

“RETOS Y DESAFIOS DE LA POSTMODERNIDAD AL TRABAJO SOCIAL”.

Prof. Dr. Jesús Hernández Aristu
Universidad Pública de Navarra

Abstract

In postmodernism, as some sociologists have been calling our time for quite some time, social work has to redefine itself. Social work must be centered on the needs and worries of people: loss or orientation, ambivalence, existential problems, question about purpose of life, loneliness, insecurity, loss of identity are becoming widespread in all population strata. Social work achieves thereby social relevance and general validity and assumes additional new tasks assigned by today's reality and attempts to respond to them with counseling and accompaniment of life. New methods of communicative procedure seem to be adequate for those new tasks.

Keywords: postmodernism, ambivalence, Identity, consulting, communication, social work.

Algunos autores han denominado nuestra sociedad actual como sociedad post-moderna. Esta postmodernidad está obligando al trabajo social una vez más a re-definirse al tener que responder a las necesidades y preocupaciones de la población. La pluralidad y la flexibilidad en todos los ámbitos de la vida social y laboral hacen necesarias respuestas de orientación y de asesoramiento, acompañar procesos de cambio individual. Estas nuevas tareas requieren del profesional competencia comunicativa, y el desarrollo de habilidades de comunicación

Palabras clave: postmodernidad, ambivalencia, identidad, asesoramiento, comunicación, trabajo social.

Introducción

Tal vez haya llegado el momento de invertir la expresión tan cacareada, de que hay que pensar globalmente pero actuar localmente, en un hay que pensar localmente pero actuar globalmente, pues los problemas globales, inciden en lo local, pero no tienen solución local, tienen efectos locales eso sí pero no se dejan influir de procesos locales. Sin embargo y pensando en el trabajo social y los servicios sociales, tal vez sea correcto hacer lo uno y lo otro, es decir ser conscientes de las consecuencias a veces no queridas de la globalización y por otro lado actuar de modo que nuestra acción tenga consecuencias, también a escala mundial. En este artículo queremos presentar por un lado las transformaciones que la sociedad está soportando en todos los ámbitos y sus consecuencias para la población en general, y por otro las nuevos desafíos que estas transformaciones representan para el ejercicio de las profesiones sociales y las habilidades necesarias para responder adecuadamente a esas necesidades.

1. Diversidad y complejidad del trabajo social, o: el trabajo social es una profesión postmoderna.

Algunos autores (Kleve 2002) de la reflexión teórica del trabajo social coinciden en señalar el trabajo social como una profesión postmoderna. Y cuando lo hacen se refieren al hecho de que el trabajo social al contrario que otras actividades profesionales se caracteriza desde el principio (siglo XIX siglo XX) por su complejidad y su diversidad.

Complejo porque por una parte los problemas que pretende atajar y atender están a veces unidos a la persona misma, acentuando así los elementos psicológicos de las dificultades de las personas en configurar satisfactoriamente para sí su vida, otras porque con esta actividad profesional se pretende atender a colectivos, que por razones históricas (minorías étnicas) o por otras razones, laborales p.e. han devenido en grupos marginados o explotados o reprimidos, otras veces el trabajo social se ocupa de comunidades enteras, ya sea en su desarrollo social o económico, incluso convivencial.

Es decir, si preguntamos por el qué es trabajo social, la respuesta es múltiple y diversa, pero no de un modo excluyente sino incluyente y a la vez., el trabajo social se ocupa de unas cosas y de otras .

El trabajo social **se ocupa del individuo**, pero también de la **sociedad**, se ocupa de grupos, pero también de familias, se ocupa de comunidades, pero no solo en aspectos sociales, también económicos y de desarrollo.

Podríamos decir que es típico del trabajo social la **ambivalencia**, es decir el servir para una cosa y para la otra, aparentemente puede parecer como contradictorio, pero en realidad no se trata de una exclusión de opuestos, una disyunción o en el sentido de ,o una cosa u otra, sino que se convierte en un y e y, en una conjunción en una copulación. El trabajo social se ocupa de lo uno y de lo otro, del individuo y de la sociedad, del grupo y de la comunidad, de la familia y de cada sujeto. A esta diversidad simultánea se la denomina como ambivalencia. De ahí que el trabajo social se transforma así en una práctica dinámica, atenta a los cambios y transformaciones sociales.

En ese sentido se trata igualmente de una profesión o si prefiere de un práctica profesional **flexible**. **Ambivalencia** y **flexibilidad** que han caracterizado siempre al trabajo social, son ahora dos características aplicables a la propia sociedad.

