

**LOS DERECHOS HUMANOS, PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA PRÁCTICA
DEL TRABAJO SOCIAL**

HUMAN RIGHTS, GUIDING PRINCIPLES FOR THE PRACTICE OF SOCIAL WORK

Cristina De Robertis ¹

TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK, Vol. 8, N^o extraordinario, mayo 2018

<https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i0.7258>

Artículo invitado

Cristina de Robertis es trabajadora social y docente. Ha dirigido el Instituto de Formación en Trabajo Social de la Université de Toulon (France). Es autora de numerosas obras y artículos sobre la metodología del trabajo social. Codirectora de la colección de libros sobre políticas e intervención social en la editorial Presses de l'EHESP (École des Hautes Études en Santé Publique). Es miembro del comité de redacción de la Revue Française de Service Social y de la Association Nationale d'Assistants Sociales.

¹ Association Nationale d'Assistants Sociales (ANAS). Paris (France)

Correspondencia: 15 Rue de Bruxelles, 75009 Paris, France. e-mail: cristina.de-robertis@wanadoo.fr

* Este artículo ha sido desarrollado a partir de la ponencia presentada por la autora en el II Congreso Internacional de Trabajo Social celebrado en abril de 2016 en La Rioja –España-

De-Robertis, C. (2018). Los Derechos Humanos, principios orientadores de la práctica del Trabajo Social. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8, N^o extraordinario, mayo 2018, 19-34. doi: 10.30827/tsg-gsw.v8i0.7258

Resumen

Los derechos humanos son esenciales en el trabajo social, ellos dan las bases de la concepción misma de la profesión e influyen cotidianamente en la práctica. El retorno actual a una interrogación ética muestra a qué punto nos es necesario visitar los fundamentos, recordarnos las bases y tomar apoyo en ellos para llevar adelante una labor difícil y comprometida. Revisitar los valores que sostienen la práctica y le dan sentido en este contexto es hoy en día primordial. En este artículo, propongo reflexionar sobre tres puntos. El primero trata de los derechos humanos como formando parte inseparable del trabajo social, veremos los valores humanistas y democráticos y los principios operatorios de la relación de ayuda. El segundo presenta el concepto de persona como finalidad del trabajo social, la definición del concepto y las orientaciones actuales hacia una mayor participación de los usuarios. El tercero esbozará los caminos que llevan de los principios de los derechos humanos a la práctica profesional: cambiar de mirada, movilizar recursos y crear nuevas posibilidades.

Abstract

Human rights are essential in social work, they give the bases of the same conception of the profession and influence practice every day. The current return to an ethical interrogation shows us that it is necessary to revisit the basics, remind us of the bases and take support on them to carry out a difficult and committed work. Revisit the values that sustain the practice and give sense in this context is today essential. In this article, I propose to reflect on three points. The first is human rights as forming an inseparable part of social work, we will see the humanist and democratic values and operative principles of the helping relationship. The second introduces the concept of person as the purpose of social work, the definition of the concept and the current guidelines towards a greater participation of users. The third outlines the roads leading from the principles of human rights to professional practice: change our look, mobilize resources and create new possibilities.

PC.- Derechos humanos; principios éticos; concepto de persona; práctica profesional

KW.- *Human rights; ethical principles; concept of person; professional practice*

Introducción

El trabajo social es una profesión de acción que busca transformar las situaciones de las personas con las que trabaja. No se trata entonces solamente de conocer, de observar, de entender, sino que todo conocimiento toda comprensión debe servir para construir una acción abocada al cambio. Pero dicho cambio es orientado por principios que indican cuales son las transformaciones deseables, aquellas por las que vale la pena movilizarse. Es decir

toda la acción del trabajador social está orientada por un ideal, por una concepción del mundo y de la vida en sociedad. ¿Cuál sería esa sociedad deseable? ¿Cómo podríamos definirla? ¿A partir de qué principios orientar nuestra intervención?

