Mas, no es tanto un problema de la propia gestión de recursos sino burocrático. El exceso de reuniones, las diversas plataformas informáticas existentes donde insertar los registros del trabajo, el cúmulo de papeles que han de rellenar, etcétera, supone un conflicto de organización del trabajo. La queja, pues, pone en cuestión todas esas diligencias necesarias para alcanzar el logro de la intervención. Y todas esas diligencias, esas formas o medios de obtención se enmarcan y obedecen a un sistema burocrático, o como diría Max Weber, (2007) de "dominación legal". Lo que nos lleva a pensar lo siguiente: esta queja podría estar mejor situada en una crítica al control del sistema burocrático en el que vivimos, y no como un ataque o minusvaloración de la gestión de recursos como tarea que forma parte de la identidad profesional. Puesto que si razonamos que el recurso es una herramienta de intervención, que hay que justificar y

registrar la tarea para la institución, para la sociedad y para la propia tarea profesional, que gran parte de la imagen y legitimación del trabajo social se forja en su actividad dentro de un sistema de protección social, el recurso se puede entender como un elemento facilitador y garantizador de la tarea del trabajo social. Por tanto es preciso situar este discurso sobre la gestión de recursos a la luz de la reflexión sobre el sistema de poder legitimado hoy en día en la sociedad: la burocracia. En este punto, y ante el reconocimiento de la cita siguiente, conviene reflexionar con Max Weber (2002; 2007), analista por excelencia de este fenómeno, sobre la burocracia.

Weber parte de una idea central: el poder es legítimo. No entra a discutir sobre la legitimidad del poder, sino que su interés se fundamenta en estudiar los tipos de legitimidad que existen o han existido en la organización de la sociedad. Por tanto, trata de hacer una clasificación de las distintas legitimidades sociales, o dicho a la manera de Weber, analizar los tipos de dominación. Esa dominación es legítima, en tanto que existen unas personas y una sociedad, que viven bajo la idea de que existe un orden válido por el que regirse. Así, “un determinado mínimo de voluntad de obediencia, o sea de interés (externo o interno) en obedecer, es esencial en toda relación auténtica de autoridad” (2002, p. 170).

Este pensador distingue entre tres tipos puros de dominación legítima, de modo que la legitimidad pueda ser de carácter racional, tradicional o carismático. Será el primer tipo, el de carácter racional y el que se corresponde con el tiempo de la modernidad, el que ocupe nuestra reflexión ya que refiere a la dominación legal con administración burocrática, contexto en el que habíamos aterrizado a través de los discursos:

TS: “Ha habido una burocratización del trabajo social”.

Como el ordenamiento jurídico justifica la legitimidad de todo el aparato burocrático, es preciso traer algunas de las ideas fundamentales en las que se asienta este tipo de dominación: 1. El derecho se establece mediante acuerdo o imposición racional, siendo éste obedecido por los miembros de la organización o por aquellas personas que se encuentren vinculadas directa o indirectamente a ella. 2. El derecho se manifiesta en una serie de normas orientadas a un fin y estas son atendidas desde la racionalidad. 3. El “soberano legal” obedece a un orden impersonal y el que obedece lo hace en tanto que miembro de la asociación y obedece al derecho. Es una obediencia que responde a una competencia “limitada, racional y objetiva”. (Weber, 2002, pp. 173-175; 2007, pp. 67-69).

El aparato administrativo burocrático es el tipo más puro de dominación legal, según Weber. “Y lo es en los sentidos siguientes: en precisión, continuidad, disciplina, rigor y confianza; calculabilidad, por tanto, para el soberano y los interesados; intensidad y extensión en el servicio; aplicabilidad formalmente universal a toda suerte de tareas; y susceptibilidad técnica de perfección para alcanzar el óptimo en sus resultados” (Weber, 2002, p. 178). Los trabajadores insertos en él

maniobran a partir de: la libertad en lo personal y obligados en lo oficial e impersonal; una organización jerárquica con cargos definidos; “una clara delimitación de competencias oficiales”, “son seleccionados sobre la base de una cualificación técnica”; “el cargo es tratado como el único o principal oficio del funcionario”; un sometimiento a “una disciplina estricta y sistemática y a un control de su comportamiento en el cargo” (Weber, 2007, pp. 73-74).

