

CALIDAD Y CALIDEZ EN TRABAJO SOCIAL: CUALIDADES IMPRESCINDIBLES PARA EL CONTEXTO ACTUAL Y FUTURO

JOSEFA FOMBUENA VALERO

UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

PALABRAS CLAVE

Trabajo Social, calidad, encuentro, autonomía.

EL CONTEXTO ACTUAL Y FUTURO: HA LLEGADO EL INDIVIDUO¹

El objeto de esta ponencia es mostrar cómo la calidad y la calidez son, ambas, imprescindibles para el Trabajo Social actual. Este binomio podría resultar casi un oxímoron, tantas han sido las posiciones polarizadas de trabajadores sociales e instituciones defendiendo o rechazando, ya sea la calidad porque representa una visión empresarial del Trabajo Social, ya sea la calidez porque tiende hacia lo emocional y subjetivo. Nuestra tesis es que el Trabajo Social del futuro pasa por vincular inevitablemente ambas cualidades. La calidad tiene que ver con los resultados obtenidos y con la eficacia de la gestión. La calidez remite al cuidado, al encuentro y a las relaciones. Ambas son condiciones imprescindibles para el Trabajo Social.

Evitaremos elegir entre calidad y calidez por tres motivos: porque queremos evitar las posiciones extremas y tensas que tensionan y fracturan al Trabajo Social; también porque ambas son necesarias para un Trabajo Social eficaz y finalmente porque somos conscientes de la complejidad teórica y práctica de ambos conceptos.

Por una parte, trabajar desde la calidad y obtener resultados genera cuatro efectos inmediatos, derivados de nuestra acción profesional: legitima el propio trabajo, mejora la calidad de vida de las personas afectadas, tranquiliza a la institución en la que se trabaja y en último lugar permite visibilizar la acción profesional de las trabajadoras sociales.

Por otra parte, trabajar desde la calidez es trabajar desde aspectos relacionales y profesionales que crean un encuentro. Los encuentros no son todos fáciles. Obligan a las trabajadoras sociales a flexibilizar sus posiciones personales y profesionales, a entrar en relación con personas que, debido a su grave situación, pueden comportarse de manera agresiva o con malos modales. Los encuentros no son necesariamente agradables. Pueden ser el motivo de los sentimientos de malestar que sienten las trabajadoras sociales y en general, los profesionales de relaciones de ayuda.

Aquí, pretendemos no idealizar ni la calidad ni el encuentro, sino mostrar cómo el Trabajo Social requiere de profesionales maduros y sólidos para entrar en relación, sin perder el rol profesional. Banks (2016) señala cómo una estudiante de último curso, después de una intervención difícil y sin embargo exitosa con

1. Para no olvidar la perspectiva de género en el lenguaje que se utiliza y a la vez para no perder la agilidad en la lectura, hemos optado por utilizar ambos términos “trabajadora social” y “trabajador social” a lo largo del texto.

una familia, hubo de analizar a posteriori su intervención porque, en el momento de despedirse, la familia le pidió acudir en los próximos meses a un cumpleaños. Según ella misma explicó, este hecho indicaba una cierta pérdida del rol profesional y un acercamiento excesivo al rol de amiga. En esta autoevaluación de una joven profesional, conviene no olvidar el papel de la cultura y de las costumbres, pero aún con todo, este ejemplo muestra la dificultad de lograr una relación profesional y eficaz.

El Trabajo Social actual debe conocer y evaluar el contexto en el que se desarrollan sus acciones. El contexto actual indica que la sociedad se dirige cada vez más hacia una fragmentación de las instituciones sociales y de las relaciones, consecuencia, en parte, de su democratización: ya no existen ni padres, ni profesores ni jefes que puedan decidir absolutamente sobre la vida, la educación o el trabajo de las personas (Fombuena, 2017a), al menos en la sociedad occidental y conscientes de que los derechos no se consiguen nunca definitivamente. Aun así, la tendencia es a un mundo que se va haciendo cada día más inestable y cambiante, con tendencia a la fragmentación. Entonces aparece un individuo como nunca había aparecido en épocas anteriores. Un individuo que pretende hacerse a sí mismo, por sí mismo y que quiere tomar sus propias decisiones en absoluta libertad. Es un individuo más autónomo pero también más frágil. Este movimiento parece difícil de modificar. Tanto es así que en las grandes ciudades europeas, más del cincuenta por cien de las personas viven solas. Esta tendencia a la fragmentación comporta una gran autonomía para el individuo, además de la libertad ya señalada. El mayor riesgo es la soledad e incluso el aislamiento de los individuos.