Toda intervención requiere una visión del resultado que se desea obtener, es decir una definición del objetivo anhelado. Como nos lo dice Robert, “Adhiero a una opción de sociedad que corresponda a la que Aristóteles llamaba la ‘vida buena’... Se trata de una sociedad en la cual todos sus miembros, en el sentido propio del término, pueden “hacer sociedad” (Castel et Martin, 2012, p. 31), es decir, tener relaciones de intercambio, de interdependencia, manteniendo la paz social y asegurando un tratamiento igualitario entre el mayor número posible de miembros de dicha sociedad. ... Pero una sociedad de semejantes es una sociedad en la cual cada uno dispone, por lo menos, de recursos y derechos suficientes para estar ligado a los demás por relaciones de interdependencia y poder y realmente formar parte del juego social. Es una sociedad en la que nadie estaría excluido, como diríamos hoy en día.

Como las otras profesiones basadas en la relación al otro, el trabajo social considera que su intervención está regida por principios éticos y deontológicos indispensables para la acción. Entonces su concepción del mundo y de los seres humanos es a la vez una construcción personal y colectiva. Personal, puesto que su concepción social y ética lo moviliza y lo orienta; colectiva pues, por un lado, la sociedad ha erigido pautas y leyes para su buen funcionamiento y, por otro, la profesión ha elaborado exigencias y normas deontológicas que todos sus miembros deben respetar.

Por encima de todos ellos y condicionándolos, los derechos humanos, elaborados a nivel internacional, tienen ya una larga historia. Dichos principios internacionales, nacionales y personales forman parte del bagaje del profesional. Ellos son a la vez orientaciones éticas, opciones teóricas y herramientas operatorias.

En este artículo veremos que los derechos humanos son consubstanciales con el trabajo social, que la “persona” constituye una de sus finalidades y que la práctica profesional cobra sentido a la luz de dichos principios.

1. Los derechos humanos son consustanciales con el trabajo social

1.1. Valores humanistas

Desde el surgimiento del trabajo social a principios del siglo XX, sus valores fueron siempre la promoción de los individuos, la lucha contra la miseria, la reparación de las injusticias. Dichos valores se inscriben en un ideal de justicia y de solidaridad, concordando así con el pensamiento humanista de la época. Aún hoy, dichos valores son el fundamento del quehacer profesional. De ellos deriva la consideración por toda persona humana, su dignidad y su respeto, como centro de la acción profesional.

El ser humano constituye el valor máximo: “valor de los valores” diría Kant (1989). Para él, el imperativo moral es incondicional, absoluto, categórico y universal. El filósofo propone como imperativo categórico la sentencia: “Actúa de manera de siempre tratar a la humanidad como si fueras tú mismo y a los demás como una finalidad y jamás como un medio” (Kant, 1989). De este principio deriva el hecho de la igual dignidad de todo ser humano y de que todo lo que de él emana no debe tener un precio ni ser tratado como mercancía.

En el transcurso del tiempo este valor fundamental de la persona humana se completó con una visión más colectiva y social como nos dice Brigitte Bouquet (2012):

La ética profesional hasta entonces siempre centrada en la persona, va a abrirse a la dimensión colectiva y a afirmar la idea de que el hombre y su entorno social están ligados, y no pueden progresar el uno sin el otro. El servicio social toma conciencia de que no puede ayudar a la autonomía del primero, sin trabajar a la transformación del segundo (p. 33).

Otros valores del trabajo social son la tolerancia y la empatía, es decir la capacidad de aceptar las diferencias y sentirse en resonancia con los sentimientos del otro. La compasión y la solidaridad son también valores esenciales de nuestra profesión. La convicción que toda persona es portadora de capacidades y potencialidades es uno de los elementos más significativos del trabajo social. No hay trabajo social sin una confianza en el ser humano y en sus capacidades de evolución y mejoramiento de su situación.

El principio de no discriminación que deriva de los precedentes está notificado en el Código internacional de trabajo social de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS): “Los trabajadores sociales aportan la mejor ayuda y consejo posibles, sin

discriminación de sexo, edad, discapacidad, color de piel, clase social, religión, idioma, convicciones políticas o de orientación sexual.” (FITS, 2012).

