

CAPÍTULO 4

EL TRABAJADOR SOCIAL

"Cuando nada se puede hacer
queda algo todavía: el compartir con el otro cara a cara,
el pan y la palabra, la compañía y la salud.

Joaquín García Roca

1. EL ROL Y LAS FUNCIONES

El trabajador social es un profesional que opera en un área específica, enfrentando con las personas involucradas una amplia gama de necesidades y problemas sociales.

¿Siempre son tales? Si un conjunto de personas de la tercera edad, aun sin mayores necesidades materiales, nos demanda formar un grupo para conversar, para divertirse, ¿dónde está el problema social? La demanda problematiza la soledad en la que vive una mayoría de esas personas. Y éste es el problema social, porque se lo fue construyendo en una perdida trama de relaciones sociales.

El Trabajo Social es la tarea desarrollada en una realidad concreta, en relación con los hechos o fenómenos que se estudian y a los que se pretende transformar juntamente con las personas implicadas y afectadas por ellos.

No somos trabajadores sociales por poseer sólo información teórica ni exclusivamente práctica. Lo somos porque, además de un campo o área de trabajo, tenemos también trabajo de campo y en él integramos teoría-práctica.

No es estar en una institución simplemente encerrando "en las cuatro paredes de un despacho toda su relación e intercomunicación con las personas".⁽¹⁾ Es estar trabajando junto a la gente lo que le permite deconstruir y abordar los hechos en el mismo espacio en el que se producen, superando la antinomia sujeto-objeto.

Un trabajador social opera con personas. Trabajar con ellas es atractivo, pero difícil, ya que las situaciones que debe afrontar resuenan en uno mismo, generando ansiedades, conmociones y en algunos casos hasta frustraciones ante la imposibilidad de resolverlas. De ahí la necesidad de equilibrio, de madurez emocional, ya que la propia personalidad del trabajador social es un instrumento de trabajo. Las disociaciones que hagamos de nuestra persona, disociarán la realidad con la que se trabaja. Ser trabajador social es un oficio que asume la persona.

Valemos no sólo por las acreditaciones curriculares que ostentamos. Valemos por la organización del trabajo, expresada a través de una vocación de investigador y la acción

tenaz y perseverante y estratégicamente pensada, junto a quienes demandan nuestro servicio. No valemos por la adhesión a la tecnocracia y a la cultura señorial. Valemos porque sentimos, vivimos, nos identificamos con sucesos humanos y no con abstracciones. Por eso, consideramos esencial la constante autoevaluación hacia nuestra persona, hacia lo que hacemos, cómo lo hacemos mientras lo estamos haciendo y cómo gravita nuestra relación con las personas y las condiciones institucionales, culturales e históricas.

Representantes de una institución, poseedores de una cuota de poder, resulta interesante conocer cómo somos percibidos. ¿Cómo un agente encargado de verificar la información recibida en la institución? ¿Cómo un servidor público mediante el cual se pueden obtener ciertos beneficios? ¿Cómo un orientador hacia los recursos necesarios para atender determinadas necesidades? ¿Cómo un profesional al que se pueden confiar problemas privados, que puede ayudarnos a organizarnos para superar problemas vecinales? ¿Y cómo nos percibe la institución, además de considerarnos como quienes nos ocupamos de los problemas de los usuarios del servicio? ¿Y cómo, finalmente, nos percibimos nosotros mismos en el desempeño del rol profesional?

Cierta vez en que recorría un hospital psiquiátrico junto con, los trabajadores sociales, cada vez que nos encontrábamos con un enfermo, me indicaban su diagnóstico, en clara demostración de conocer el lenguaje dominante en la institución. La sorpresa fue cuando les pregunté quiénes eran como personas, porque de la enfermedad no nos ocupamos nosotros sino los médicos. Con esto queremos señalar la importancia que tiene trabajar con las representaciones sociales existentes acerca de nuestro rol.