El autor afirma que este tipo de dominación burocrática no se reduce al espacio del funcionario y su despacho, sino que “nuestra vida cotidiana entera está encajada en este bastidor” (op. cit., p. 79). Este tipo de organización se ha hecho indispensable, por su conocimiento especializado, para la administración de una sociedad de masas. Burocracia y capitalismo, aunque con orígenes diferentes, van de la mano y se necesitan. El capitalismo requiere de la burocracia para su desarrollo y la burocracia precisa de la racionalidad económica del capitalismo para su funcionamiento.

Estas breves pinceladas que hemos traído sobre el sistema burocrático pueden ayudarnos a contextualizar la queja profesional. Pensar en los sistemas y plataformas informáticas, en la recogida de datos, en la elaboración de informes, en los papeles que se acumulan, en las reuniones, en la demanda institucional, es hacer alusión a una serie de diligencias que forman parte de un aparato de dominación burocrática. Todo profesional está inserto en este sistema y su trabajo se ve condicionado en mayor o menor medida por él. Por tanto, ¿el trabajo social se ha burocratizado? El trabajo social, al igual que el resto de profesiones, forman parte de este sistema legitimado socialmente y para funcionar han de tener en cuenta los elementos que lo componen.

No queremos con esto decir que dichas diligencias burocráticas dirigidas a un logro, el del trabajo social, no se perciban como dificultad y no sean, ciertamente, un obstáculo. Realmente lo son y existen los ejemplos en los cuales las exigencias burocráticas interrumpen o ralentizan la consecución del logro. Esta es la reflexión real que encontramos al profundizar en la queja sobre la tarea de gestión de recursos. Sin embargo, algunos profesionales de trabajo social terminan reconociendo a lo largo del discurso que dicha tarea, la de gestión, forma parte de su trabajo (y de la intervención propia del trabajo social) y que su lucha o dificultad se encuentra en el terreno burocrático del que, como no puede ser de otro modo, participa.

TS: “Los requisitos también se han complicado porque se han inventado unos baremos para que no accedan a los recursos. Hay lista de espera que le llaman en los ayuntamientos ‘efectividad demorada’. ¿Qué te parece? No es lista de espera, es efectividad demorada”.

TS: “Hay que simplificar el papeleo. Hombre, gestionar recursos forma parte de nuestro trabajo, incluso la coordinación de los recursos, el perfil de los recursos. Muchas cosas forman parte de nuestro trabajo, pero el estar pendiente de los papelitos eso no forma

parte de nuestro trabajo. El que tengas que tener una serie de alarmas en el sistema informático para ver si el papelito este ha llegado de allí y entonces puedes acabar el trámite este de aquí. Tienes tanta cantidad de cosas pendientes y de papelitos”.

Puede ser también que la auto-representación del trabajador social encuentre serias dificultades para reconocerse con la imagen que requiere el sistema en el que trabaja. “El funcionario ideal realiza su oficio *sine ira et studio*, sin odio ni pasión, y por lo tanto sin amor ni entusiasmo, bajo la presión de la idea estricta del deber...” (Weber, 2007, p. 84). ¿Puede este profesional enfrentar su tarea sin emoción alguna? ¿Puede intervenir exclusivamente de forma objetiva, calculada, precisa y técnica, bajo la legitimidad que concede el orden jurídico en las situaciones de malestar o dependencia de las personas? ¿Puede el trabajo social intervenir de forma aséptica, sin considerar su objeto como sujeto, sin valores a considerar, en definitiva, sin ética?

3. ¿QUÉ ENTIENDEN LOS PROFESIONALES POR INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL?

Se deduce de los discursos que la función burocrática entorpece el momento en el que el sujeto de ayuda interpreta su situación y la comunica, además de disminuir el tiempo de escucha profesional. Así, suele acompañar a la queja sobre la gestión de recursos la de la falta de tiempo para la intervención. Es por esto que en este epígrafe trataremos de desentrañar aquellos elementos que componen la representación de los profesionales acerca de la intervención para poder reflexionar a partir de ellos.