Los trabajadores sociales estamos comprometidos con un ideal de justicia social, es decir, mejorar el bienestar y los derechos de las personas, los grupos y colectividades, pero también luchar contra las actitudes y las políticas que crean o fomentan desigualdades o desventajas sociales. Y, a un nivel más político, por una repartición más igualitaria de las riquezas.

1.2. Valores democráticos

Los valores democráticos y republicanos, en Francia, están establecidos en la Constitución de 1958, cuyo artículo primero enuncia: “Francia es una república indivisible, laica, democrática y social. Asegura la igualdad ante la ley de todos los ciudadanos sin distinción de origen, de raza o de religión. Respeta todas las creencias”; y el artículo segundo enumera los símbolos de la República y la divisa inscrita en el frontón de sus edificios públicos: “*Liberté, égalité, fraternité*”. Dichos valores provienen de los fundamentos de la revolución de 1789:

- *Libertad* de opinión y de creencia, libertad de decidir y optar, de tomar decisiones, autodeterminación;
- *Igualdad* de los ciudadanos ante la ley, idéntica consideración y oportunidades para todos;
- *Fraternidad*, pertenencia de todos a la gran familia humana, solidaridad y responsabilidad de unos con los otros.

Asimismo, el primer artículo del Preámbulo de la Constitución Francesa (1946, art. 1) proclama que “Todos los seres humanos, sin distinción de raza, religión o creencia, poseen derechos inalienables y sagrados”, que luego declina en principios políticos, económicos y sociales.

Estos valores han sido cuestionados recientemente ante los atentados terroristas que pusieron todo un país en duelo. El impacto de dichos atentados fue muy importante y ocasionó una reflexión colectiva sobre qué es lo que une y da sentido al país. Entonces se volvieron a revisar los significados de la divisa republicana: ¿de qué libertad se trata? ¿En qué consiste la igualdad? ¿La fraternidad, en qué ámbito, que dimensión?

Surgió así un nuevo elemento importante, algo olvidado, que forma parte de los valores de base de la República: la laicidad. La idea de laicidad en Francia estaba ya presente en la Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano de la Revolución de 1789: “Nadie puede ser inquietado a causa de sus opiniones, incluso religiosas, si su manifestación no altera el orden público.” Pero es la Ley del 9 de diciembre de 1905, relativa a la separación de la iglesia y del Estado, la que formaliza el principio de laicidad con la aplicación de dos postulados: la libertad de conciencia y la separación de poderes políticos y religiosos.

Con esta base jurídica, los valores republicanos se abren a la aceptación de la diversidad, la tolerancia ante las diferencias, y establece una coexistencia pacífica que refuerza la cohesión social. En el fondo, la laicidad tiene objetivos similares al trabajo social: asegurar la libertad y la autonomía, permitir la igualdad entre todos y favorecer relaciones sociales armoniosas y constructivas.

1.3. Ética de convicción

Estos valores humanistas y democráticos constituyen nuestra ética de convicción, es decir, como lo afirma Max (1979), ponerse incondicionalmente al servicio de una causa. Se desea acceder a estos fines sin transigencia, sin aceptar concesiones. La ética de convicción es una fuerza poderosa, son estos valores los que guían la acción cotidiana de los trabajadores sociales en el mundo entero.

Más allá del respeto de la dignidad del ser humano, esta ética de convicción nos moviliza para exigir de la sociedad, de las instituciones, de los poderes establecidos, que sean ofrecidas las condiciones óptimas de existencia para todos sus integrantes, que la justicia social sea una realidad disminuyendo las disparidades y las discriminaciones.

El trabajador social emprenderá así una acción basada en un doble movimiento: de la persona a la sociedad a la que pertenece, de la sociedad hacia las personas que son sus miembros. Es en esta interconexión, en el nexo que une al individuo y la sociedad, donde se despliega toda la creatividad del profesional y donde la palabra solidaridad cobra sentido.