Para el Trabajo Social actual, el contexto es, como escribe Silvia Navarro (2016), el invierno, frío y duro, con nubarrones y ventisca. Contar una historia acerca del Trabajo Social pasaría por recuperar la primavera, una estación de renacimiento y crecimiento que indica las potencialidades del Trabajo Social, con el calor y la alegría de la felicidad y el bienestar. Contar esta historia es referirse a la legitimidad, la autenticidad, a la confianza en uno mismo, en el otro, en las relaciones. La sociedad hacia la que nos dirigimos sugiere que cada vez se tenderá hacia más autonomía y más individuo (Ehrenberg, 1998) así como más soledad y libertad (Hirigoyen, 2007).

Ehrenberg (1998) señala que el individuo ha salido victorioso de su eterna lucha contra las fuerzas oscuras de la tradición que actuaban como un yugo sobre las pretensiones de desarrollo de las personas. Ahora, los individuos han de ser cada vez más autónomos y cada vez más responsables de las decisiones de su propia vida. Ya no vale apoyarse en la obligatoriedad de los padres para justificar unos resultados escolares regulares; cada individuo estudia aquello que desea. Así, estando obligadas a tomar por sí mismas todas las decisiones, las personas pueden tener problemas de depresión y desorientación, cayendo en problemas de depresión o de adicciones. La importancia de la familia disminuye a la vez que el número de sus miembros y su influencia sobre éstos decae conforme aumenta la democratización de las reglas familiares. Las relaciones familiares son, cada día, a la vez más positivas debido a esta democratización y con menos capacidad de obligación.

Hirigoyen (2007) señala que los individuos tienen un mandato de autonomía cada día más importante, ya sea para alcanzar objetivos de crecimiento personal, para competir en el campo laboral o relacional siendo el mejor, es decir el más autónomo o para sentirse obligado a permanecer en el propio domicilio cuando lo que se desea es convivir con los hijos o familiares, como podría ser el caso de una persona mayor, sola en su domicilio. La autonomía es una obligación que resulta de que ya no existen mejores estilos de vida: en pareja, con o sin matrimonio, en pareja con o sin hijos, en pareja pero sin convivencia, en soledad, en familia extensa, con amigos, etc. ¿Cuál de todas estas posibilidades es la adecuada? Cada individuo ha de elegir sin que ninguna institución tenga legitimidad para guiar su elección. El individuo está solo con sus decisiones.

Cada individuo siente que tiene la obligación de ser feliz debido al mandato social de felicidad. Así, el estilo de vida será elegido en función de su posibilidad para alcanzar una mayor felicidad. Sin embargo, la soledad puede tener diversas formas y ser vivida de manera muy diferente: puede ser una soledad elegida porque es la que permite vivir feliz o una soledad cercana al aislamiento cuando no existen relaciones fuera del hogar o cuando enfermedades u otras circunstancias la dificultan.

Así, la sociedad futura, en el mundo occidental, parece que será individualista y más libre, con más peso y motivación puesta en el individuo para que éste desarrolle plenamente sus capacidades. Esto obliga a los profesionales a ir más allá de su formación y su experiencia para poner de sí mismos en su trabajo.

UNA RELACIÓN HUMANA Y TECNOLÓGICA

La propuesta que pretendemos mostrar aquí es la de un Trabajo Social humano y tecnológico. Efectivamente, el Trabajo Social venidero habrá de mantener ambos objetivos: alcanzar una calidad suficiente, que se obtiene con un Trabajo Social tecnológico (Aguilar, 2013) manteniendo un Trabajo social con tintes de empatía y de humanidad (Tereshenko, 2007). En su última obra, Navarro (2017) conjuga la ciencia con la poesía, desde la creatividad. Se posiciona francamente en contra de los protocolos que reducen las posibilidades del Trabajo Social. Su prologuista, María Novo, señala que:

“Nuestro escenario global muestra un déficit del alma. (...) Se echan de menos vínculos de respeto y afecto con el entorno y entre los pueblos” (Nova, en Navarro, 2017: 18).