Ante la pregunta sobre las tareas que identifican al trabajo social, aquellas que le son propias, se responde de la siguiente manera:

TS: “Muchas veces decimos ‘parece que se quedan con nosotros por activa y por pasiva para conseguir la pela’. Pero ahora más que nunca somos apoyo. Porque lo otro ya no hay. Entonces yo veo que es apoyo, es un lugar donde ellos vienen y pueden hablar y nosotros más que nunca tenemos que hacer una escucha ¿eh? Que nos ha faltado esta tarea, la hemos dejado como desvalorizada. Y más que nunca necesitamos siempre la escucha. Ahora más que nunca. Cada vez más escucha”.

TS: “Para mí siempre ha sido un gran valor la capacidad que tenemos los trabajadores sociales de escucha, de ayudar, de hacer de espejo, repetir lo que la persona dice y que la propia persona vaya viéndose a partir de lo que tú le ayudas que vea. Porque pienso que el proceso de cambio sólo está desde que la otra persona lo identifica y eso sólo exige que tú

le puedas dedicar un tiempo. Evidentemente, yo en los primeros años que es cuando he trabajado más como trabajadora social...”

TS: “Yo creo que también desde mi idea idílica del trabajador social es la persona, independientemente de la función estatal que se le otorga, el trabajador social escucha a la persona y le hace pensar. Igual que el psicólogo. Aunque no te estoy diferenciando disciplinas. Yo te estoy diciendo que hacemos pensar, por lo menos desde mi visión”.

Se destaca en la mayoría de los discursos la técnica de la escucha como lo propio del trabajo social. Se explica que es un espacio desvalorizado y desplazado por la complejidad y exigencia burocrática (o lo que los profesionales denominan gestión de recursos). Se alude a la escucha dentro de un discurso regresivo (lo que hacían antes las trabajadoras sociales) o como una imagen “idílica” a la que aspirar.

Como el obstáculo explicitado para dicha intervención es la falta de tiempo, la pregunta que sigue es: ¿Tú crees que si se dispusiera de más tiempo los profesionales podrían hacer esa intervención?

TS: “Yo creo que no, que en este momento si lo tuviéramos no sería tan fácil. Salvo, insisto, hay quien sí lo hace. Hay personas que se resisten a perder lo que tienen en cuanto a gestión de prestaciones, y a no sé qué y a añorar o tener un poco el discurso víctima de “es que claro, esto nos impide hacer lo otro”. Si te quitan esto no sé, habría que hacer un proceso, esa es mi reflexión, de cómo hago eso otro [la escucha]. Porque por lo que yo veo... muchas veces sugieres, ‘¿has indagado aquello o lo otro? Ah, no, pues ahora miro, ahora...’ Pero hay quien, con el tiempo que ahora mismo tiene, está haciendo una intervención o buscándose los recursos para poderla hacer. A lo mejor preferiría tener más tiempo y hacer más intervención de otro tipo. Pero es capaz, o por lo menos tiene las habilidades para conciliar las dos cosas”.

Es muy relevante la respuesta presentada. Se evidencia una duda acerca de si el tiempo es la solución a la queja sobre la dificultad en la intervención, puesto que hay profesionales que con el mismo tiempo son capaces de desarrollar otro tipo de estrategias y acciones en su ejercicio. Por lo tanto, si hay profesionales del trabajo social que sí hacen intervención social, ¿dónde está el *quid* de la cuestión? En primer lugar, encontramos aquellos discursos minoritarios que no ven la falta de tiempo como problema central. Son discursos que, a su vez, no separan ‘la gestión’ de ‘la intervención’. Toda actuación encaminada al cambio o la mejora de la situación de la persona que lo solicita es intervención del trabajo social.