1.4. Principios operatorios en la relación de ayuda

Principios operatorios

Los encontramos en la obra de Biestek (1966) sobre la relación de ayuda. El autor nos propone ejercer nuestra intervención teniendo en cuenta una serie de principios que son a la vez principios éticos pero asimismo principios operatorios, orientados hacia la acción. Se los puede mencionar rápidamente:

- El principio de *individuación*: ser tratado como individuo, es decir, considerado como una persona diferente de todas las demás, con su propio itinerario, deseos y necesidades;
- La *expresión intencionada de sentimientos*: poder expresar sus sentimientos tanto negativos como positivos y que sean tomados en cuenta por el trabajador social;
- La *participación emocional controlada*: implica que el trabajador social otorgue una respuesta comprensiva basada en la empatía;
- La *aceptación* de la persona: que incluye el ser reconocido y respetado como persona dotada de valor y dignidad;
- Una *actitud exenta de juicios*: es decir no juzgar, ni tomar parte en los conflictos afectivos de la persona;
- La *autodeterminación* del usuario: su capacidad de elegir por sí mismo y tomar sus propias decisiones cuando posea todas las informaciones útiles para ello;
- La *reserva* y, aún más, el secreto profesional, compromete al trabajador social a guardar los secretos del usuario, a no divulgar aquello que le fuera confiado durante la relación, a proteger la persona de toda divulgación de los elementos de su vida privada.

Varias generaciones de trabajadores sociales, entre las cuales me cuento, hemos sido formados en estos principios basados en la declaración de los derechos humanos y una actitud ética de respeto y reconocimiento del otro.

Hoy en día, la formulación ha cambiado aunque su significado siga siendo válido. En Francia se habla de consideración positiva y de la persona al centro como sujeto y ciudadano.

La consideración positiva

Si algo distingue los métodos del trabajo social de antes y de ahora es la manera diferente de ver o de considerar la persona. Hasta hace poco, el trabajador social estaba entrenado a diagnosticar las dificultades, los problemas, las necesidades, las carencias de la persona y de su situación, para luego proponerle soluciones a partir de los recursos sociales existentes y de la movilización de la propia dinámica de la persona y su entorno.

Como lo afirma Breton (2000):

Hoy en día, no solamente no se presume de entrada las flaquezas ni del individuo ni de su entorno, sino que se busca primero identificar activamente las fuerzas y los recursos de los individuos, las familias, los grupos y las comunidades. No se niegan los problemas existentes pero desde el principio se localizan las fuerzas evidentes, presentes o potenciales (p.43).

También el *Consejo Superior del Trabajo Social francés*¹ (en adelante CSTS), posicionó la intervención social de ayuda a la persona (CSTS, 2014) en términos de potencialidades y de capacidades. La intervención social, dejando de lado las carencias y las dificultades, busca la autonomía de la persona a través de una pedagogía del éxito. Poner a las personas en situación de obtener logros es la mejor manera de asegurar una dinámica, una movilización y un crecimiento personal.

La persona como sujeto

Más allá de la manera positiva de considerar a la gente, se trata también de centrar toda la acción social en la persona y que ésta sea partícipe y protagonista en las intervenciones sociales que le conciernen. La persona no debe ser objeto de intervención sino sujeto en la acción, debe tomar parte en todas las decisiones que se refieren a su situación y en todas las gestiones que se efectúan para mejorarla. Sus capacidades “deben ser consideradas como centrales y reconocidas como determinantes en el proceso de ayuda” (Cholet, 2000, p. 57). La eficacia de la intervención del trabajador social depende en gran medida, no sólo de la calidad de los recursos sociales previstos por las políticas sociales, sino de lo que la persona misma es capaz de invertir como esfuerzo, motivación, deseo de salir adelante. Se trata de un proceso en construcción, un impulso común, en el que nadie puede ponerse en el lugar del otro. Las personas deben ocupar, e incluso reivindicar, su lugar de actor y de

sujeto y poco a poco acrecentar su poder sobre su vida, sobre su entorno, sobre su futuro, para ello hay que salir de la pasividad, de la resignación y del sometimiento a la fatalidad.