La diversidad y la pluralidad así como la flexibilidad son tres características de la sociedad actual, haciendo de ella una sociedad muy distinta a la sociedad industrial, y que por eso algunos la llaman la sociedad post-industrial o post-moderna, señalando así una serie de transformaciones que están convulsionando las bases sobre las que se ha venido asentando la sociedad industrial.

2. La sociedad se define por su ambivalencia y por su fluidez: Todo fluye, lo único que permanece es el cambio.

Puede ser que estas primeras ideas les dé la impresión de ser muy abstractas y teóricas, pero pronto van a ver que estoy hablando, de cuestiones muy concretas. Si en la era industrial p.e era claro qué significaba ser mujer y qué ser hombre (claridad de los roles) hoy en día no es tan clara la diferenciación, ser chico o chica antes eran dos roles

muy diferenciados y eso iba unido a comportamientos muy claros y propios de ser chico y/o de ser chica. Hoy los roles no están tan claros y tanto a las chicas como a los chicos se les exige comportamientos muy similares, formas de vivir y de vestir similares, exigencias sociales p. e. en la escuela también similares, en la familia cada vez más se exige de los chicos lo mismo que de las chicas. No es raro ver un chico que se plancha la ropa, como a una chica que maneja el ordenador mejor que su hermano o que vuelve a casa de la vida nocturna más tarde que su hermano mayor.

En la era industrial estaban claras las esferas públicas y las privadas, hoy ya no están tan claras, privadas tiene tareas públicas (p.e. las escuelas) públicas tienen tareas privadas, p. e. el cuidado de los mayores o el cuidado de los niños o de los enfermos.

En la televisión nos adentramos, si queremos, en las vidas privadas públicamente expuestas.

Como señala Bauman (1995 y 2007) refiriéndose a la sociedad, antes la sociedad industrial era clara, tenía un orden, era la sociedad de los casilleros, cada cosa tenía su cajón, su orden, su control, su delimitación. La sociedad actual es la sociedad del caos, del desorden, de la pluralidad y diversidad, sin límites ni reglas claras, ni valederas para todos..

Esta característica de las sociedades actuales ha llevado a algunos autores a llamarla, como hemos dicho, post-moderna. Casi si darnos cuenta, pero sufriendo las consecuencias hemos creado una sociedad nueva, estamos llevando a cabo una revolución que por silenciosa que parezca (Beck 1997: 12) no lo es menos profunda que otras como lo fue el inicio de la era industrial.

Muchos han comparado esta época con la época del inicio de la industrialización cuando la fuerza del trabajo artesanal se transforma en fuerza de trabajo para poner en marcha la máquina, que sustituye la mano de obra.

Las transformaciones que en los medios de producción en los que se sustituye la máquina por el ordenador, la máquina inteligente, han llevado al cambio de muchas profesiones. Las profesiones en casi todos los ámbitos por no decir en todos, requieren habilidades que tienen que estar continuamente renovándose.

Apenas uno/a ha aprendido a manejar un programa informático, cuando ya está el siguiente, nuevo, pegando a la puerta. Muchas profesiones han desaparecido y están en proceso de desaparecer. Lo que antes se aprendía para toda la vida, es actualmente un aprendizaje hasta pasado mañana. El aprender de por vida no es una slogan, se ha convertido en una necesidad insoslayable.

El puesto de trabajo, antes también considerado para toda la vida en una especie de vínculo entre la empresa y el trabajador, es hoy en muchos terrenos ya un lugar de paso, hasta nuevo aviso, hasta la próxima opa, o hasta la próxima deslocalización o simplemente hasta la próxima renovación tecnológica, en esa lucha desigual entre el trabajador/a y la tecnología.

Con ello se introduce el principio de la flexibilidad y de la precariedad en el ámbito laboral, dándose lo que Beck (2000) denominó como brasilianización¹ del mercado de trabajo. Aunque aumenten, como estos días se predica, los puestos de trabajo indefinidos, estables, todos sabemos o tenemos la impresión de que, llegado el momento, los puestos de trabajo pueden devenir en definidos, terminados, caducados, como lo estamos viendo en la banca, o en empresas que se van hacia lugares más rentables para el capital, en los procesos de jubilaciones anticipadas, compensaciones económicas para que los trabajadores/as abandonen el puesto de trabajo o simplemente en despidos masivos.

El **vínculo entre el capital y el trabajo**, la empresa y el trabajador, consagrado en los grandes acuerdos de la era industrial entre el capital, el trabajo y el estado y que garantizaba una continuidad y una relación estable, deviene actualmente en vínculos con fecha de caducidad entre el capital y el trabajador. El Estado parece haber pasado a ser un expectador más, al no poder controlar ya al capital, que se esfuma en los espacios etéreos de la globalización.