TS: “Yo lo que veo es que a no ser que te marquen mucho, tú sí tienes tiempo para la intervención. Y la intervención, para mí, desde el momento en que tú recibes a una familia ya estás interviniendo. Con la carta que le llega a la familia ya estás empezando a

intervenir. Porque tú le llamas para algo. Aunque sea luego para darle una vivienda y no hagas el seguimiento. Pero tú ya estás provocando un cambio. Y en el tema de vivienda provocas unos cambios brutales en la familia o a la persona mayor que le quitas de su sitio, de su barrio de toda la vida. (...) El tema de vivienda genera dificultades... cuando tú haces el cambio a una familia aunque sea por protección, aunque viva en muy malas condiciones, genera mucha angustia, el cambio genera mucha crisis y yo creo que desde ahí hay que hacer un acompañamiento profesional a la familia. ¿El seguimiento? Pues muchas veces hace falta y otras veces no. Pero sí, en el periodo de cambio tú tienes que dar acompañamiento. Yo no sé diferenciar la intervención de la gestión, creo que van muy unidas".

A su vez, están otro tipo de relatos que consideran la prestación económica como algo que entorpece o desvirtúa la intervención. Es una función que perpetua la imagen, rechazada, del trabajador social como alguien que da algo y debido a ese algo se activa la participación del usuario. Se percibe como un interés ilegítimo y, en parte, como un intento de engaño o manipulación hacia el trabajador social. En la siguiente entrevistada encontramos esa mirada, muy común en algunos profesionales, de que el usuario viene a engañar. Se podría pensar que el profesional no puede soportar más que aquello que él percibe como propio de su profesión, ofrecer recursos que no sean solo los económicos. De esa manera se siente más profesional, porque ser dador de un recurso económico le sitúa más cerca de la asistencia social y, por tanto, del paternalismo.

TS: "Vino una señora con su nieto, le ofrecí la posibilidad que el niño viniera a las actividades, porque hay un equipo de futbol y al niño le gusta el futbol. Y apoyo escolar. Y me dijo "no, porque él ya va al futbol y no quiere venir". Al poco regresa y dice que quiere venir porque se ha enterado de lo de los cheques y que por qué no se lo hemos dicho. Yo no le digo a nadie lo del cheque. A ver, es que no es que te dan un cheque y por eso traigo al niño. No, ¿tú estás interesado en que tu niño venga? El niño quiere venir y entonces luego ya hablamos del cheque. Se lo decimos a todos, lo del cheque puede ser o puede no ser. Y además a lo mejor no hay dinero para todos los que se apunten. Quiero decir, que los niños tienen que participar en una actividad. El año pasado era que los padres vinieran a buscar empleo o vinieran a la atención básica o estuvieran en el programa de adultos. Ahora no, tienen que venir los niños a la actividad. A partir de ahí, vemos lo que se hace. Yo no digo lo que se da, lo que pasa que luego entre ellos se enteran. Que luego no vienen porque no les interesa, pues mira, pero no puede ser que el dinero sea, o por lo menos me parece a mí, el motivo de que vengan".

Incluso hay quien valora que la actual situación de crisis económica y social está contribuyendo positivamente a una vuelta a los orígenes de la profesión. Si no hay nada que dar, ahora sí se va a poder escuchar. El profesional es el único recurso y esto produce cierta satisfacción

(¿y sentimiento de omnipotencia?). Así describe la siguiente entrevistada una intervención que responde a la autenticidad del trabajo social.

TS: “Hoy mismo ha venido un joven de 28 o 29 años que ha sido chaval nuestro del programa de familia, ha pasado por los centros de residencia, por protección, por todos los sitios. Y ahora no podemos dar nada desde los servicios sociales, no podemos hacer ni tramitaciones ya de fondos. Una renta mínima no le puedo tramitar a este chaval porque no ha estado en la Comunidad de Madrid. Ahora mismo lleva con nosotros desde diciembre para acá. Renta mínima no le puedo dar. Ese chaval me ha contado una experiencia en la cual yo pensaba ‘esto es esencia del trabajo social’, el acompañamiento realizado durante una hora me ha hecho tener escalofríos, lo que hacía mucho tiempo que yo no sentía en trabajo social. [Narra el relato del usuario]. Vuelve a ser como la antigua beneficencia cuando se hacían esas tarjetas sanitarias. Yo por supuesto, había hecho una llamada a la coordinadora para meter este caso, a este joven, en el equipo de mañana para estudiarlo y ver la posibilidad de derivarlo a la psicóloga nuestra. Estudiar este caso para ver por donde introducir este tema además de haberlo mandado ya a Cruz Roja y demás. Lo que quiero contarte con esto es que cuando estás de frente a él y no tienes ayudas económicas, que a nivel de conciencia nos dejaba tranquilas, estábamos como... ‘jolin lo que he hecho ¿no? Atención y recurso’. Ahora no tienes nada. Y estamos volviendo a los inicios de ese acompañamiento personal donde la única herramienta es tu persona. Y él dijo cuando se fue del despacho “salgo de aquí un poquito más fuerte”. Y donde lo único que hice fue escucharle y hacerle reflexionar si convendría que, ante tal precariedad, le convendría volver a llamar a su padre para hacerle... Esa reflexión se ha llevado nada más, además de otro día una entrevista. Y también con mi compromiso para estudiar la posible derivación a la psicóloga nuestra independientemente de que este chaval tiene un riesgo tremendo de posible suicidio. Y conseguir la tarjeta sanitaria... “