Para el trabajador social esto implica reusar la lógica «un problema-una respuesta» existente en ciertas instituciones burocratizadas, y entrar en una dinámica de diálogo, de exploración, de incertidumbres. Implica también habitar una postura diferente, no ya el que ofrece respuestas, sino el que organiza encuentros, pone en relación, reconoce competencias, brinda oportunidades.

2. El concepto de persona

Tenemos gran dificultad para nombrar a aquellos con quienes trabajamos: caso, cliente, beneficiario, usuario, residente (en hogares), pacientes (en la salud)... No hay consenso y según las épocas o los campos de trabajo se utilizarán términos diferentes.

Históricamente el término de “cliente” fue instaurado por Mary Richmond para remplazar el de “caso social”. “*Clients*” es una palabra de origen latina que significa “el que está protegido” y que evoca al plebeyo que estaba bajo la protección del noble (CSTS, 2015). En la época de Mary Richmond este término no tenía la consonancia económica actual. Poco a poco lo suplantó por la palabra “usuario” que significa “aquel que tiene un derecho de uso, que accede a lo que le es debido”.

La persona

En Francia, el Consejo Superior del Trabajo Social ha trabajado sobre este problema desde hace ya algún tiempo. Este organismo definió el concepto de “persona” basándose en un estudio renovado de las referencias teóricas. Más allá de la persona definida como ser individual, único, singular, ser esencia, se propone ampliar esta definición a la consideración de la persona como ser social, vinculado a sus relaciones de proximidad (familia, grupos de pertenencia) y a sus relaciones sociales formalizadas con organismos e instituciones. La persona es entonces considerada como un ciudadano, miembro activo y actor de la sociedad en la que habita (CSTS, 2014).

Este concepto de persona postula la imperiosa obligación, como lo decíamos en el párrafo anterior, de situarla en el centro de la intervención social, es decir, proporcionarle un lugar de sujeto, de actor y de decidor. Se trata entonces de trabajar con sus fuerzas y

dinamismos, permitiéndole transformar sus capacidades en competencias. Se trata de situar a la persona como ciudadano y no reducirla, como lamentablemente es muy frecuente, a un objeto, un número, un legajo o un problema.

La participación de los usuarios

Las leyes y orientaciones de las políticas sociales en Francia promueven cada vez más la participación de los usuarios. Los llamados a la participación se multiplican. Se trata de un cambio reciente que viene a reforzar la concepción de la persona “al centro” de la acción social expuesta en el párrafo anterior: se deben tener en cuenta sus capacidades, sus ideas y permitirles ser partícipes en la organización de la acción social que les concierne. Estas orientaciones se inscriben en una tendencia de democratización que va a definir nuevas formas de organización social y de representación de los ciudadanos. Esta preocupación surge en un momento de renuevo democrático en el cual la democracia participativa es cada vez más reivindicada por los ciudadanos que desean poder expresar e influir en las decisiones de los organismos públicos.

Con todo, la palabra “participación” es polisémica, puede encubrir realidades muy diferentes, y se la emplea a veces para describir situaciones divergentes. Se debe definir su contenido pues, si este no está claro, se encuentran niveles de implicación muy diferentes. ¿De qué nivel de participación se trata? Es muy diferente participar para estar informado o para dar su opinión que participar en los procesos de elaboración de proyectos y de decisiones.

La instigación a participar organizada por las instituciones lo es en un marco preestablecido bien delimitado: reuniones de información, consulta, “consejos de vida social” interna en las instituciones residenciales, etc. En dichas instancias las personas aportan elementos útiles para comprender mejor su situación y adaptar las respuestas, pueden dar su opinión etc. Los objetivos institucionales son muy claros, se trata de mejorar el servicio, de optimizar las respuestas y la eficiencia de la acción social. Las personas participan pero de manera poco activa y tienen pocas posibilidades de iniciativa. Además algunas instancias utilizan la participación como coartada para hacer aceptar decisiones que ya fueron tomadas en instancias superiores.