Los trabajadores sociales actuamos en una realidad socioeconómica, cultural y política que limita o facilita nuestra tarea de acuerdo con determinadas coyunturas históricas. Esas limitaciones generan incertidumbres que no siempre son elaboradas convenientemente y sí se canalizan en actitudes defensivas estereotipadas (evadir la práctica de terreno, pasarse a otras profesiones con mayor estatus, resistencias al cambio, burocratizarse, etc.), o en dogmatismos (utilizar teorías e ideologías no para investigar sino, como señaló Bleger, "como garrotes para discutir y como casilleros para filiar a los propios colegas de profesión").⁽²⁾

Es real que el desempeño del rol o papel⁽³⁾ se ve afectado por distintos factores, como recursos insuficientes, remuneraciones bajas, exceso de trabajo, presiones para obtener rápidas respuestas, representaciones del rol construidas anteriormente, etc. Esas situaciones deben actuar como estímulo para desarrollar creatividad y no como freno, autolimitándonos, justificándonos con un "no tengo tiempo", perdidos en los rituales institucionales y, lo que es peor, dando la imagen de una profesión burocratizada.⁽⁴⁾ Aun del fracaso debemos aprender. El conocimiento como proceso no se ha detenido nunca ante los fracasos.

Elegimos ser trabajadores sociales. No es un rol impuesto. Lo hacemos en base a motivos que lo hacen deseable (cualidades o atributos, habilidades especiales, etc.). Esa deseabilidad,⁽⁵⁾ actúa como incentivo que nos moviliza para realizar una etapa de pre-rol o de aprendizaje, en la que nos apropiamos de un conjunto de conocimientos instrumentales. Pero la realidad siempre cambia más rápidamente que esos conocimientos: de ahí que,

como exigencia del rol, la capacitación deba ser constante, permanente, mientras hacemos ejercicio del rol. No se es estudiante sólo durante la formación de grado. Lo somos como forma de vida, porque un profesional tiene que tener la actitud de estar siempre abierto al conocimiento, incluso a los saberes de aquellos con quienes trabajamos.

La falta de seguridad personal y profesional hace que, en oportunidades, se nos adjudiquen funciones que no corresponden a nuestro rol. Valga, por ejemplo, recibir los aranceles que puede exigir un hospital a los pacientes. Los roles se adjudican y se asumen o no se asumen. Cuando aceptamos hacer lo que no nos compete, nos hemos corrido del rol y entonces comenzaremos a hacer muchas cosas que no nos corresponden. La diversidad de tareas que solemos hacer, hace que seamos aceptados, lo que no significa necesariamente que sea entendido nuestro papel por los usuarios ni por los empleadores. Ningún empleador o representante de éste, puede imponernos el método, las técnicas o los procedimientos para trabajar. El respeto comienza por respetarnos a nosotros mismos. Un trabajador social es "un agente de su profesión ante todo, aunque represente a una institución", como bien señaló Helen H. Perlman.⁽⁶⁾

Un profesional se muestra como tal y vale como tal, cuando con autonomía sabe, hace y logra respuestas a los requerimientos de la realidad de trabajo, rompiendo la inercia, el círculo de la frustración, las ideas mágicas, haciendo consciente, crudamente si es necesario, lo que es evidente. Es irreverente, en el sentido de no acatar verdades reificadas. Esto habla de identidad profesional, la fuerza de ser que permite, a través de la reflexión y el distanciamiento óptimo ante los hechos, construirse y orientarse con seguridad con una especificidad en un sistema de significaciones profesionales. En esa autoevaluación es importante advertir cómo construimos nuestra visión del mundo y de nosotros mismos, cómo se va configurando nuestra identidad, la que sólo puede ser comprendida a partir de las prácticas que realizamos al confrontarnos con otros y de las representaciones que hacemos de esas prácticas y esas relaciones.

Al no producir bienes materiales en el sistema productivo, nuestro rol es de servicios. Éstos se inician en el momento en que alguien (socio de rol) nos requiere. Cualquier demanda, aun las más inusitadas, pueden ser un punto de partida, para establecer un vínculo profesional, una relación intersubjetiva de regulación recíproca de comportamientos, expectativas y representaciones, las que no siempre coinciden con la realidad. Así, una persona puede creer que, como trabajador social, le proporcionaremos una ayuda económica, mientras nosotros estamos tratando de indagar, de deconstruir los elementos que construyeron el problema, como situación en la que nos insertamos, para provocar en la persona y en el grupo del que forma parte, una alternativa de acción transformadora, sin perjuicio de acceder a algún paliativo, si la situación así lo requiere.

La prestación de servicios exige clarificar nuestro rol para adecuar las expectativas a la realidad; ser humildes y auténticos, no caer en la omnipotencia. Y considerar la relación profesional no como un fin en sí mismo, propio del asistencialismo, sino como un medio centrado en la perspectiva de aquellos con quienes trabajamos. Lo que debe emerger de esa relación es la co-responsabilidad de la tarea, lo que equivale a un contrato en el que todos comprometemos nuestra palabra.