Por un lado, subrayamos nuevamente el discurso regresivo, y por otro, nos preguntamos si más allá de la buena voluntad de la trabajadora social en la disposición de escuchar y comprender la situación del joven entrevistado, se ha realizado una intervención de trabajo social suficiente, útil y satisfactoria para el joven. ¿Se ha resuelto el problema económico por el cual éste acudía al servicio? No. Se ha resuelto que él intente resolverlo. Esta es la denominada “autoayuda”. La intervención se ha limitado a un apoyo emocional puntual, pero sin valorar las capacidades reales del joven para enfrentar por sí solo la situación manifestada. No se puede obviar el deterioro y el malestar que presentan, en muchos de los casos, las personas objeto/sujeto de intervención del trabajo social. De ahí, que en muchos casos, apelar de inmediato a la deseada autonomía del individuo, uno de los valores en el que el trabajo social se asienta, puede tener otro tipo de efectos o consecuencias no pretendidas. La escucha que se abandera en los discursos como lo propio y distintivo de la

profesión, sin minusvalorar sus efectos inmediatos, quizás no diste mucho de la escucha bienintencionada de una persona no profesional interesada por el sujeto de ayuda. Volvemos a repetir: ¿Dónde está *el quid* de la cuestión? En una práctica que sabe y en un saber que practica. Es por esto que cuando Esperanza Molleda habla de la escucha como herramienta profesional, nos advierte de la necesidad de un sustento teórico que la avale:

“Normalmente guiamos nuestra escucha y nuestro decir por una mezcla de buena voluntad, de principios ideológicos (como el imperativo del bienestar o de la normalización) y de una amalgama de conocimientos eclécticos que hemos ido adquiriendo a lo largo de nuestra experiencia. Estas referencias, a menudo nos llevan a pasar de la creencia ingenua en los efectos mágicos de la palabra a la dura experiencia de la palabra ineficaz (mentiras, malentendidos, consejos sin efecto, compromisos incumplidos). Se necesita hacer, una vez más imprescindible, un esfuerzo teórico riguroso que permita ubicar nuestra escucha y nuestra palabra en un contexto más amplio de comprensión de los sujetos y de los problemas que presentan” (Molleda, 2007, p. 151).

Y es que no es fácil intervenir con la técnica de la escucha (o sin ella), con recurso (o sin él) o contando con ambas cosas a la vez, si los profesionales no se distinguen por un conocimiento que sepa integrar y orientar dichos elementos en la actuación. En consecuencia, el debate sobre la identidad del profesional de trabajo social cambia radicalmente de escenario y amplía o redirige la reflexión sobre sí mismo. El problema de identidad profesional no se reduce a una disputa o elección entre el perfil reformista o el perfil terapéutico del trabajador social, perfiles ya identificados y descritos hace años por la profesora Teresa Zamanillo (1995), tampoco se trata de una predilección de la función de gestión de recursos o la técnica comunicativa (la escucha), se trata de distinguirse, y también de igualarse y colaborar, en el espacio de las disciplinas sociales que aportan explicaciones de la realidad para intervenir. Se trata de una “mirada hacia adentro”, de una auto-observación honesta que trascienda los bandazos de omnipotencia narcisista que, en ocasiones, han atrapado y entretenido a la profesión o el lamento de impotencia que, también a veces, ha justificado el no cumplimiento de objetivos idealizados (Zamanillo, 1995).

