

INTERVENCION SOCIAL Y NUEVAS NECESIDADES
(Las nuevas necesidades de la Intervención Social)

Joaquín Laguna Álvarez
Jefe de Unidad Técnica de Estudios,
Documentación y Formación

El fenómeno de la comunicación no depende de lo que se dice, sino de *lo que le pasa* al que lo escucha, y esto es un asunto muy distinto a transmitir información

(Humberto Maturana)

Un hombre firmemente convencido de que está muerto, decide, presionado por su familia, acudir al psiquiatra.

PSIQUIATRA: Bien, dígame usted que le pasa.

MUERTO: La verdad es que a mí no me pasa nada, simplemente mi familia no se cree que yo esté muerto, y han insistido en que venga a verle.

PSIQUIATRA: ¿Y usted está completamente seguro de que está muerto?

MUERTO: Pues claro, si lo sabré yo...

PSIQUIATRA: Bueno, en ese caso, dígame usted si cree que los muertos pueden sangrar.

MUERTO: ¿Sangrar? Por supuesto que no.

El psiquiatra le pide entonces al sujeto que se suba la manga de la camisa y extienda el brazo sobre la mesa de consulta. Sin previo aviso le pincha con una aguja, y como consecuencia de ello una gota de sangre fluye sobre el brazo del paciente.

Satisfecho de su ingeniosa idea, el psiquiatra aguarda la respuesta deseada.

PSIQUIATRA: Bien, ¿y ahora, que me dice usted...?

MUERTO: Pues que yo estaba equivocado...es evidente que los muertos sí pueden sangrar.

(Versión libre de una anécdota relatada por el teórico del enfoque cibernético de las organizaciones Stafford Beer)

Antes que nada quisiera señalar que la presente comunicación no pretende ser otra cosa que un conjunto de reflexiones personales, que no representan más que las inquietudes y opiniones de su autor.

También creo oportuno indicar que no me propongo presentar aquí un posible compendio de soluciones. Por el contrario, en mi escrito encontrarán sobre todo un repertorio, más o menos acertado, de interrogantes y dudas, cuya dilucidación en todo caso nos incumbe a todos.

Finalmente, mencionar que a lo largo del texto se emplean con frecuencia ideas y conceptos originarios de otros campos del conocimiento como la física y la biología, que deben en cualquier caso ser entendidos como metáforas o analogías potencialmente útiles, y no como una propuesta epistemológica dirigida a reducir “lo social” a su sustrato físico o biológico.

Con independencia de esas reservas, considero que sería un grave error despachar alegremente algunos temas de fondo planteados desde las ciencias llamadas “duras”, afirmando simplemente que tales formulaciones abstractas nada tienen que ver con nuestras necesidades e intereses como profesionales adscritos a unas disciplinas comunmente denominadas “humanidades”.

1. La delimitación de las necesidades sociales

No cabe duda que el concepto de necesidad social constituye un elemento esencial en la estructuración y legitimación¹ de la acción institucional dirigida a la provisión de servicios y prestaciones de bienestar social.

De forma paralela, esta presencia teórica y práctica del concepto de necesidad social viene también a conformar un conjunto de disciplinas o saberes específicos, y como consecuencia de ello, un campo profesional en el que el Trabajador Social constituye el perfil técnico de referencia o cuando menos predominante.

En función de las consideraciones anteriores, podemos afirmar que la delimitación analítica de las necesidades sociales, y más aún su abordaje práctico en el contexto de la intervención social, solo puede ser acometido atendiendo a las relaciones (operaciones) dialécticas que se establecen entre los **tres ejes** que delimitan su campo existencial.

¹ Suele presentarse como un hecho evidente el que los servicios sociales han alcanzado en la actualidad un alto grado de legitimación. Sin embargo, si profundizamos en el análisis, podemos percibir cómo ese presunto consenso se circunscribe esencialmente a las funciones más “asistenciales” de los servicios sociales, que les constituye como “última barrera” frente a la precariedad y la marginación social. No podremos, en cambio, hallar tanta unanimidad en lo que se refiere a su función redistributiva y niveladora frente a las desigualdades sociales. Un claro síntoma de este “déficit de legitimación”, que limita seriamente las posibilidades de una intervención sistemática e integral, vendría dado por el dato de que el gasto en “bienestar social” (que incluiría, además de los servicios sociales tradicionales, educación, juventud, formación y promoción del empleo, mujer e igualdad) en las grandes ciudades españolas en ningún caso alcanza el 10% del presupuesto consolidado municipal.

