

Entre control y cambio social: el trabajo social

Silvio Marinelli

La profesión del Trabajo Social es poco reconocida socialmente. Se sabe poco de su rol en el sistema salud, poco de su formación y de la capacitación de los trabajadores sociales. Se confunde a menudo, en la percepción popular, con un rol burocrático, rutinario, de secretariado social. La historia y la conducta de muchos Trabajadores Sociales, en efecto, ha oscilado entre funciones organizativas, administrativas y también – lamentablemente –, de control social y de defensa del “status quo”.

El Trabajo Social se encuentra en una encrucijada en el mundo de la salud: es la cara de la institución hacia los usuarios; es el servicio que más detecta las necesidades no sólo médico-clínicas de los enfermos y sus familiares y la sociedad en general; detecta también las fallas en la respuesta institucional a las necesidades apremiantes de la población. Se podría decir que el Trabajo Social debe conjugar múltiples perfiles de fidelidad en su desempeño, con sus valores, principios y metodologías aprendidas en la carrera: a la institución que lo contrata para confiarle un servicio, lo paga y le da el marco de referencia; fidelidad al público que debe y quiere “servir” (de ahí su definición de “servicio”); a la sociedad que estimula, exige, demanda y tiene expectativas no siempre realistas. Este rol “de encrucijada” hace complejo el trabajo y el profesionista se limita a satisfacer uno o dos de los frentes abiertos.

En los estudios de Trabajo Social se hace énfasis en la característica de que se trata de un profesionista llamado a dinamizar los procesos de cambio social. La realidad concreta del “puesto de trabajo”, sin embargo, frustra y mortifica los deseos y expectativas: se trata a menudo de un trabajo monótono, rutinario, con un sinnúmero de expedientes burocráticos que completar. El sueño de ser un “agente de cambio social”, de dar inicio a procesos de ciudadanía y participación consciente y democrática se quedan en el cajón y de ahí fenómenos bastante recurrentes de agotamiento profesional o de “renuncia” frente a los desafíos sociales y las necesidades de la población.

Respecto a las capacidades que el profesionista Trabajador social debe desarrollar en el mundo de la salud, se subrayan sólo algunas: dotes de organizador de servicios, capacidades de acompañamiento psicológico individual y familiar, capacidades de liderazgo para implementar nuevos servicios y respuestas a las necesidades y para crear sinergia con grupos-asociaciones e instituciones de la sociedad civil.

Por su característica de rol, capacidades requeridas, historia y percepción de la sociedad, el Trabajo Social siempre será una profesión y un servicio que se cuestiona, que intenta trazar nuevos caminos y se adecúa a las necesidades siempre cambiantes y expectativas de la sociedad.