Esta mirada y reflexión sobre uno mismo puede ser el punto de inflexión a partir del cual ir resolviendo cualquier discusión respecto a las funciones, los roles, los objetivos, las perspectivas, en definitiva, al modo de intervenir en trabajo social y ser reconocidos en esa intervención. El profesional reflexivo es aquel que no se conforma con la realidad impuesta, es aquel que puede ir más allá porque conoce o sabe de su necesidad de conocer. Y el conocimiento es poder. En un contexto social donde la legitimidad se adquiere a través de lo racional, esto es, del conocimiento, no conocer reduce las posibilidades de reconocimiento social y, por tanto, de intervención.

Traemos a estas páginas un ejemplo de auto-observación y no conformidad:

TS: “Al principio lo viví así, lo viví como burocracia y fue una desagradable sensación. La burocracia te da un montón de seguridad cuando uno no sabe porque te puedes esconder detrás de los papeles. Pero luego, pasado un tiempo, sí que me di cuenta, empecé como a ver que había muchas posibilidades de hacer muchas cosas pero que yo no sabía y que necesitaba formarme más. Pero que había la posibilidad de hacer muchas cosas interesantes. Entonces yo tiraba de cositas que podría recordar o podría saber, pero sí que me di cuenta que tenía que aprender. Y empecé a buscar formación (...) Yo pienso que según cómo se establezcan los protocolos y las cosas que haya que tramitar, sí que es verdad que lleva un tiempo, eso es así. Pero también es cierto que en los tiempos de entrevistas tienes un montón de posibilidades. Uno puede jugar con ese tiempo. Varios de mis compañeros que están en primera atención y en zona hacen otras cosas, se puede hacer. Lo que pasa es que tienes que saber”.

Lejos de abandonarse o instalarse en la queja sobre las diligencias exigidas para obtener un logro (recordemos el rechazo al sistema burocrático puesto de manifiesto en páginas anteriores), reflexiona sobre las posibilidades y fisuras que pueden existir en el sistema en donde le toca hacer la intervención. Y esas posibilidades, ese poder en la intervención, estaban relacionadas con el saber.

Ese conocimiento, esa dialéctica entre la teoría y la práctica marcan una importante diferencia a la hora de intervenir y permite la integración, fusión o reconciliación de las distintas tareas u orientaciones presentadas: la gestión y la intervención (así llamadas en los discursos. Esta dialéctica es lo que facilita la identificación y la construcción de una identidad profesional estable y en desarrollo. Así lo apunta Teresa Zamanillo:

“Sin embargo, algunos trabajadores sociales que disponen de una amplia y profunda formación están hoy en puestos de responsabilidad, y desde éstos tratan de crear las condiciones para un ejercicio profesional dirigido por accesiones complementarias en las dos dimensiones antes señaladas: la creación o el mantenimiento de recursos ya existentes como plataforma para el cambio individual, familiar o grupal” (1995, p. 61).

Un profesional que dispone de una amplia formación puede definir el quehacer del trabajo social, puede trascender la queja y puede sintonizar y dar significado a su intervención a través del modo de conocimiento de la *episteme*, que parte siempre de la definición del objeto de trabajo social: “todos los fenómenos relacionados con el malestar psicosocial de los individuos ordenados según su génesis socio-estructural y su vivencia personal” (Zamanillo, 1999, p. 29). Así, a la pregunta sobre la intervención del trabajo social, aquella que le distingue y le hace ser lo que es, para sí mismo y para los otros, se responde:

TS: “Es una intervención desde el trabajo social no centrada en los aspectos psicológicos del individuo sino que toma en cuenta el contexto social más amplio en donde vive el individuo, no sólo el tema de la necesidad sino de la relación entre recursos y desafíos en los que se encuentra la persona y el sistema. Entonces, yo creo que el trabajador social debe ser un especialista en generar recursos. Es decir, por una parte, poder identificar las barreras sociales que impiden el acceso a determinadas personas o a determinadas familias a un estatuto de cierta dignidad, a un estatuto de cierta visibilidad social y a un estatuto de autoría y de agencia; y por otro lado, lo ‘psico’ yo lo relaciono más con cómo el trabajador social puede identificar aquellas fortalezas que tienen los sistemas para poder modificar esas barreras que impiden el acceso a esas otras cosas, que yo creo que no sólo son los recursos materiales sino también esos otros aspectos que están ligados con la percepción que las personas o los sistemas tienen de sí mismos”.