La profesora Aguilar (2013: 82) define el Trabajo Social como una “tecnología (que) es una técnica (saber cómo hacer) más los fundamentos científicos de los procedimientos utilizados”. Así, la intervención en el Trabajo Social ha de vincularse antes de su inicio con aquellos resultados científicos que hayan sido publicados. La ciencia en Trabajo Social es una de las maneras posibles de fundamentar la acción y dar legitimidad a los resultados obtenidos. Insiste Aguilar en la necesidad de fundamentar la intervención en la ciencia. Basándose en el renombrado epistemólogo y Premio Príncipe de Asturias de Comunicación y Humanidades en 1982, Mario Bunge (1919-) textualmente, escribe:

“Un cuerpo de conocimientos es una tecnología si y solamente si:

- a. Es compatible con la ciencia coetánea y controlable por el método científico, y*
- b. Se emplea para controlar, transformar o crear cosas o procesos naturales o sociales”.* (Bunge, 1980, citado por Aguilar, 2013: 83).

Desde este planteamiento, Aguilar señala que no debe confundirse desarrollo con crecimiento económico. Tampoco debería confundirse los conceptos de bienestar social, más orientado a la obtención de bienes y productos, con el de calidad de vida, más incluyente, que hace referencia a las posibilidades que tienen las personas de desarrollarse como personas en el medio en el que viven, sin salir de éste. Así, el concepto de calidad de vida incluye atender suficientemente bien las necesidades básicas y materiales pero también las “relaciones de las personas consigo mismas, de las personas entre sí, y de éstas con su entorno y medio ambiente” (Aguilar, 2013: 212). De la misma manera, aportar al conocimiento científico guarda relación con la sistematización (Caparrós, Carbonero y Raya, 2017) pero también con la política (Autés, 2014) en la medida en que ésta apoya y/o clasifica las diferentes disciplinas según su grado de científicidad. En este texto, defendemos que también la práctica puede aportar a la ciencia, siempre que respete los procedimientos.

Así, Elías Martínez (1988) señaló la importancia de que las trabajadoras sociales de la práctica aportaran al conocimiento científico, desde su conocimiento específico, respetando los procedimientos y los métodos científicos.

Este conocimiento tiene relevancia en tanto en cuanto es la base del Trabajo Social y por tanto de la percepción social de los problemas sociales y de las personas en situación de dificultad. Para percibir a las personas y sus necesidades tanto relacionales como materiales, conviene analizar el entorno en el que se desarrollan y abrir paso a nuevos espacios sociales en los que puedan primar las relaciones dialógicas, que introducen comunicación y respeto mutuo, sobre las duales, que separan y dividen. En un mundo transmoderno (Rodríguez Magda, 2011) en que la virtualidad parece tomar el paso a la realidad vivida por los individuos, las mujeres tienen un espacio fundamental. Silvia Navarro (2017) de la mano de Rosa María Rodríguez (1998) señala que en un mundo transmoderno, las mujeres recuperan un espacio de cuidados que permite la “inteligencia del corazón” y el valor de la diferencia, en general y en la relación de ayuda.

Así, definir la demanda que deben atender las trabajadoras sociales es “definir la relación que se establecerá entre estas personas vinculadas por el marco de la intervención social y por la elaboración que de la demanda sean capaces de hacer” (Fombuena, 2015: 70). Definir la demanda es volver a autores clásicos como Hamilton (1940, 1984) que reclama una intervención psicosocial, con el individuo en su centro; o como Biesteck (1966) que señala que las reglas de la relación son siete. Las recordamos porque medio siglo después de haber sido enunciadas siguen vigentes. Son: (1) individualizar las relaciones, (2) favorecer la expresión de sentimientos, ya sean positivos o negativos, (3) respetar al cliente, (4) aceptar con simpatía sus opiniones, sentimientos o decisiones con respeto y sin condiciones, es decir, (5) no juzgar, (6) respetar la autonomía del cliente y su autodeterminación y finalmente (7) respetar el secreto profesional. Para hacer un Trabajo Social tecnológico y humano es necesario aprender a sostener la relación, dejando espacio al otro y percibiendo y autopercebando las propias necesidades y las de los demás (Salzberger-Witttemberg, 1970).