No digamos nada si miramos los **medios de comunicación**, que son capaces de hacernos vivir tiempos y lugares disparatados simultáneamente, on time, en tiempo real. Hemos sido testigos directos del atentado de las torres gemelas en Nueva York como lo hemos sido de los Sunami en las zonas más orientales de Asia o de las hambrunas africanas. Sin apenas tiempo para poder asimilar la última catástrofe, el gol de la copa, o la matanza de la universidad de Virginia, aparecen las nuevas imágenes del último éxito deportivo, o de las inundaciones en Colombia al mismo tiempo que en la ronda de la cuadrilla me entero que a Mikel le ha tocado la lotería.

Todo parece y aparece como un gran mercado, en el que los kits de productos noticieros están ya empaquetados para ser servidos, próximos y seleccionados para ser consumidos

Los medios de transporte facilitan en tiempos record la presencia de productos y de personas en cualquier punto del mundo, en horas. . Todo da la impresión de existir con todas sus posibilidades y contradicciones al mismo tiempo. Productos exóticos al alcance de la mano, al igual que paisajes y culturas que se nos abren como un abanico de posibilidades que cuestionan necesariamente nuestras vidas, nuestras creencias y nuestros convencimientos, nuestros pequeños o grandes chauvinismos.

Si a todo esto añadimos **los cambios en las ideologías** y en las formas de pensar y de organizar la sociedad bajo los principios de la libertad y de la democracia nos hallamos ante una sociedad en la que **prima el individuo** frente a lo colectivo o comunitario.

El centro de la atención está puesto en la libertad de cada uno, de modo que cada uno debe valérselas por sí solo.

¹ El autor Beck habla de brasilianización del mercado de trabajo para designar la inversión que observa en las sociedades más desarrolladas, que están invirtiendo poco a poco la tendencia del mercado de trabajo de ser mayoritariamente de trabajadores estables y con contrato indefinidos a ser un mercado de puestos de trabajo con fecha de caducidad, fenómeno este típico de Brasil durante muchos años, en cuyo mercado de trabajo solo acogía un 10 % de trabajadores fijos (véase Beck 1997, en castellano 2000?).

Frente a los comportamientos determinados por la tradición o por el grupo, la clase social o el colectivo de pertenencia se erige ante nosotros un “endiosamiento” del individuo, “sé tu mismo/a” es la divisa ante la cual todo se rinde, se somete y se limita y delimita.

La idea de la ilustración de la autonomía de pensamiento y de acción (la llamada mayoría de edad, Mündigkeit) culminó en los movimientos emancipatorios de la segunda mitad del siglo pasado y en la idea de liberarse de presiones externas, de autoridad alguna o de tradición. La emancipación fue considerada como la culminación de la ilustración. Los hombres y las mujeres por fin podían liberarse, desprenderse, desligarse de prescripciones ajenas, imposiciones de pensamiento y de valores de la sociedad, de sus estructuras y de sus instituciones.

El hombre, la mujer liberados de la sociedad se han convertido en individuos, que solos y cada uno por sí mismo debe configurar su vida particularmente.

Actualmente nos encontramos con el triunfo del individuo, y con ello de las propias concepciones, de las maneras y los estilos de vida propios. Ya no hace falta pedir permiso, ni opinión a nuestros mayores, o autoridad alguna, ni copiar a nadie, ni seguir modelos. Aspectos estos que han costado mucho esfuerzo y que en el intento han quedado muchos en el camino, no solo antes, también ahora, porque no para todos se dan las condiciones idóneas para realizar este convertido en nuestra época postmoderna en ideal de vida: ser uno/a sí mismo/a.

La individualización como se ha denominado a este proceso, la globalización y la tecnologización de los medios de producción, de comunicación y de transporte ha generado en nuestra sociedad varios problemas, de los que quiero mencionar algunos.

3. La pérdida de identidad personal y social

La identidad de los individuos va unida a dos cuestiones que son inseparables entre sí, pero que pueden ser tratadas independientemente la una de la otra. La cuestión de quién soy yo, y la cuestión de qué dicen los demás sobre quien soy yo. Es decir la cuestión de qué imagen tengo yo de mí, y qué imagen tienen los demás de mí. Las dos cuestiones suponen que hay “comunidad”. No puede haber identidad sin comunidad, sin grupo o colectivo, sin el tú y la comunidad de aquellos que conforman para el individuo la comunidad, el medio físico, psíquico y el social.

El yo surge en (interacción con) el tú.