Esta es la respuesta de un profesional reflexivo que, al hablar de la intervención del trabajo social no se encierra en la discusión sobre las tareas que le pertenecen, o no, respecto a su rol profesional. La diferencia, lo que le distingue al trabajo social lo sitúa en la mirada. Las tareas, las que sean, son algo accesorio y subordinado a esta mirada. Es por esto que en su narrativa es capaz de integrar el ‘recurso’ y lo ‘relacional’.

Para terminar este apartado, es preciso tener en cuenta que los déficits de integración social de las personas a las cuales atienden los trabajadores sociales, no pueden ser resueltos si no es mediante herramientas que ayuden al individuo a salir de su precarización, que es tanto económica como relacional. Estas herramientas han de obtenerse, a la vez, de técnicas de apoyo psicosocial y de gestión de recursos.

A MODO DE CONCLUSIÓN

¿Existe un problema de identidad en trabajo social? El problema se focaliza en la dificultad a la hora de “ponerse en palabras”, cuando se ha de narrar la propia identidad profesional. El *depende* es una respuesta tan común que la confusión camina a sus anchas y se evidencia la inseguridad en las respuestas. Sin embargo, hay un acuerdo unánime en afirmar que el trabajo social es, ante todo, intervención. Más dificultades encontramos al entrar en el espacio de la episteme, este nuevo ámbito que se distingue por su conocimiento. Vimos que sólo hubo un discurso que empieza su relato argumentando que el profesional es alguien que conoce y a partir de su conocimiento interviene. Esta observación nos remite a que, todavía, pese a los esfuerzos realizados por algunos autores relevantes de nuestro país, el profesional no se identifica ni se ubica en el espacio del desarrollo científico y desconoce o extraña el objeto del trabajo social, condición fundamental para reflexionar y contribuir en este terreno.

Uno de los momentos clave al trabajar estos aspectos que componían la definición profesional, fue ver cómo las respuestas se iban deslizando hacia el tema del reconocimiento social. Ocupar un lugar en la sociedad, existir, no está directamente relacionado con la valoración del mismo. Se descubre que los profesionales están enfrentados ante un problema de valoración. No terminan de percibir la estima en el lugar que ocupan. ¿Cómo nos hemos mirado a nosotros mismos? -se preguntan-. Es entonces cuando se reconoce la baja autoestima que tienen, y se presenta un significativo desajuste entre lo que los otros (usuarios, otros profesionales, la sociedad) valoran del trabajo social y lo que los trabajadores sociales valoran de sí mismos. Ya decíamos con Erikson que para el desarrollo del yo han de confluír valoración social y aceptación de esa valoración por el propio sujeto valorado.

Esta cuestión de reconocimiento profesional se manifiesta claramente en el punto en el que se profundiza sobre qué elementos componen la intervención del trabajo social. Si la intervención es una característica que identifica a la profesión, hemos querido saber cuál era esa intervención en la que se reconocen. Es aquí donde surge el conflicto. Se contraponen la tarea de gestión de recursos con la llamada “de intervención”; ésta es representada como un trabajo fundamentado en la escucha y la relación profesional que incentiva el empoderamiento y la autonomía del usuario. Se manifiesta el rechazo e insatisfacción que produce la tarea de administrar y no la reconocen como digna de valor. Aquí apuntábamos el efecto paradójico que ha tenido la aparición del sistema de servicios sociales: por un lado, dota de un lugar a los profesionales, pero, por otro, les obliga a un hacer en el que no se reconocen. Esta insatisfacción contribuye al surgimiento de discursos regresivos y se mitifica la intervención que llevaba a cabo el asistente social.