Aun teniendo en cuenta la necesaria racionalización de recursos, conviene que las trabajadoras sociales mantengan una posición de alerta frente a las demandas sociales e institucionales de priorizar el control, en ocasiones con pretextos de evaluación (Bertrand, 2017). Así, elaborar la demanda se convierte en una co-construcción concreta y singular, de carácter clínico que requiere un trabajo sobre sí mismo, sobre el otro y sobre el proyecto de intervención individual, por tanto, conviene disponer de técnicas e instrumentos suficientemente validados. Aun así, trabajar con otra persona, supone tolerar la duda, poner las necesidades del otro antes que las propias y aceptar que como escribe Molleda:

“Ser trabajador social es muy difícil (...). Cuando el profesional tiene la “necesidad” de curar o de ayudar a las personas que a él acuden, estos se vuelven un impedimento para que el sujeto pueda encontrar sus propias soluciones, ya que existe el cortocircuito de una demanda del profesional hacia el usuario: tienes que curarte porque lo necesito” (Molleda, 2012. 137).

Las personas ya no se pueden considerar usuarias de servicios sino ciudadanas (Jaeger, 2016) y las políticas públicas no pueden seguir desconsiderando las necesidades materiales, sociales y de reconocimiento de las personas más castigadas por vicisitudes en las que no han participado en su elaboración, sino que son las víctimas del “sistema-mundo” (Le Goff, 2010). Convendrá ir contando las historias de estas personas con ellas mismas (García Vilaplana, 2002) y como señala O’Brien (2001) facilitar su propia experimentación para mejorar, a su ritmo y a su manera, justo como hacer un pastel rico, poco a poco, con los ingredientes que cada personas conoce y maneje mejor. Así, Silvia Navarro escribe:

“Se nos exige ser objetivos, racionales y eficaces, olvidando muchas veces que al comunicar, más allá del estricto intercambio de información, transmitimos quién somos y quién creemos que es la otra persona, nuestras emociones y las propuestas relacionales en que se basan los vínculos que establecemos. Ahí, en este territorio tan incierto como valioso, es donde la relación descubre insospechadas posibilidades y lo lejos que puede llegar si nos sacudimos tantos prejuicios y apostamos por comunicar también con el cuerpo, con los cinco sentidos. Tocar con tacto es acariciar, por eso el saber relacionarnos con los otros es un saber cariñoso, que acaricia. El tacto, el ejercicio comprometido y cálido de tocar al otro, no sólo tiene que ver con el tacto físico. Podemos tocar, deberíamos ser capaces de tocar con la mirada, con el tono de la voz, con el silencio, con nuestra escucha...” (Navarro, 2016: 48-49).

Sarah Banks (2016) señala la conveniencia de pasar de una ética profesional, basada en el código deontológico a una ética de la vida cotidiana que incluya a las personas, los contextos y las actuaciones pero también las emociones, la identidad profesional, el rol profesional y las responsabilidades, todos ellos interconectados en el “complejo mundo de la práctica” (Banks, 2016: 38). Ya no se trata de regular sólo desde procedimientos externos los actos profesionales. Se trata de desarrollar una perspectiva amplia e interaccional, pasando de la ética profesional a la ética en la vida profesional. En esta ética de la vida profesional se debería incluir las virtudes, las emociones, las relaciones. Así, se llegaría, según indica Banks, a una ética que, para valorar una actuación individual de un profesional concreto, pasara de los dilemas y los juicios éticos basados en el código deontológico a una ética con más perspectiva. Esta ética habrá de incluir el contexto social, político y cultural, analizando la responsabilidad bajo una mirada más relacional entre los individuos y los contextos. Esto supondría un paso desde la tradicional ética profesional hacia la ética en la vida profesional. Ésta ética tiene que ver con los esfuerzos y la manera en que las profesionales desarrollan, de hecho, su actividad profesional y se convierte, desde la auto-observación y el auto-análisis en una profesional ética, es decir en una persona en la que se puede confiar, que puede sostener una relación, dejándose moldear y transformar por la misma.