Esta afirmación de carácter sociológico es también antropológicamente correcta, el tú en tanto en cuanto que la sociedad es mediadora de conocimientos, de valores, de conductas más o menos compartidas. Ello no significa que seamos cada individuo una copia del otro, sino que ese hecho de estar configurados por los demás supone de un lado que tenemos o somos en algún sentido parecidos, sin por otro dejar de ser distintos.

Como se sabe este resultado es producido por el lenguaje, que nos permite entendernos y reconocernos como parte o pertenecientes a un colectivo, a una comunidad a la comunidad de hablantes (Hernández 1991).

No solo se reconoce el individuo a sí mismo como parte de una comunidad de hablantes, sino que es al mismo tiempo reconocido por los demás como miembro de una comunidad o como solemos decir generalmente de una sociedad. La cuestión de qué imagen me hago de mí, y qué imagen se han hecho se hacen los demás de mí, van tan unidas como las caras de una misma moneda.

Aunque hay autores como Habermas que indican que esta imagen no es estática, una foto como quien dice que se conserva en el tiempo, sino que se va desarrollando y cambiando en el transcurso de la vida, la verdad es que tampoco este autor cuestiona el hecho de que una vez adquirida una identidad personal, con identificación o si prefieren con esa dimensión social, esa imagen acompaña al individuo durante toda la vida. Cuando uno mira su carnet de conducir, la foto que lleva aunque sea de hace años, uno se reconoce al mismo como el mismo que entonces, aunque haya cambiado.

Hay pues algo que permanece de uno mismo, que hace que uno se reconozca a sí mismo como eso, el mismo que ha sido.

En la sociedad líquida, como llama Bauman a nuestra sociedad, a la sociedad postmoderna las cosas han cambiado mucho para el individuo. En la actualidad la cuestión de la identidad ha cambiado muchísimo. Por ejemplo los estados que antes eran referencia identitaria para las personas, hoy en día están cuestionados, en tanto en cuanto los estados han perdido muchas de sus atribuciones cediéndolas a unidades mayores políticas en unos casos, como es el caso en Europa a la Unión europea, que al ser tan grandes y lejanas no sirven a las personas como unidad de identificación.

Otras veces se deposita en unidades más pequeñas produciendo el efecto contrario, al ser tan pequeñas apenas cubren las exigencias identitarias de las personas, pues la movilidad de personas y productos hace que estemos constantemente sometidos a otras visiones, a otros valores, a otras formas de vivir y de encarnar la existencia de cada uno, la Mcdonalización de la vida cotidiana.

A nivel más cercano, a lo que se ha denominado como mundo de la vida, el mundo de las relaciones interpersonales, de la cultura, de la ronda de amigos, de la profesión, en fin de lo que es la vida cotidiana constatamos cambios también de gran alcance p. e en lo que se llaman los roles sociales. Así hoy día no es tan claro que es ser mujer, qué es ser hombre?, con la igualdad de derechos y de obligaciones en el género, se cuele al mismo tiempo una homogenización de género.

Eso trasladado a la vida familiar nos encontramos con que ser padre o ser madre hoy no es tan claro, como lo ha sido en décadas anteriores. Cada uno casi tiene que inventar su propio rol, configurarlo y definirlo, individualmente, o en el recinto pequeño de la relación entre dos, con todos los conflictos que eso conlleva y que vivimos en la vida cotidiana, Si nos adentramos en los roles profesionales, nos encontramos con fenómenos similares, pocos logran mantener a través de toda su vida la misma profesión, y desde luego nadie con los mismos contenidos, con las mismas exigencias. Cualquier profesión que Vds. tomen de ejemplo verán que el ejercicio de la misma nada tiene que ver o muy poco con lo que hacían las personas que se denominaban así, en tiempos pasados, sin contar el cambio de profesiones, la desaparición de unas, el nacimiento de otras.

Uno cambia de profesión casi como se cambia de vestido. Como señala Sennet, (2000:115) “no moverse es como estar paralítico” Hoy en día cambiar de profesión y en cualquier caso de modo de ejercerla está a la orden del día., más aún se presentan los cambios como ideales de vida.

La identidad es pues algo que depende más de uno/a mismo/a, de sus decisiones, de sus valoraciones, de sus objetivos y de sus fantasías de vida, de sus concepciones que de modelos o ejemplos socialmente relevantes. .

Esta fluidez de identidades, que hace que cambiemos como cambiamos continuamente de vestido hace que surja una gran pluralidad y diversidad de formas de vida, de individuos y de colectivos y por supuesto ofrece a cada uno/a la posibilidad de ser distinto, único, diferente y libre respecto a los demás, pero crea al mismo tiempo mucha “fragmentación y muchas rupturas (Werder 1991) y traen consigo al mismo tiempo y para muchas personas, desorientación, soledad y aislamiento.