Esta concepción de la participación consiste en un proceso de arriba hacia abajo (*top-down*) que deja poco espacio de expresión a las personas, ellas pueden en el mejor de los casos dar una opinión o hacer sugerencias, pero el nivel de decisión está fuera de su alcance. Se

trata entonces de una democracia “acordada” por las instituciones, pero únicamente destinada al mejor funcionamiento de las mismas.

Utilizando los métodos de intervención colectiva (grupo, comunidad) el trabajador social puede incentivar cambios de perspectiva. Con las personas puede ayudarlas a definir los problemas, imaginar soluciones, organizar proyectos, llevar adelante iniciativas, partiendo realmente de la situación precisa que ellas viven. Se trata de obtener un mayor poder sobre su vida (empowerment), y de participar activamente a la vida de la sociedad. Es una democracia “conquistada” por las personas mismas, en la cual ellas tienen capacidad de decisión y de acción. Se trata de un proceso de abajo hacia arriba (down-up) en el cual el trabajador social acompaña al grupo para que realice su propio proyecto. Él ejerce así un rol de mediación que permite atravesar puentes, sobrepasar obstáculos, trasladarse de una orilla a la otra (De Robertis, 2014).

3. De los principios a la práctica

Estos valores, principios y conceptos nos guían en la práctica cotidiana como trabajadores sociales y nos ayudan a cambiar de mirada, movilizar recursos y crear nuevas posibilidades.

3.1. Cambiar de mirada

Las representaciones sociales como las define Serge Moscovici (1969) son un sistema de valores, de nociones individuales y colectivas que proponen un código para nombrar, clasificar los objetos o las personas. Es también un sistema simbólico que nos permite comprender el mundo y que guía nuestras actitudes y conductas. Las representaciones sociales juegan un rol central en nuestra relación al otro, puesto que orientan nuestra percepción sobre sus características, sus atributos sociales, y lo que se espera de él. Así, la representación social tiene una incidencia directa en la identidad social que se atribuye a la persona. Podríamos también recordar los procesos de estigmatización social como los definió Goffman (1975).

Quiere decir que la manera de mirar a las personas con quienes trabajamos tiene una incidencia directa sobre nuestra manera de relacionarnos con ellas. Una visión corriente del usuario hace hincapié en sus problemas, en sus dificultades, pone en relieve las carencias de su situación y las flaquezas existentes. Para salir de estas representaciones negativas

de la persona hay que modificar nuestra mirada, nuestra representación social. Transformar la visión perjudicial en una positiva. Así, los problemas serán vistos como nuevas oportunidades de análisis, de búsqueda de soluciones, de movilización de energías. Las carencias y flaquezas serán apreciadas en términos de capacidades, de fuerzas y de dinamismos.

Otro aspecto de este cambio de mirada es el de trabajar “*con*” la persona y no “*para*” ella. Como se dice en Francia, “*faire avec et non faire pour*”. Sin negar el rol de experto del trabajador social, se valora la pericia de experiencia de las personas implicadas directamente en las situaciones de pobreza o de vulnerabilidad. El rol del trabajador social se transforma entonces en un acompañamiento (*com panis*, compartir el pan en latín) de la persona (De Robertis 2005), abocado hacia la autonomía personal y social.

Recordemos siempre que las personas acompañadas están “en tránsito”, no tienen vocación de mantenerse dentro de la esfera de los servicios sociales sino más bien de liberarse. El encuentro con el trabajador social les permite dirigirse hacia un mayor bienestar social y personal, pero este encuentro no debe prolongarse más allá del tiempo indispensable.

3.2. Movilizar recursos

La aproximación jurídica siempre ha tenido gran importancia en el trabajo social. La ley, referencia primordial, es un sistema de prescripciones acordadas por consenso o por luchas sociales y que instala un orden social global dentro de la sociedad. En lo social, se han definido diferentes políticas sociales buscando soluciones a los problemas emergentes.