Llegamos así a definir nuestro rol. Entendemos, como en su momento lo señaló Mary E. Richmond, que nuestro rol es ser un educador social. ¿Por qué?

En primer lugar, definimos educación como un proceso de interacción entre sujetos y su medio, mediante el cual éstos se apropian de instrumentos para operar en una realidad concreta, transformándola y transformándose ellos. Adquirir conocimientos, sistemas conceptuales y valorativos, habilidades técnicas y actitudes cooperativas y solidarias, tiene un carácter instrumental para los hombres, ya que les permite actuar en su medio y realizarse como tales.

Cada vez que un comportamiento resulta inadecuado a una situación dada, obliga a incorporar nuevos elementos o a reorganizar los que ya se poseen, para actuar de acuerdo con las exigencias de la situación. A esto se llama aprendizaje. Éste es un proceso de permanente deconstrucción y construcción junto a otros sujetos.

Los trabajadores sociales somos educadores sociales en el sentido de animar intencionadamente un proceso que lleve a los actores con quienes trabajamos a reflexionar, con un enfoque de globalidad e historicidad, acerca de sus situaciones problemas y a asumir su propio proyecto frente a éstas. Significamos así la realidad e instrumentamos, para que ellos organizadamente, planifiquen y ejecuten las estrategias con las que van a operar para superarlas. La práctica como acción educativa le da direccionalidad, rescatando su protagonismo en el sentido de insertarlos en la vida social y en la lucha por fortalecer sus iniciativas. Al considerar la educación como factor primordial para el cambio, desarrollamos actitudes de superación, cooperación, ayuda mutua, de convivencia democrática, de desarrollo personal y social. "El influir y orientar la conciencia popular es un componente de la identidad profesional del Trabajo Social", expresó Diego Palma.⁽⁷⁾

No asumimos el rol de "curadores" de los problemas sociales, proporcionando "recetas", ni el de "experto" tecnócrata, que dice saber de todo, sin haber caminado la realidad. No guardamos nuestros conocimientos como atributos sagrados. Aprendemos y enseñamos conversando con la gente. No actuamos por impulsos emocionales dando, como "buena madre o padre", consejos en base a nuestra experiencia, la que podrá ser muy válida para nosotros, pero nunca para otros. El consejo impone con mayor o menor grado de sugestión; es un ejercicio del poder fundado en el saber de quien aconseja.

Como profesionales calificados, sea en el trabajo de campo o como gerentes o administradores de servicios sociales, articulamos los tres objetivos señalados anteriormente: enfrentamos con recursos y capacidad operativa la solución de problemas sociales, realizamos educación social con las personas comprometidas en dicha superación y organizamos a tal efecto.

Históricamente, hemos aceptado el mandato de trabajar predominantemente con los sectores más carenciados de la población, comúnmente denominados populares. Esto ha marcado el origen político del Trabajo Social y de nuestro rol al asumir la tarea de elaborar y sobre todo ejecutar las políticas sociales. Cualesquiera que sean las dimensiones de la práctica profesional, ella siempre es una práctica política al estar inserta en relaciones de poder. Político es el dar bolsas de alimentos a los pobres. Lo es como control social en

situaciones que pueden provocar desbordes populares. Lo es cuando fomenta el clientelismo desembozado, sobre todo en las campañas electorales.

Una de las primeras cuestiones que hay que plantearse es a quién está sirviendo la práctica. Cuando ingresamos a trabajar en una institución, encontramos ya estructuras objetivadas a través de jerarquías y normas, para llevar a cabo el proyecto institucional. La ideología de este proyecto determinará los recursos disponibles y estrategias y el nivel de acceso a la información tanto de los profesionales como de los usuarios.

Como señaló Edgar Morin, "cada uno se verá obligado a representar su rol según su status en situaciones dadas; cada una de las cuales comportará sus propias normas y etiquetas (habrá, como entre los animales, ritos de cortejo, de subordinación, de acogida, de apaciguamiento, de amistad, etc.). Por otra parte, nos enfrentaremos con los ritos 'patológicos', individuales, que cada uno inventará, pondrá a prueba o reproducirá para sobreponerse, o para calmar sus propias crisis"⁽⁸⁾

Existe en general una contradicción entre los intereses institucionales, de los usuarios (entre los que somos mediadores) y de los profesionales. En ese espacio en el que se articula la contradicción, ejercemos, construimos nuestro rol correlacionando estratégicamente fuerzas y recursos frente a las situaciones en las que intervenimos.