Por seguir citando a uno de los pensadores más genuinos de la postmodernidad, Zygmunt Bauman (2005: 71) nos advierte de que “ identificarse con.. significa entregar rehenes a un destino desconocido sobre el que no se puede ejercer influencia... aquellos emplazamientos en los que se invertía tradicionalmente el sentido de pertenencia (puesto de trabajo, familia, vecindario) ni son asequibles, (o si lo son, inspiran poca confianza) ni susceptibles de apagar la sed de vinculación, ni de aplacar el temor a la soledad y al abandono” .

Mundos que antes estaban conectados entre sí, p.e. los educativos (escuela, familia, medio social) o del mercado de trabajo, capital, trabajo y estado acaban no solo como dijera Habermas “colonizados unos por otros” sino que incluso des-conexionados entre sí, sin ningún tipo de compromiso, fidelidad o solidaridad produciendo auténticas brechas o muros entre generaciones, individuos y comunidades, ricos y pobres, entre los de aquí y los de fuera, entre tipos de poblaciones, entre norte y sur... e incluso entre mundos de la vida, los más cercanos al ciudadano y a la persona.

Con ello no solo las identidades colectivas, sino también las individuales sufren una crisis. El resultado es un tipo de persona, de individuo en la sociedad que está tembloroso, que tiene miedo, que siente miedo, sin saber muy bien a qué ni a quien, que se siente inseguro, ante el presente y el futuro, que buscan su identidad en localismos, lo que llamé una vez, (Hernández 2004) en la”república independiente de mi pueblo”, en comportamientos, conductas y estilos de vida estándares. O simplemente en comunidades de Guardarropas como las llama Bauman (p.72), el equipo de fútbol del barrio que transmiten al individuo una cierta sensación de pertenencia, por lo menos “mientras dura al función”.

En resumen, pluralidad, diversidad, flexibilidad, multi- opcionalidad y libertad,, es lo que ofrece la vida postmoderna al individuo , pero al mismo tiempo o mejor expresado, unido a ello, van la ambivalencia, el miedo a perder, la falta de compromiso de los mundos de la vida y de los sistemas económicos y sociales, y la necesidad de tener continuamente que elegir y decidir, condenados como lo expresara Beck “ a ser libres”.

Lo que uno tiene hoy, puede perderlo mañana, lo que es hoy, puede que sea mañana otra cosa, lo que se decidió hoy, puede revisarse mañana... la vida, vivir se ha convertido para los ciudadanos/as no solo en algo raro, sino además en un estrés, en una fuente de inseguridad e incertidumbre.

La comunidad, la necesidad de pertenencia es hoy más grande que nunca, pero al mismo tiempo vincularse y sobre todo vincularse definitivamente produce miedo (en el mercado de trabajo, en el grupo de amigos, en el matrimonio, en el entorno social). Los vínculos se viven hoy más como una limitación a la libertad individual que como una oportunidad.

El futuro y la vida misma se convierten en un proyecto con fecha de caducidad, el miedo a la soledad es el lado oscuro, el reverso del miedo a la libertad (Erich Fromm).

O como lo resume Bauman en una de sus últimas obras: (2006: 30): “La incertidumbre respecto del futuro, la fragilidad de la posición social y la inseguridad de la existencia son elementos omnipresentes de la vida en el mundo de la modernidad líquida...”

4. Asesoramiento y acompañamiento de procesos vitales y sociales, tarea y función principales del Trabajo Social en la Postmodernidad.

Del trabajo social se ha dicho que siempre está en proceso de re-definición. En eso esta profesión y esta disciplina científica también es post-moderna. Su identidad es tan frágil como flexible, acomodándose continuamente a las mismas exigencias que presenta la evolución social. Al par que mantiene el trabajo social tareas y funciones tan clásicas como antiguas, tales como la justicia social, la igualdad de derechos, la integración social, los derechos humanos, se orienta al mismo tiempo en las exigencias y desafíos cambiantes en cada época.

Así como el trabajo social al inicio de la industrialización tuvo que ocuparse de multitud de problemas que surgieron de los cambios producidos en ella, debe hacerlo hoy con fenómenos como el miedo, la inseguridad, la incertidumbre, que no afectan a un solo grupo o colectivo, sino que se extienden como una mancha de aceite por todo el tejido social, por todas las clases sociales.

Después de la segunda guerra mundial en los estados de bienestar suficientemente afianzados y establecidos en regímenes democráticos, la tarea del trabajo social se limitaba, como último sistema social a compensar las deficiencias y llenar los huecos que dejaban sin cubrir o lo hicieran deficientemente otros sub-sistemas sociales, como el educativo, el sanitario, el mercado de trabajo o la familia. Hoy sin embargo entiendo yo que además, sin perder de vista esos ámbitos, están naciendo otros a los que nos hemos referido cuya respuesta es el asesoramiento y el acompañamiento de vida.