La indagación en la queja sobre la gestión de recursos nos permite incorporar una reflexión más amplia. Los trabajadores sociales cuando se refieren a la gestión, en realidad están haciendo un reclamo sobre los obstáculos que suponen “la burocratización del trabajo social”. El profesional en realidad se pelea con las demandas del sistema burocrático que está impuesto en la sociedad y del cual, como profesión, participa. Y dicho sistema proyecta una imagen de un profesional que trabaja, como decía Weber, “sin odio ni pasión, y por lo tanto sin amor ni entusiasmo, bajo la presión de la idea estricta del deber”. Ciertamente, no es una imagen deseable para ningún profesional de cualquier ámbito, pero no estaría de más que los profesionales de trabajo social disminuyeran su ansiedad ante las exigencias del sistema burocrático. Porque son estos requerimientos burocráticos los que, según los profesionales, impiden que puedan utilizar esa otra técnica más propia de la profesión: la escucha.

Poder escuchar y acompañar al ciudadano en su propio proceso de cambio, se convierte en la imagen idílica a la que aspirar y la que siempre está siendo relegada por las demandas institucionales. Mas, también se cae en la cuenta, que si se contara con ese tiempo para escuchar más y tramitar menos no se puede asegurar la capacidad para una intervención integral. Si se reduce

el debate de la identidad del trabajo social a la aplicación de una técnica u otra, a la predilección por un perfil reformista o por el terapéutico, no se facilita ni la distinción ni la igualación en tanto que disciplina social que aporta explicaciones de la realidad para la intervención. Pensamos que el debate sobre la identidad ha de situarse en el conocimiento. En esta lógica, las tareas serán algo accesorio y subordinado a la mirada sobre la realidad. Por eso pensamos que hay que tender a convertirse en profesionales reflexivos, profesionales capaces de integrar tanto el recurso y como lo relacional en su narrativa identitaria. Lo que les distingue no es la tarea, sino el objeto de su disciplina. Entonces, ¿se puede asegurar que la intervención y la gestión son incompatibles? ¿Se puede ayudar a solucionar los problemas de *malestar psicosocial* sólo con la escuchar, sin introducir cambios en el entorno?

BIBLIOGRAFÍA

- CASTRONOVO, R. (2008). La identidad profesional. Esa construcción ilusoria. En CASTRONOVO, R. & CAVALLERI, S., *Compartiendo notas. El trabajo social en la contemporaneidad* (pp. 17-35). Buenos Aires: Ed. De la Universidad Nacional de Lanús.
- ELIAS, N. (1990). *La sociedad de los individuos*. Barcelona: Península.
- ERIKSON, E. (1980). *Identidad, juventud y crisis*. Madrid: Taurus.
- ERIKSON, E. (1993). *Infancia y sociedad*. Buenos Aires: Lumen Hormé.
- GINER, S. (1969). Sociología y Trabajo Social. *Memoria del I Congreso Nacional de Asistentes Sociales* (Barcelona, mayo 1968). Madrid: FEDAAS.
- GOFFMAN, E. (1987). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Madrid: Amorrortu-Murguía.
- KARSZ, S. (2007). *Problematizar el trabajo social. Definición, figuras, clínica*. Barcelona: Gedisa.
- MARTÍN 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. (2007). ¿Por qué decimos que no podemos hacer intervención social? *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, pp. 139-155.
- TODOROV, T. (1995). *La vida en común: Ensayo de antropología general*. Madrid: Taurus.
- VÁZQUEZ, I. (1969). Definición de funciones. *Memoria del I Congreso Nacional de Asistentes Sociales* (Barcelona, mayo 1968). Madrid: FEDAAS.
- WEBER, M. (2002). *Economía y sociedad*. Madrid: Fondo de Cultura Económica.
- WEBER, M. (2007). *Sociología del poder. Los tipos de dominación*. Madrid: Alianza.

ZAMANILLO, T. (1995). Con la mirada hacia adentro. Tendencias del trabajo social. *Revista Rambla* 12, 7, pp. 53-62.

ZAMANILLO, T. (1999). Apuntes sobre el objeto en Trabajo Social. *Cuadernos de trabajo social*, 12, pp. 13-32.