En algunos casos, la institución limita la acción profesional; en otros, son los propios profesionales quienes restringen su acción, por comodidad, por autocensura. Sin tomar conciencia de ello, no se pueden romper estos condicionamientos ni jugar estratégicamente, es decir, políticamente. Por eso también es importante autoevaluar nuestra condición de subalternos.

Myrian Veras Baptista señaló que hay que "buscar nuevos caminos de expresión y presión a través de la vivencia de otro tipo de relación de poder; hay que ampliar los espacios de afirmación popular lo que hace que el trabajador social resitúe su relación con mandantes y mandatarios; incentivando la participación autónoma, en el sentido de que la población organice y establezca sus relaciones con las instituciones, acatando o negando sus propuestas, de acuerdo con sus propios proyectos".⁽⁹⁾

Ser trabajador social es cada vez más conflictivo en una sociedad que ha institucionalizado el conflicto. El conflicto en lo político que estructura la sociedad en base a la jerarquización más que en la participación, agrandando el espacio entre quienes deciden y los que no deciden, generando los graves fenómenos de la apatía política y falta de responsabilidad ciudadana; conflicto cultural en la desigualdad de saberes, con la tecnología sofisticada que cada día excluye a una mayoría que no puede acceder a ella; conflicto en la integración sociocultural de las etnias; conflicto en lo económico con la riqueza cada día concentrada en menos manos. El Trabajo Social es conflictivo porque no es un saber a la distancia, desde lo generalizado, es un saber de implicación, y estar implicado en algo compromete, y todo compromiso es un riesgo, un desafío, que no todos aceptan.

Esto exige, sin lugar a dudas, pensar el interior de la profesión, las relaciones entre el Trabajo Social y el poder político, abandonando la ingenuidad que al respecto suele

caracterizarnos, para direccionar políticamente la práctica profesional, reconociendo los intereses que están en juego; no reemplazar la palabra de los actores; considerar que las decisiones de los organismos públicos y privados tienen, en la mayoría de los casos, efecto movilizador al ajustar la demanda a la oferta institucional; utilizar una metodología participativa que contemple las perspectivas e intereses de la población, trabajando más cerca de la organización de grupos y asociaciones populares, apuntando a ensanchar los espacios que abre la propia realidad; y actuar contra la reproducción de la marginalidad social, hacia la construcción de una auténtica comunidad real y no producto de inferencias teóricas.

El ejercicio de un rol profesional supone pertenencia a un grupo de pares, el que como endogrupo se organiza en colegios, asociaciones, sindicatos, federaciones. Ellos surgen como consecuencia de la profesionalización, tanto a nivel local, como provincial, regional, nacional e internacional. Esas entidades suelen regular las relaciones entre los mismos trabajadores sociales y entre éstos y las instituciones y las personas con las que trabajamos, mediante códigos de ética; mientras que la sociedad lo hace con el ejercicio profesional a través de leyes que precisan las incumbencias del rol. A partir de éstas, se ocupan de la defensa de los derechos de sus afiliados.

Pero cabe indicar que los trabajadores sociales, a pesar de que coincidimos con aquello de que "la unión hace la fuerza", no tomamos conciencia de que sólo con un alto nivel de organización en las asociaciones profesionales, se puede funcionar como grupo de presión, entendiendo por tal, el conjunto de personas que, mediante acciones colectivas, logra influir en los niveles de decisión política.

Como señalaron Las Heras y Cortajarena, "en el Trabajo Social, el asociarse no es sólo una cierta cuestión de organización, defensa y desarrollo de la profesión, sino una necesidad de la esencia misma del quehacer profesional, que si no crea e institucionaliza cauces operativos de intercomunicación, no puede cumplir con su función peculiar".⁽¹⁰⁾ En el mismo sentido, la trabajadora social portorriqueña, Carmen R. de Alvarado, expresó que "sólo como fuerza social puede dejar sentir su influencia en la sociedad de la que forma parte, ya que lo que caracteriza una profesión es la acción conjunta, en contraste con la puramente individual y unilateral."⁽¹¹⁾

Pero aun cuando el grupo profesional adquiera fuerza, no es suficiente para enfrentar la multicausalidad y la amplia variedad de los problemas sociales. Requisito indispensable es entonces abrirnos a la comunicación con otras profesiones y trabajar en equipo, en base a códigos y objetivos compartidos.