Esto significa cumplir con la función de ayudar a que personas individualmente puedan realizar sus proyectos de vida individuales, incluso independientemente de lo que los demás quieran o hagan, ayudarles a manejarse sin sucumbir en una sociedad complejísima, impenetrable, des-tradicionalizada y contradictoria.

Tareas estas que son posibles solo o sobre todo a nivel local, en lo que local significa, el ámbito municipal, el barrio, la ciudad o el pueblo, o también en algunos casos la comunidad autónoma o pequeños países o regiones.

Qué significa en este contexto asesoramiento y acompañamiento?

El asesoramiento pretende **a nivel del diagnóstico** entender las situaciones desde la perspectiva subjetiva, del sujeto, del colectivo incluso de la comunidad, entender cuales son y cómo viven sus necesidades , las indigencias que padecen, los planes o proyectos de vida que quieren desarrollar.

Desde la perspectiva **de la intervención**, la tarea es la de ayudar a descubrir los propios recursos, muchas veces negados, disimulados, no reconocidos como tales , por los propios clientes o por otras personas y/o profesionales, movilizarlos y en su caso crearlos, exigirlos. No se trata de revivir o resucitar conceptos de comunidad, barrio o colectivo ideológicamente en una especie de “comunidad simbólica idealizada” como las llama Sennet (2000, 33) haciendo referencia a la ideologización de las comunidades y de la vida comunitaria, sino más bien en el sentido de una sociedad individualizada, de abrir caminos para los individuos ya sea individualmente o al grupo de referencia de los individuos, y de reforzarles en sus objetivos y pretensiones. Como lo expresó una vez Beck (1997), en el sentido de que “el que quiera vivir individualmente, deberá hacerlo socialmente”.

5. Más allá de los servicios sociales respuestas institucionales en todos los ámbitos.

Los servicios sociales como respuestas institucionalizadas para las nuevas necesidades están sufriendo una gran transformación, en cuanto que son el lugar en las que se recogen las necesidades de la población. Hasta ahora se ha pretendido responder a las necesidades más típicamente propias del estado de bienestar tal y como lo conocimos en la era industrial, como subsistema de apoyo a las necesidades no cubiertas por otros subsistemas, como hemos dicho, pero ahora se trata de abrir los servicios sociales a otras necesidades más amplias y menos sujetas a clases bajas. Los problemas de educación, las inseguridades en este terreno, se sienten tanto en la vida de matrimonios y familias de clase alta como de baja, los matrimonios duran ya tan poco en unas clases como en otras, los divorcios están generalizados en todas las clases sociales, los jóvenes tiene proyectos muy diversos para su vida, a veces desarrollarlos o simplemente proyectarlos resulta difíciles para ello.,la diversidad de culturas y de proyectos individuales nos exigen aprender a convivir etc.

Pero no solo en los servicios sociales propios de los ayuntamientos. Los trabajadores sociales, las profesiones de ayuda sociales deben ir ocupando otros terrenos e instituciones porque en todos ellos se manifiestan los problemas y necesidades mencionados con anterioridad, problemas existenciales, búsqueda del sentido de la vida. Por eso proponemos que haya profesionales para estas tareas en las escuelas, en los servicios de salud e incluso en las empresas. Todo el mundo sabe que hoy el trabajo se ha convertido en una fuente de estrés para muchas profesiones. Muchos jóvenes no aguantan los rigores y disciplina que exigen el puesto de trabajo y el trabajar con otros, Hay personas que se suicidan porque no soportan el estrés del trabajo, o pierden su identificación con lo que hacen, o a quienes nadie apoya ni reconoce nada de lo que

ellas saben y hacen. Y ¿qué decir de los ámbitos del tiempo libre y del ocio?. No requieren igualmente la presencia de personas que orienten y apoyen a jóvenes en sus decisiones, en momentos delicados y peligrosos?.

6. Nuevos desafíos exigen nuevas competencias y habilidades profesionales.

Hasta hace poco en una sociedad con un proyecto más o menos común, con normas y valores compartidos y sistemas conexados, los trabajadores sociales disponían de un modelo social hacia donde trabajar para integrar a sus clientes. Hoy día este modelo no existe por tanto no disponemos ya de normas que nos indiquen hacia donde dirigir nuestro trabajo, hacia donde orientar a nuestros clientes.