En este modelo ético, no se buscan reglas ni códigos sino actos profesionales concretos. Así, además del ejemplo señalado al inicio de este texto en el que una joven profesional se pregunta acerca de la validez de su intervención profesional para saber si no se había comportado más como una amiga que como una profesional, Sarah Banks presenta otro caso de una trabajadora social veterana que se pregunta qué debe hacer: ¿aplicar un protocolo institucional que excluirá a una madre sola? O ¿renunciar al mismo y argumentar y sostener una decisión que la coloca en un extremo de la institución? Los protocolos tienen un sentido y han sido elaborados adecuadamente con la participación de todos pero no siempre pueden dar cuenta de la realidad con la que se encuentran las trabajadoras sociales.

LA VIDA COTIDIANA Y LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Así, la propuesta que se realiza en estas líneas ha de leerse desde el prisma de la intervención social, es decir desde la relación que entablan una persona en demanda de ayuda y un profesional del Trabajo Social. Ésta es una relación técnica y sin embargo empática. Es una relación humana y, a la vez, una relación profesional. Es una relación de igualdad y, a la vez, una relación asimétrica. Nos atrevemos a indicar que esta relación ha de ser necesariamente humana, incluso como requerimiento ético. Fundamentamos esta osadía en el contenido mismo de la palabra “intervención”. Dicen los diccionarios que se utiliza, habitualmente, en diferentes contextos, ninguno de la acción social, como son:

1. Jurídico-contable: intervenir una empresa, un banco.

2. Quirúrgico: cortar, separar lo sano de lo insano.
3. Militar: actuar por la fuerza, agredir en su caso.

Desde esta perspectiva, observamos que la intervención social no es nunca una intervención suave, inocua ni tampoco una intervención atemporal. La intervención, en mayor o menor medida, implica sufrimiento. Puede ser un sufrimiento derivado de una crisis que pone al individuo al límite de sus posibilidades, obligándole a buscar nuevas estrategias, dolorosas en tanto que desconocidas. O puede ser un sufrimiento derivado de una larga situación de precariedad. En cualquier caso, la necesidad de intervención social se generó o antes de que ésta tenga lugar, construyendo un individuo descuartizado en su desarrollo histórico.

De aquí surge la necesidad imperiosa de la empatía: por la intervención que realizaremos y por la existencia vivida. La empatía guarda relación con los recursos internos de un sujeto, ya sea profesional o ya sea persona en demanda de ayuda. En Trabajo Social, el profesional es el primer recurso de una relación. Esto supone que la empatía, los propios recursos del profesional, como sujeto, son bienes casi materiales, que se han de cuidar, proteger y perfeccionar. Un modo de conseguirlo es desarrollar las facetas técnico-profesionales para apoyar y resguardar los esfuerzos internos de los profesionales. No existen profesionales, en el sentido fuerte de la palabra, que no hayan pasado por crisis de crecimiento. Éstas pueden remontarse con más facilidad y ser operativas si se integran en un conjunto técnico de intervención.

La técnica descarga al sujeto sin sujetarlo. No se trata de convertirse en prisionero de la técnica. Ésta se basa en un conjunto de conocimientos de tipo práctico, de manera que se pueda prever, hasta cierto punto, la intervención a llevar a cabo. La técnica se aprende, con entrenamiento y supervisión. No se necesita ser una persona especial sino practicar y practicar, con autoconsciencia, con una mirada atenta al contexto, al otro y a una misma.

La técnica requiere, en su aspecto más importante, de serenidad para poder practicar y en sus aspectos intermedios, de disponibilidad de un espacio mental interno para poder atender al otro. En la práctica cotidiana, en algunas ocasiones, requiere de frialdad y de distancia, para que la trabajadora social no confunda su persona con los resultados de su práctica ni con las insuficiencias de las políticas públicas. Por todos estos motivos, el Trabajo Social requiere de profesionales adultos y sólidos en sus vidas personal y profesional.

Así, la vida cotidiana, para los trabajadores sociales y las personas, se convierte en un espacio de dolor y de oportunidades. En un ir y venir desde lo más humano del otro y de sí mismo y desde lo más material y práctico de la vida cotidiana, se puede construir una relación significativa donde poder depositar, con frecuencia, fracasos y decepciones pero también reavivar deseos y entusiasmo.