El planteo esquizoide de algunos profesionales, celosos de su campo profesional, sin advertir los atravesamientos de saberes que se dan en el campo de lo social, sólo paraliza o frena el desarrollo profesional, limitándose a acciones parciales, asistencialistas. Un profesional aislado prestará servicios a individuos recortados de sus grupos de pertenencia. Un profesional que trabaja en equipo, interdisciplinariamente desde esquemas conceptuales transdisciplinarios, prestará servicios a sujetos insertos en grupos y espacios poblacionales. No espera que los problemas vengan y se resuelvan en su despacho. Sale a enfrentarlos con otros.

Esto indudablemente significa una opción y no solamente una cuestión de recursos, ya que las personas con quienes trabajamos constituyen el recurso más valioso. Y ellas son, al fin y al cabo, las que legitiman nuestro rol, en tanto acreditamos ser útiles y necesarios, es decir, en tanto media un real compromiso con aquellos que demandan nuestros servicios. Sólo así una profesión adquiere estatus o posición en una sociedad. Por esto, "debemos comprender, dijo Gisela Konopka, que la nuestra es una profesión que exige coraje".⁽¹²⁾

Pasemos ahora a las **funciones** que cumplimos como trabajadores sociales. El concepto de rol aparece ligado con los conceptos de función y de estatus. El rol se visualiza a través de las funciones que desarrollamos. Mientras el rol es el papel que se ejerce, la función es aquello que se hace en forma regular y sistemática, ejerciendo el rol para alcanzar los objetivos profesionales. Es lo que da significado a sus acciones y actividades. Y el status es la posición definida en un grupo o sociedad, mientras que la definición de la función dependerá de los contextos en los que se inserta nuestra labor.⁽¹³⁾ Seremos implementadores de políticas sociales, seremos animadores de procesos sociales, seremos concientizadores, motivadores, movilizadores, informadores, gestores, consultores, asesores, orientadores, mediadores, etc. El cómo definamos nuestra función, en cada intervención, tendrá que ver con la especificidad profesional. Éste es el desafío permanente del trabajador social y lo que muestra nuestra capacidad creativa frente a cada contradicción que la práctica opone.

El concepto de mediación no es nuevo en Trabajo Social. Siempre se dijo que el trabajador social era un puente, un nexo entre necesidades y recursos. Ejercemos esta función, en tanto no estamos involucrados en la situación en la que intervenimos. Lo hacemos para brindar orientación a las personas sí involucradas, en el proceso de búsqueda de soluciones aceptables para todos. Creemos importante generar una unidad operativa que como fuerza aborde el problema, y se trabaje en conjunto explorando todas las posibilidades para llegar a un consenso. Esto introduce la intersubjetividad, es decir, el análisis desde la perspectiva de cada miembro, induciendo la identificación de los puntos que puedan ser de controversia. El papel de mediador es analizable en el contexto de la negociación, buscando integrar a partir de todo aquello que comparten.

Mientras el Trabajo Social tiene una posición adscrita ya en la sociedad, lo que tiene mucho que ver con las representaciones sociales que de él tienen tanto los usuarios, como otras profesiones y los empleadores, el trabajador social adquiere esa posición de acuerdo con el desempeño de su rol. Como señaló García Salord, "la función social del rol profesional es la incidencia o el impacto que tiene la intervención profesional en las relaciones sociales involucradas en el objeto de intervención".⁽¹⁴⁾

Corresponde ahora distinguir entre acciones y actividades. La acción es hacer algo. Equivale a acto, obrar. Las actividades son el conjunto de tareas que hacemos para lograr ese algo. Concretan el acto.