No somos indicadores en el camino hacia un lugar o meta, más bien somos como señales de vías y caminos distintos hacia metas o objetivos distintos, que el viandante debe elegir, nos podemos convertir en acompañantes en el camino trazado o buscado por el cliente. Nuestra tarea no es decirle al cliente lo que tiene o tendría que hacer, sino más bien que descubra y proyecte sus propios objetivos, poner al vivo sus recursos y en su caso acompañarles en la realización de los mismos.

Para ello necesitamos algo más y algo distinto a las competencia y habilidades que hasta ahora han sido necesarias.

Estas nuevas tareas exigen de nosotros lo que ya llamé en su día (1991, 1999, 2001) competencia comunicativa y habilidades dialógicas. Nosotros como profesionales de lo social no disponemos más que de un instrumento propio y específicamente nuestro que es el lenguaje y este, como no puede ser de otra manera es esencialmente comunicativo.

Por eso mi slogan es: pensar, sentir y actuar comunicativamente.

No se trata pues tanto de qué tenemos que hacer, sino sobre todo de cómo lo tenemos que hacer. Y el lenguaje es nuestro instrumento. El lenguaje es social, compartido con otros, pero al mismo tiempo el lenguaje es individual y cada vez más individual. Como asesores de vida, nosotros debemos entrar en el mapa construido de la realidad por parte del cliente y ayudarle a entenderlo él mismo a través nuestra y en su caso a ayudarle a cambiarlo en el sentido que el cliente desee.

Cuando un cliente, un usuario de nuestros servicios habla con nosotros, lo que hace es dar a conocer sus significados sociales de lo que habla, pero también nos da a conocer sus significados personales, individuales, lo que él piensa y siente, y valora del mundo, de su relación con los demás, consigo mismo, sus sentimientos, sus necesidades, sus anhelos y sus nostalgias, sus ideales, sus fracasos etc. todo lo que él produce en la interacción suya con el mundo social, con el entorno físico y nos lo ofrece para que le entendamos. Entender significa participar, tomar parte de los significados que la persona hace de todas sus interacciones consigo mismo y con el mundo que le rodea.

El mismo profesional es parte de ese entorno, por eso conviene también en ese empeño, que el profesional se entienda a sí mismo, lo que le ocurre por dentro, cuando escucha las historias de sus clientes, pues él mismo está confrontado con las significaciones de sus clientes y sus realidades.

Como sabemos por el enfoque psicodinámico de la Gestalt, es necesario como profesional mantener un doble contacto: por un lado con lo que dice y como lo significa el cliente y por otro con lo propio, lo que surge en el profesional al oír al cliente.

Ejercicio muy necesario y poco extendido, pero en cualquier caso pertenece a las habilidades a aprender por parte de los profesionales.

Es desde la participación en los contenidos lingüísticos del cliente diferenciados de los del profesional, desde donde ocurre la orientación o el asesoramiento de vida, desde donde podemos ayudar. Esto no significa que los trabajadores sociales nos convirtamos en cassetts que gravan mecánicamente lo que los clientes cuentan. Nosotros estamos afectados también por, y sensibilizados para lo que nos cuentan los clientes, pero no debemos mezclar nuestros con sus problemas, nuestros con sus sentimientos, nuestras con sus significaciones y valoraciones.

Los clientes ponen con frecuencia a los profesionales en situaciones límites, en la que el mayor y más frecuente sentimiento es el de impotencia.

Pero también en la impotencia subyace una oportunidad para el crecimiento personal y profesional. Según como resuelva su propia impotencia el profesional puede ayudar o no a su cliente en situaciones en las que se encuentra sin ver ninguna salida, que se le presentan como insolubles.

En uno de mis cursos dirigidos a profesionales de ayuda me contó una trabajadora social que ella, la trabajadora social, se sentía impotente a la hora de ayudar a una mujer que se sentía igualmente impotente ante la situación de su hijo, con el que la escuela y sus profesionales no sabían qué hacer, es decir se sentían del mismo modo impotentes. En la sesión de asesoramiento a la trabajadora social, ésta irrumpió en lágrimas, igual que la madre lo había hecho con ella en la sesión de asesoramiento que ella le había ofrecido.

En esa identificación había una solución. Al reconocer y aceptar la impotencia propia, dejó de presionar a la mujer madre del niño para que ésta presionara a su vez a su hijo para que éste cambiara. La mujer pudo reconocer hablando con la trabajadora social, que se sentía impotente ante el comportamiento del hijo, y dejó de presionar sobre él para que se comportara de otra manera, lo que relajó al joven que pudo afrontar la escuela y sus problemas con mayor comprensión y menos presión.