En lo que respecta al campo de las ideas, este “déficit de legitimación” se manifiesta en un abanico de críticas que vendrían a cuestionar precisamente el rol nivelador y de cohesión desempeñado por los servicios sociales. El economista Albert Hirschman ha analizado estas teorías “deslegitimadoras” agrupándolas en tres categorías, según la tesis principal en la que se sustentan sus críticas: a) *tesis de la perversidad*, que argumenta que las pretensiones niveladoras acaban siendo pervertidas a causa de que determinados grupos o individuos con más información, más visibilidad social o menos escrúpulos, terminan acaparando las prestaciones, y socavando por tanto el carácter redistributivo e igualador del sistema. b) *tesis de la futilidad*, que argumenta que estos intentos de mejorar la situación personal de los individuos desfavorecidos constituyen una pretensión ingenua o vana, puesto que los destinatarios reciben finalmente una pequeña parte del gasto realizado, de tal manera que el impacto real de tales medidas es muy reducido. c) *tesis del riesgo*, que argumenta que los intentos de mejorar la situación de los individuos o grupos excluidos puede tener como consecuencia no querida el poner en peligro algunos logros económicos previos (equilibrio presupuestario, rebaja de impuestos, etc.) o el debilitamiento de valores apreciados (autonomía, privacidad, etc).

- Las **necesidades (sociales) de los usuarios o clientes**, que a su vez presentan una doble dimensión
 - las necesidades en cuanto *sujetos o individuos particulares*, y por tanto, en su especificidad, no “idénticos” a cualquier otro.
 - las necesidades en cuanto adscritos a determinado *grupo o segmento social* con características diferenciales que operan como una “marca” o “distinción” social (sexo, edad, nacionalidad, estatus, etc).

- Las **necesidades (sociales) de las propias instituciones**, que también en este caso presentan una doble vertiente
 - las necesidades derivadas de su función *como proveedora de servicios y prestaciones* (adecuación de recursos humanos y presupuestarios, eficacia y eficiencia en su funcionamiento, etc).
 - las necesidades de la institución *en cuanto institución* (maximización del consenso social y de la legitimación, conservación de su propia identidad institucional y competencias frente a otros agentes potencialmente concurrentes).

- Las **necesidades (sociales) de los profesionales**, que podemos considerar desde tres dimensiones, complementarias aunque no necesariamente coincidentes
 - las necesidades de los profesionales en cuanto *miembros de la institución*: cultura organizativa compartida, ausencia de

ambigüedad en las funciones y objetivos, canales de comunicación horizontales y verticales definidos y fluidos, etc.

- las necesidades en cuanto *miembros de determinada profesión*, especializados en una disciplina o campo del saber, que los cualifica para el diagnóstico y tratamiento de determinadas situaciones o problemas sociales: seguridad y confianza en los métodos y técnicas aplicados, apoyo y supervisión en la intervención, desarrollo de un trabajo en equipo e interdisciplinar, etc.
- Las necesidades en cuanto *personas o individuos sociales* que, siguiendo a Maslow, podríamos identificar con las necesidades superiores referidas a la autoestima y la autorrealización: reconocimiento, logro, satisfacción de expectativas.

A la vista queda pues la complejidad (*complexus*: lo que está tejido junto) teórica y práctica con la que hemos de bregar si pretendemos articular estrategias y propuestas que, partiendo de un enfoque no reduccionista, nos permitan un abordaje integral de las necesidades sociales.

Las consideraciones anteriores simplemente vienen a poner sobre la mesa dos cuestiones que aunque casi siempre se dan por sabidas, creo que vale la pena recalcar:

- Todas las necesidades son, por definición sociales.
- Con independencia de lo que pueda ser la práctica habitual, no deberíamos ignorar que los ejes o dimensiones

anteriormente aludidos, constituyen una totalidad² (un “sistema”), de tal manera que cuando asumimos su consideración como elementos independientes perdemos gran parte de nuestras posibilidades de comprensión y modificación de la realidad.

Llegados a este punto, tal vez muchos se sientan inclinados a concluir que nos encontramos, en la práctica, frente una **tarea imposible** (o cuando menos altamente problemática) **a la vez que necesaria**. En estos casos la recomendación suele consistir en cambiar de punto de vista, darle la vuelta al problema³, vías o posibilidades éstas sobre las que tendré ocasión de extenderme más adelante.

1. La gestión de las necesidades sociales

Si pasamos ahora a contemplar los posibles modos de gestión de las necesidades sociales, podemos apreciar que su “conjunto de oportunidades” está sobredeterminado por dos procesos paralelos e interactuantes, que operan, en un caso, en la **vertiente organizativa** (institucional) y, en el otro, en la **perspectiva metodológica** (conceptual).