Veamos un ejemplo. Un trabajador social va a realizar una reunión con un grupo familiar, para conversar sobre las reiteradas ausencias de sus hijos a la escuela. Su rol, como educador social, será movilizar un proceso de reflexión en torno a la significación que la escolaridad tiene en esa familia. Su función es investigar más que las causas de las inasistencias, cómo la familia percibe la escuela y la importancia que asigna a que sus hijos

estudien, para comprometerlos en una acción compartida que permita la retención del niño en el sistema educativo, sin perjuicio de atender a las necesidades emergentes de la reunión. La acción de investigar tiene como actividades: recolectar la información que obre en la escuela sobre el niño; prefijar algunas estrategias, para la reunión familiar; convenir con la familia día y hora de la reunión en i casa de ellos y comprometerlos a que estén presentes todos sus miembros; acudir a la casa de la familia, saludar, presentarse, solicitar en lo posible que se ubiquen en círculo (si es factible en torno a una mesa); plantear el problema; coordinar la reunión motivando la participación de todos; hacer preguntas y determinados señalamientos; evitar la dispersión temática; registrar lo más relevante de los aportes, de las actitudes y de la situación global; efectuar el cierre, agradecer la colaboración prestada, despedirse, volver a su casa o institución; hacer el informe y análisis de la reunión, sacar conclusiones, planear la actividad siguiente. Las actividades pueden ser esenciales o básicas, cuando procuran el logro final esperado y complementarias cuando contribuyen a que ése se alcance. Implican un orden secuencial lógico.

Esto nos lleva a precisar qué hace un trabajador social.

- a) Atención directa a personas, grupos, vecindades (unidades de atención), trabajando junto a quienes presentan problemas sociales o previniéndolos, capacitándolos y organizándolos para que, como actores activos, hagan frente a dicha problemática con la intencionalidad de transformarla.
- b) Investigación, identificando cómo se construyen y distribuyen las situaciones problemas, las percepciones que de ellas tienen los sujetos afectados, el conocimiento y nivel de aprovechamiento de los recursos, así como la cantidad y calidad de estos, etc.
- c) Política y promoción social, planificando, estimulando y provocando medidas tendientes a lograr mejor calidad de vida para la población, creando condiciones para la participación y la autogestión de la misma.
- d) Gerenciamiento de servicios sociales, organizando, dirigiendo, coordinando, orientando, asesorando y supervisando sistemas, subsistemas institucionales y sus programas y proyectos.
- e) Capacitación de recursos humanos profesionales para el trabajo en equipo, y no profesionales para la comprensión de cómo juegan los factores socioculturales en la construcción de los problemas sociales, cuáles son las situaciones de riesgo para la población, cómo prevenirlas, como utilizar los recursos, cómo organizarse dando respuestas a sus necesidades.

Estas acciones, para las cuales el trabajador social está capacitado y facultado por el hecho de tener título habilitante, corresponden a las **incumbencias profesionales**. No son especializaciones, dado que son acreditaciones de grado. A cada una de esas acciones corresponde un conjunto de actividades. En el despliegue de las incumbencias se ponen de manifiesto los atributos básicos del ejercicio del rol, lo que constituye el **perfil profesional**.

Finalmente, cabe aquí deslindar **niveles de actuación**. Un nivel está dado por el espacio donde desarrolla su labor. Es intramuros cuando lo hace dentro de una institución, saliendo de ella sólo para hacer alguna indagación, trámite o gestión. Una cárcel es, tal vez, el mejor ejemplo. Es extramuros cuando el trabajador social opera en espacios poblacionales

urbanos o rurales preferentemente. El primero es estructurado, formal, desarrollándose en él relaciones puntuales con quienes demandan el trabajo profesional. En el segundo, al ser el espacio abierto, es más informal y permite insertarnos en una trama relacional, en la narrativa de las personas, en acciones colectivas y globalizadoras.

Las prestaciones de servicios operan como intermediación que funda la intervención profesional al vincular necesidades y recursos satisfactores, organizar la acción colectiva e instrumentar para la apropiación y producción de conocimientos.

Otro nivel de actuación tiene en cuenta las estructuras en las que se opera, lo que puede ser en la microestructura, caracterizada por una relación directa y un alcance restringido, o en la macroestructura, caracterizada por un alcance más vasto y una relación indirecta, con las personas a quienes va dirigida la intervención.

El primero es el nivel operativo, el de mayor actuación del trabajador social. Es el trabajo de terreno o de campo, dedicado a la acción directa con personas, grupos o poblaciones. El segundo, en cambio, es el nivel normativo, generado en instituciones como ministerios, secretarías de Estado, municipios o ayuntamientos, organizaciones internacionales, entes de coordinación regional, etc., abocadas a formular y planificar políticas sociales. Implica también el gerenciamiento de programas de envergadura.