Dichas políticas sociales son puestas en obra por instituciones públicas y privadas, servicios sociales generalistas o especializados, encargadas de brindar dichas prestaciones a las personas que las necesitan. Para el trabajo social que ejerce en dichas instituciones se trata de verdaderos recursos que pueden ser movilizados en beneficio de las personas y a su vez ellas tienen derecho a esos recursos sociales bajo ciertas condiciones. Entonces el acceso a los derechos sociales, es decir: salud, alojamiento, educación, trabajo, protección, etc., se ha transformado en una misión esencial del trabajo social.

Pero las diferentes disposiciones de las políticas sociales en Francia, se han desarrollado con una lógica de fragmentación de las respuestas sociales, así para un problema existe un dispositivo o recurso. Esto ha ocasionado una dispersión de respuestas específicas a cada

condición, no tomando en cuenta el carácter global de la situación de la persona. También los trabajadores sociales se han visto urgidos a administrar dichos dispositivos y gestionar los “flujos” de personas entrantes o salientes de los mismos. Esta tendencia de organización tipo empresarial desvirtúa la acción profesional restándole impacto global.

Es entonces importante afirmar que las políticas sociales son recursos al servicio de las personas y no dispositivos a administrar. El trabajador social es un experto en políticas sociales, lo cual le permite adaptar las respuestas a las problemáticas y proyectos de las personas para que puedan beneficiar plenamente de soluciones eficaces.

Las situaciones de las personas con quienes trabajamos son siempre complejas, muchos elementos diferentes se entrelazan, distintas esferas de vida están condicionadas unas con otras. Los trabajadores sociales sabemos efectuar una evaluación diagnóstica tomando en cuenta todas esas circunstancias diferentes para establecer hipótesis de trabajo y un proyecto compartido. Las situaciones complejas necesitan siempre respuestas complejas. ¡Guardémonos de toda simplificación reductora que esteriliza nuestra actuación!

3.3. Crear nuevas posibilidades

No todas las necesidades, ni todas las respuestas, están previstas en las políticas sociales, siempre surgen nuevas problemáticas y el rol del trabajador social es también el de estar atento y vigilante ante los cambios que se manifiestan, en relación directa con su práctica.

Este rol de vigilancia nos permite utilizar los medios de investigación, de estudio para hacer un diagnóstico fino de las situaciones, tanto a nivel individual como colectivo. Se puede entonces dar a conocer estos problemas emergentes, proponer soluciones y crear nuevos servicios o recursos. Es un verdadero deber de alerta que podemos ejercer, pues estamos siempre en primera línea del surgimiento de nuevas contrariedades.

Para crear nuevas posibilidades, los métodos de trabajo social colectivo (De Robertis, Orsoni, Pascal et Romagnan, 2014) nos permiten trabajar directamente con las personas, al objeto de buscar juntos nuevas respuestas y perspectivas. La participación activa en grupos u organizaciones, el análisis y la búsqueda de soluciones son compartidas en el seno de las instancias grupales y pueden así generar una verdadera co-construcción en la cual las personas ejerzan un rol activo y comprometido. Para el trabajador social se trata de un verdadero compromiso de poner sus conocimientos y capacidades al servicio de los proyectos de las personas. Es una manera de ayudarlos a desarrollar sus capacidades de

empoderamiento, de favorecer la auto organización y ejercer un rol ciudadano (VV.AA., 2015).

Conclusiones

En Francia, los trabajadores sociales sufren porque la tarea es difícil y los medios disponibles son cada vez menos, las necesidades de las personas aumentan mientras que se imponen políticas de austeridad. También las instituciones despliegan frenéticamente una gestión administrativa autoritaria: quieren saber todo, controlar todo, medir todo, y empujan al productivismo y a la economía. Su divisa parece ser “hacer más y mejor con menos”. Ante esto, y para ser coherentes con los valores de su profesión, los trabajadores sociales utilizan toda su energía inventando posibilidades, tendiendo una mano allí donde todas las puertas se cierran, proponiendo nuevas posibilidades cuando no hay respuestas institucionales. Es un poco como volver a los orígenes históricos de nuestra profesión cuando las pioneras solo disponían de su voluntad y su capacidad para movilizar redes y recursos.