7. Bibliografía consultada

- BAUMAN, Z. (1995) *Moderne und Ambivalenz. Das Ende der Eindeutigkeit.*
- BAUMAN, Z. (1996) *Modernidad y ambivalencia.* En J. Beriain (comp.) *Las consecuencias perversas de la modernidad.* Anthropos Barcelona, S. 73-119
- BAUMAN, Z. (2003) *Modernidad líquida.* FCE, Buenos Aires
- BAUMAN, Z. (2005) *Identidad.* Losada. Madrid
- BAUMAN, Z. (2006) *Confianza y temor en la ciudad. Vivir con Extranjeros.* Arcadia Barcelona
- BECK, U. (1997) (Hg.) *Kinder der Freiheit.* Suhrkamp. Frankfurt a. M.
- BECK, U. (1997) *Interview mit Ulrich Beck.* In *Süddeutsche Zeitung*, Nr. 95. S.34. 22. April, 1997.
- BECK, U. (2000): *Schöne neue Arbeitswelt. Vision: Weltbürger-gesellschaft.* Campus. Frankfurt a. M/New York.
- BECK, U./ BECK-GERNSHEIM, E. (1993) *Nicht autonomie, sondern Bastelbiographie Anmerkungen zur Individualisierungsdiskussion am Beispiel des Aufsatzes von Günter Burkart.* In: *Zeitschrift für Soziologie* Heft 3. Enke Verlag Stuttgart
- PREIRE, P. (1973) *¿Extensión o comunicación?. La concientización en el medio rural.* Siglo XXI. Méjico
- HABERMAS, J. (1987) *Teoría de la acción comunicativa.* Vol. II. Taurus ediciones. Madrid.
- HETTLAGE, R. UND ANDERE: (1997) *Kollektive Identität in Krisen. Ethnizität in Region, Nation, Europa.* Westdeutscher Verlag, Opladen.
- HERNÁNDEZ A, J.(1991) *Acción Comunicativa e Intervención social.* Editorial Popular. Madrid.
- HERNÁNDEZ A, J. (2000) *El lenguaje como instrumento de reflexión en la práctica del trabajo social o, de cómo hablar y escuchar en el diagnóstico y en la intervención social.* En Olza /Hernández (comp.) *Trabajo social. Cuestiones sobre el qué y el cómo.* Certeza. Zaragoza. (S.9-28).
- HERNÁNDEZ A. J: (2001) *La filosofía del diálogo como fundamento ético-dialógico en las profesiones de ayuda .* En : Natalio Kisnerman (compilador) *ÉTICA, un discurso o una práctica social.* Paidós. Buenos Aires. S.63- 105.

- HERNÁNDEZ A, J. (2004) Trabajo Social en la postmodernidad. Certeza. Zaragoza
- KLEVE, H. (1999) Postmoderne Sozialarbeit. Heinz Kersting Verlag. IBS. Aachen
- KLEVE, H. (2002) Die postmoderne Theorie sozialer Arbeit. Ein möglicher Blick auf die real- und theoretische Entwicklung der Sozialarbeit/sozialpädagogik. Manuskript. Vorlesung an der Fachhochschule Alice Salomon Berlin.
- KLÜSCHE, W. (1994) Befähigung zur Konfliktbewältigung – ein identitätsstiftendes Merkmal Für SozialarbeiterInnen/ Sozial- pädagogenInnen.FHN. Aachen
- LAS HERAS, P./CORTAJARENA, E. (1979) Introducción al bienestar social. Federación Española de Asistentes Sociales. Edv. Estella
- LLOVET, J.J./USIETO, R. (1990) Los trabajadores Sociales. De la crisis de identidad a la profesionalización. Editorial Popular. Madrid.
- MAALOUF, A. (2002) Identidades Asesinas. Alianza Editorial. Madrid.
- NAGEL, H./SEIFERT, M. (Hg) (1979) Inflation der Therapieformen, Gruppen und Einzeltherapien in der sozialpädagogischen und klinischen praxis. RTV. Reinbeck.
- OLZA; M: (2002) Trabajo Social : Una profesión de ayuda a la persona y de acción en la comunidad. En: Olza M./Hernández J. (comp.) Trabajo social, cuestiones sobre el qué y el cómo. Certeza, Zaragoza. S. 175-186.
- SENNET, R. (2000) Der flexible Mensch. Die kultur des neuen Kapitalismus . Berlin Verlag. Berlin. (Original: The corrosion of Character. W.W. Norton. 1998 Nueva York.
- VON WERDER, L. (1993) Ganzheitliche Ansätze in der Sozialarbeit. FHSS. Berlin
- WILBER, K. (1991): Los tres ojos del conocimiento. La búsqueda de un nuevo paradigma. Kairós. Barcelona.