Para algunos autores, las personas que precisan de una ayuda de los profesionales de la acción social, no consiguen nunca establecer lazos que les vinculen, con suficiente peso, con nadie, ya sea de su familia, de sus amigos o del propio mundo profesional. De ahí la facilidad, argumentan, con que estas personas abandonan a su familia y a sus amigos y sienten poco interés por las sustituciones de los profesionales que les atienden, ya que ninguna de estas personas es fundamental. Admitiendo momentáneamente esta observación, podemos argüir que estos autores proceden del mundo clínico que trabaja desde un espacio cerrado, con reglas más o menos flexibles pero cerradas, desde donde el paciente tiene la oportunidad de resolver sus conflictos. En la acción social, no son necesarios tales espacios cerrados; por el contrario, la vida cotidiana es el propio espacio para la intervención, es el lugar de encuentro entre las personas y los profesionales.

La vida cotidiana es, así como la vida psíquica, una vida de la que no podemos huir. Ella es la oportunidad

que nos permite el encuentro con el otro. Este encuentro es necesario, si no se logra, el Trabajo Social se convierte en mero protocolo, frío e indiferente. El encuentro, con sus dificultades es de donde debemos partir para una intervención social profesional, ya desde el acompañamiento ya sea desde la crisis.

UN TRABAJO SOCIAL FUNDAMENTADO

El Trabajo Social es una profesión que cambia a los individuos y a los profesionales. Nadie sale indemne del Trabajo Social. Engancha o repele pero no deja indiferente. Es el contacto con el sufrimiento humano pero también con un amor adulto, ni niño ni infantil, lo que mantiene o aleja a las trabajadoras sociales de su trabajo. A pesar de los sinsabores, éstas se mantienen vivas y en general entusiastas. Algunas veces, las trabajadoras sociales son más exigentes y severas con los resultados de sus intervenciones que las personas con las que trabajan. Cuando se les pregunta a éstas, sus respuestas son altamente satisfactorias debido a la buena atención recibida por parte de las trabajadoras sociales. A pesar de sus dificultades, las personas atendidas saben diferenciar entre las instituciones y las relaciones que han establecido con las profesionales (Ararteko, 2010).

La práctica ha de estar en el centro del Trabajo Social (Fombuena, 2017b) tanto desde la investigación como desde la profesión. La práctica es el elemento que justifica la propia existencia del Trabajo Social. Se trata por tanto de trabajar con las personas con criterios profesionales, científicos y personales, siendo la experiencia autoreflexiva el compendio de los tres. La experiencia es aquello que permite que las trabajadoras sociales resuelvan situaciones imposibles, más allá de su formación, su espacio laboral y profesional y sus propias competencias personales.

Basándose en resultados de la investigación, conviene valorar y aplicar las diferencias entre datos objetivos, objetivables y subjetivos (De Robertis, 1988) que, a su vez, ponen en relación los criterios anteriores. Los datos objetivos son aquellos datos que se pueden contrastar y aquellos en los que todos los observadores se pondrían de acuerdo. En Trabajo Social, y específicamente en el Sistema Público de Servicios Sociales, los datos objetivos son datos documentales que hacen referencia a la edad, el estado civil, la profesión, el nivel de ingresos o de salud. Los datos objetivables son los datos que surgen de la observación y de los datos objetivos pero que requieren una elaboración profesional. Son datos inferidos y elaborados. En Trabajo Social, los datos objetivables son aquellos que conforman, por ejemplo, el diagnóstico social. Los datos subjetivos son aquellos propios y específicos que percibe la persona de la trabajadora social. No requieren ni de documentación ni de elaboración sino de experiencia y de intuición. Pueden contradecir los datos objetivos y señalar posibilidades de riesgo o de intervención social.

Para que el Trabajo Social vuelva a la primavera, como señalábamos al inicio de este texto, es necesario que sus intervenciones sean exitosas. Este éxito sólo puede surgir de una relación profesional, más allá de la gestión, de los recursos y de la burocracia. Surgirá de un encuentro entre experiencia, criterio profesional, conocimiento, emociones y racionalidad que elaborarán trabajadoras sociales entusiastas y con vidas personales ricas, con una mirada ética a las relaciones que les permitirá respetar la autonomía y la autodeterminación de las personas, con capacidad para hacerse preguntas acerca del mundo y de la condición humana y también acerca de las personas y de la vida cotidiana.