¿Cómo transformar este círculo vicioso en círculo virtuoso? Tenemos que afirmar con fuerza que los trabajadores sociales no somos los “agentes de aplicación” de las políticas sociales; éstas son recursos, esenciales ciertamente, pero únicamente al servicio de las personas y no la inversa. Los trabajadores sociales somos la expresión de la solidaridad activa de la sociedad hacia aquellos que la economía tira al lado del camino y que no encuentran más la puerta de entrada hacia la inclusión social.

Para transformar en actos los principios de los derechos humanos que nos guían en la práctica, debemos, como lo preconizaron los informes del Consejo Superior de Trabajo Social de 2007, hacer alianza con las personas y multiplicar las iniciativas creadoras de nuevas posibilidades.

Conservemos y mantengamos nuestra capacidad de indignación como nos lo exhortaba Stephane Hessel (2010) en un opúsculo intitulado “*Indignez-vous!*” que dió la vuelta al mundo, para ayudar a construir una sociedad más justa, más solidaria, una sociedad en la cual nadie sería relegado, y donde los derechos humanos sean una realidad.

Referencias Bibliográficas

- Biestek, F. P. (1966). *Las relaciones de «casework»*. Madrid: Ed. Aguilar.
- Bouquet, B. (2012). *Ethique et travail social* (12^a Ed.). Paris: Dunod.
- Breton, M. (2000). *Partenariats et travail communautaire*. *Informations Sociales*, 83, 38-49.
- Castel, R. et Martin, C. (dir.). (2012). *Changements et pensées du changement – échanges avec Robert Castel*. Paris: La Découverte.
- Cholet, P. (2000). CCAS: travailler sur l'articulation. *Revue Informations Sociales*, 83, 50-57.
- Conseil Supérieur du Travail Social (2007). L'usager au centre du travail social. En CSTS (dir), *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion*. Rennes, France: Éditions ENSP. [Ver también: De Robertis, C. (2007). Les rapports du conseil supérieur du travail social (note de lecture). *La revue française de service social*, 226].
- _____ (2014). *Intervention sociale d'aide à la personne*. Rennes, France: Presses de l'EHESP.
- _____ (2015). *Refonder le rapport aux personnes, «Merci de ne plus nous appeler usagers»*. Recuperado de https://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_CSTS.pdf
- Constitution du 1946, IV^e République. Assemblée nationale constituante, 27 octobre 1946. Recuperado de <http://www.conseil-constitutionnel.fr/#>
- Constitution du 4 octobre 1958, V^e République. Loi constitutionnelle du 3 juin 1958. Recuperado de <http://www.conseil-constitutionnel.fr/#>
- De Robertis, C. (2005). L'accompagnement: une fonction du travail social. *La Revue Française de Service Social*, n° 217, 16-23.
- _____ (2014), Participation des personnes : quelle contribution de l'intervention sociale d'intérêt collectif? *La Revue Française de Service Social*, 255, 57-63.
- De Robertis, C., Orsoni, M., Pascal, H. et Romagnan, M. (2014). *L'intervention sociale d'intérêt collectif: de la personne au territoire*. Rennes: Presses de l'EHESP.

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2012). Statement of Ethical Principles. Recuperado de <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>

Goffman, I. (1975). *Stigmate; les usages sociaux des handicaps*. París: Les éditions de minuit.

Hessel, S. (2010), *Indignez-vous !* Montpellier: Indigène éditions.

Kant, E. (1989). *Critique de la raison pratique* (1788). Essais, Paris: Ed. Folio.

Moscovici, S. (1969). Préface. Dans Claudine Herzlich, *Santé et Maladie, analyse d'une représentation sociale*. París: Mouton.

VV.AA. (2015). L'ISIC : des pratiques actuelles à l'intelligence collective. *La Revue Française de Service Social*, 259.

¹ Conseil supérieur du travail social, comisión consultativa de Ministerio de Asuntos Sociales que proporciona apreciaciones y recomendaciones sobre el trabajo social. En el 2016 cambió de denominación y desde entonces se llama Haut Conseil du Travail Social.