La complementariedad está dada en el hecho de que la microestructura proporciona insumos a la macroestructura para que formule y planifique políticas sociales, develándole necesidades y problemas que deben satisfacerse y resolverse a corto, mediano y largo plazo. Por otra parte, el trabajo a macronivel, no puede perder de vista la perspectiva macrosocial, en el sentido de insertarse en la globalidad regional y nacional.

Otra caracterización da cuenta de si el sector de trabajo es público-estatal, privado, o privado social e internacional. El primero no presenta dudas en cuanto a su condición. El privado alude a empresas no dependientes del Estado o a trabajo por su cuenta, y el tercero a entidades civiles como pueden ser clubes de servicio, organizaciones no gubernamentales (ONG), lo que implica una redefinición de las relaciones entre la sociedad civil y el Estado. En general, en los países subdesarrollados, el ejercicio privado es escaso, dado que los pobres no pueden pagarnos. Pero comienza a ser una estrategia frente a la desocupación profesional ya que el Estado y las empresas "concurran servicios". Esto exige conocimientos del mercado para determinar qué segmento del mismo puede requerir nuestra prestación, generar estrategias de promoción y venta de nuestros proyectos, así como fijar una estructura organizacional como microempresa unipersonal o equipo profesional, como consultora, mediadora, capacitadora, etc. Y, a nivel internacional, los trabajadores sociales actúan en organismos como UNICEF, FAO, OMS, fundaciones, etc.

A modo de síntesis, el trabajador social tiene que:

- a) conocer los problemas sociales que afectan a la población y cómo los significan;
- b) prestar la atención integral que la circunstancia acredite, capacitando, organizando y animando un proceso, en el cual las personas se asuman como actores activos y responsables de la acción organizada y transformadora que supere sus problemas;

- c) lograr, con dichos actores, mayor respaldo de recursos y medidas de las instituciones, a los programas que tiendan a elevar la calidad de vida de la población.

Esto demanda una permanente formación profesional, que va más allá del grado académico logrado para actuar competentemente frente a la problemática social y la incertidumbre de lo novedoso.

Notas

1. Perlman. Helen Harris, El Trabajo Social individualizado, Madrid, Rialp, 1965, pág. 153.
2. Bleger, José, Psicología de la conducta, Buenos Aires, Paidós, 1980, pág. 264.
3. Rol, del latín rotulas, hoja de papel enrollado que lleva un escrito. Aquello que debe decir un actor en una obra teatral; papel que se desempeña en una determinada situación.
4. Mary R. Richmond caracterizó a este tipo de trabajador social como "telefonista social, cuya única ocupación sería la de permanecer sentado delante de su mesa, retirando una ficha para insertar otra", en Caso social individual pág. 77.
5. Evitamos hablar de vocación. Ésta, más que un a priori, es un a posteriori, que se construye como proceso a través de la formación y ejercicio profesional.
6. Perlman, obra citada, pág. 73.
7. Palma, Diego, La práctica política de los profesionales. El caso del Trabajo Social Lima, CELATS, 1985, pág. 133.
8. Morin, Edgar, El paradigma perdido. Ensayo de bioantropología, Barcelona, Kairós, 1992, pág. 167.
9. Baptista, Myrian Veras, "As tendencias da prática do Serviço Social no Brasil", en Debates Sociais, a. XIX, n.º 37, Río de Janeiro, 2.º semestre 1983.
10. Las Heras, Patrocinio y Cortajarena, Elvira, Introducción al bienestar social Madrid, FEDAS, 1979, pág. 180.
11. Alvarado, Carmen R., "El Trabajo Social, una profesión en la encrucijada", en Selecciones de Servicio Social a. IX, n.º 28, pág. 17. Buenos Aires, primer cuatrimestre de 1976.
12. Konopka, Gisela, "Serviço Social como profissão", en Debates Sociais, a. IX, n.º 16, Río de Janeiro, mayo de 1973.
13. Robert K. Merton, en Teoría y estructura sociales, México, FCE, 1965, págs. 30 - 32, 40 y 41, caracteriza las distintas acepciones del concepto de función. Es interesante constatar cómo los conceptos de rol y de función surgen del teatro. Véase, para una apreciación de la utilización de ambos conceptos en el desarrollo histórico del Trabajo Social, el libro de Hermán C. Kruse, Cuestiones operativas del Servicio Social Buenos Aires, Hvmanitas, págs. 65-103.
14. García Salord, Susana, Especificidad y rol en Trabajo Social Buenos Aires, Hvmanitas, 1991, pág. 20.