Para el contexto del futuro, también conviene tener en cuenta las nuevas tecnologías. Efectivamente, el mundo se ha hecho pequeño y las nuevas tecnologías con su batería de big data y S.I.G. (Sistemas de Información Geográfica) son cada día más necesarios para tener acceso a una información oculta bajo la inmensidad de los datos y que puede permitir mejorar las situaciones sociales, tanto a nivel micro social

(intervención) como a nivel macrosocial (planificación).

En materia de metodologías, estamos en una época de métodos de intervención diversos, tanto a nivel individual como grupal y comunitario (Méndez López y Pérez Cosín, 2017) que irán creciendo incluyendo cada vez más a las personas implicadas. El futuro está en la participación de las personas en los problemas sociales. Cada vez más, el Trabajo Social se reconcilia consigo mismo y el futuro pasa por un Trabajo Social convergente desde lo individual, grupal y comunitario, eligiendo en cada momento el método más adecuado.

Los problemas sociales también cambiarán. Aparecerán más problemas relacionados con las edades avanzadas y la dependencia así como con las relaciones intergeneracionales puesto que las familias pasaran de tener tres a cuatro generaciones vivas a la vez; los flujos de población debido a múltiples causas se harán igualmente acuciantes y serán necesarias más políticas de inclusión social.

El Trabajo Social del futuro trabajará, desde la calidad y la calidez para participar y generar una sociedad más sostenible y consciente de la escasez de los recursos, para hacer un mundo más justo y menos desigual y con métodos de diálogo y de paz. El individuo ha llegado para quedarse y

“Ni el Trabajo Social ni la intervención social pueden cambiar el signo de los tiempos, marcados hoy por la individualidad, la fragilidad y la ruptura de la solidaridad tradicional. (...) El Trabajo Social es una actividad para el desarrollo. No está concebido únicamente para satisfacer las necesidades de las personas o atender los requerimientos de las instituciones” (Montagud, 2015: 33).

Así aparecerá un nuevo individualismo (Laurent, 2016) responsable y solidario con el género humano, con posibilidades de compromiso y dedicación para causas de mayor calado que su propia y reducida felicidad.

BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR, M. J. (2013). Trabajo social. Concepto y metodología. Madrid: Paraninfo y Consejo General del Trabajo Social.

ARARTEKO (2010). La situación de los servicios sociales de base en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco. Vitoria: Defensor del pueblo.

AUTÉS, M. (2014). « Le Travail Social et la recherche, une question politique. » En JAEGER, M. (Coord.). Le Travail Social et la recherche. Conférence de consensus. Paris : Éditions Dunod.

BANKS, S. (2016). “Everyday ethics in profesional life: social work at ethics work”. *Ethics and social welfare*, 10, (1), 35-52. Doi: 10.1080/174965355.2015.1126623

BERTRAND, D. (2017). « L’avenir de la clinique se dessine-t-il au Québec ? ». *Revue Française de Service Social*, 265, 51-58.

BIESTECK, F.P. (1966). Las relaciones del casework. Madrid: Editorial Aguilar.

BUNGE, M. (1980). Epistemología. Barcelona: Ariel.

- CAPARRÓS, N.; CARBONERO, D.; RAYA, E. (2017). “Construir conocimiento desde la práctica: ejemplos de sistematización en Trabajo Social”. *Interacción y perspectiva*, 7 (1), 61-79.
- DE ROBERTIS, C. (1988). *Metodología de la intervención en trabajo social*. Barcelona: Ateneo Ediciones.
- ELÍAS MARTÍNEZ, C. (1988). “La práctica social generadora de teoría científica”. *Comunicación del VI Congreso Estatal de Trabajo Social y Asistentes Sociales*, Oviedo.
- EHRENBERG, A. (1998). *La fatigue d’être soi. Dépression et société*. Paris: Odile Jacob.
- FINKIELKRAUT, A. (1999). *La sabiduría del amor*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- FOMBUENA, J. (2015). “La demanda de intervención social”. En FOMBUENA, J.; MONTAGUD, J. Y SENENT, F. *Métodos del Trabajo Social: individuos, grupos y comunidades* (pp.69-94). Valencia: Tirant Lo Blanch.
- FOMBUENA, J. (2017a). “Aportaciones del modelo contextual al Trabajo Social Clínico”. En ITUARTE, A. *Prácticas del Trabajo Social Clínico*. Valencia: Nau Llibres.
- FOMBUENA, J. (2017b). “Relaciones de autenticidad y mandato de autonomía en un mundo inestable”. En GUINOT, C.; FERRAN, A. (2017) (coords.). *Trabajo social: arte para generar vínculos*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- GARCIA VILAPLANA, A. (2002). “Tres relatos, tres acompañamientos, tres intervenciones desde el trabajo social con hombres y mujeres privados de libertad: una soñadora y un corazón ardiente. Tres miradas, tres músicas posibles, tres deseos”. *Revista de servicios sociales y política social*: 58, 97-109.
- GUINOT, C. y FERRAN, A. (Eds.) (2017). *Trabajo social: arte para generar vínculos*. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- HAMILTON, G.A. (1940). *Theory and practice of Social Case work*. New York: Columbia University Press. (Traducción española: (1984). *Teoría y práctica del Trabajo Social de casos*. México: Prensa Médica Mejjicana
- HIRIGOYEN, M. F. (2007). *Les nouvelles solitudes*. Paris: La Découverte.
- JAEGER, M. (2016). “Réinterroger et reformuler le rapport aux personnes”. *Vie Sociale*, 13, 85-93. Doi:10.3917/vsoc.161.0085.
- LAURENT, A. (2016). *L’autre individualisme. Une anthologie*. Paris: Les belles lettres.
- LE GOFF, J.F. (2010). “Familles outsiders dans la crise du système-monde. Quelle éthique de ruptura dans un système-monde déloyal? *Cahiers critiques de thérapie familiales et de pratiques de réseaux*, 44 (1), 153-168. Doi: 10.3917/ctf.044.0153
- MENDEZ LÓPEZ, A. J.; Y PÉREZ COSIN, J.V. (2017). *Ciencias sociales y proyectos comunitarios. Epistemología, metodología y experiencias*. Valencia: Tirant Lo Blanch.

MOLLEDA, E. (2012). "La entrevista y la visita a domicilio". En FOMBUENA, J. (Coord.). *El Trabajo Social y sus instrumentos. Elementos para una interpretación a piacere*. Valencia: Nau Llibres, pp. 134-150.

MONTEAGUD, X. (2015). "Entre lo individual y lo colectivo". En FOMBUENA, J.; MONTAGUD, J. Y SENENT, F. *Métodos del Trabajo Social: individuos, grupos y comunidades* (pp.15-35). Valencia: Tirant Lo Blanch.

NAVARRO PEDREÑO, S. (2016). "Sobre el tacto en el contacto: por un saber de la caricia en el Trabajo Social". En GUINOT, C. Y FERRAN, A. (Coord.). *Arte para generar vínculos*". Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto. pp. 37-54.

NAVARRO PEDREÑO, S. (2017). *Vida y acción social. Dar a luz experiencias creadoras*. Madrid: CSS.

O'BRIEN, P. (2001). "Just like baking a cake: Women describe the necessary ingredients for successful reentry after incarceration". *Families in Society*, 82(3), 287.

RODRÍGUEZ MAGDA, R.M. (1997). "Del olvido a la ficción. Hacia una genealogía de las mujeres". En RODRIGUEZ MAGDA, R.M. (Ed.). *Mujeres en la historia del pensamiento* (pp.33-59). Barcelona: Anthropos.

RODRIGUEZ MAGDA, R.M. (2011). "Transmodernidad: un nuevo paradigma". *Transmodernity: journal of peripheral cultural production of the luso-hispanic world*, 1 (1),

SALZBERGER-WITTEMBERG, I. (1990). *La relación asistencial. Aportes del Psicoanálisis kantiano*. Buenos Aires: Amorrortu.

TERESHENKO, M. (2007). *Un si fragile vernis d'humanité*. Paris : Editions La Découverte/Poche.