² La irreductibilidad del todo a la suma de sus partes, ha sido abordada en numerosos escritos por Edgar Morin. Así, por ejemplo, este autor señala que “un todo produce cualidades que no existen en las partes separadas. El todo no es nunca únicamente la adición de las partes. Es algo más”.

³ Como nos proponía Jesús Ibáñez “cuando algo es necesario e imposible, hay que cambiar las reglas del juego: para inventar nuevas dimensiones”. En matemáticas, para resolver ecuaciones del tipo $X^2 + 1 = 0$ se necesitaba trascender los “números reales”, y poder así expresar la raíz de números negativos. Cardano definió una nueva dimensión: la de los “números imaginarios” ($i = \sqrt{-1}$, en la formalización posterior de Euler). Tiempo después Gauss amplió el campo numérico con una nueva dimensión: la de los “números complejos”, que son aquellos compuestos de una parte real y una parte imaginaria (más o menos, como los individuos o las organizaciones).

Otro tanto sucede en el campo de la física teórica, en la que los científicos tratan actualmente de conjugar la descripción del microcosmos atómico derivada de la física cuántica, con la del macrocosmos que propone la teoría de la relatividad general de Einstein. Para no verse abocados a soluciones inconsistentes o absurdas en sus ecuaciones, los físicos han tenido que formular una teoría, actualmente conocida como de “(super)cuerdas”, que implica cuestionar la dimensionalidad comúnmente aceptada para nuestro espacio-tiempo, postulando la existencia de un total de 11 dimensiones.

Centrándonos en primer lugar en los aspectos organizativos, cabría analizar, de forma un tanto esquemática, cualquier “sistema de provisión de servicios” a través de **tres procesos básicos** que definen su funcionamiento, y en cuyo desenvolvimiento práctico podemos percibir la complejidad como rasgo característico.

- **Selección** de necesidades, que alude a los criterios y procesos específicos de filtrado, a través de los cuales se discrimina entre las necesidades cuya atención por los servicios sociales se considera pertinente o, por el contrario, no admisible⁴. Un elemento de dificultad vendría dado en este caso por el aumento de presión sobre tales filtros, como consecuencia de la emergencia de nuevos fenómenos o problemas sociales, ante los cuales no siempre es posible inhibirse o trasladar (derivar) su abordaje a otro sistema. También habría que hacer aquí alusión a la tensión entre “universalismo” y “discrecionalidad” como criterio de provisión de determinados servicios o prestaciones. Aunque la implantación de criterios universalistas simplifica evidentemente los procesos de diferenciación selectiva, su aplicación generalizada produciría inevitablemente una sobrecarga del sistema.
- **Agregación** de necesidades, que hace mención a los procedimientos a través de los cuales se clasifican y agrupan, atendiendo a criterios de similitud estructural o funcional, las necesidades objeto de atención. Se postula por tanto una

⁴ La aplicación efectiva de estos criterios de selección descansa en una serie de actividades de análisis y control por parte de los profesionales de la atención social. La cuestión sería que los procedimientos con capacidad “fina” de discriminación suelen ser costosos y prolijos, mientras que en el caso de los procedimientos que generan distinciones “gruesas” el problema sería que no garantizan una selección fiable y objetiva.

hipotética homogeneidad, que vendría a justificar una conceptualización y un funcionamiento organizativo que tiene como referente los sectores de atención y los programas sectoriales. La dificultad estriba en que tal planteamiento choca frontalmente con los actuales enfoques teóricos y metodológicos, que tienden a concebir las necesidades sociales desde un punto de vista multidimensional y dinámico⁵, de manera tal que incluso las fronteras entre unas y otras posibles “tipologías” de problemas presentan un carácter “borroso”.

- **Priorización** de necesidades, que se refiere a la aplicación de procedimientos y criterios de decisión que permiten un tratamiento jerarquizado (principalmente desde el punto de vista de la asignación de recursos disponibles) de las necesidades sociales. Sustentándose en la mayoría de casos dichos criterios de ordenación en parámetros tales como la extensión numérica del problema, su “gravedad” o “visibilidad” social. Las dificultades en este caso derivan del hecho de que tal formulación de prioridades se presenta en realidad en como un proceso en esencia **multiobjetivo**⁶, **multicriterio**⁷ y

⁵ En consonancia con este nuevo enfoque, en el preámbulo de la vigente Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid se plantea superar “el etiquetaje segregante de las personas en colectivos [...] tomando en consideración, por el contrario, los factores de vulnerabilidad que pueden afectar a cualquier persona a lo largo de su vida”, sin embargo si repasamos el texto del articulado comprobaremos que tal pretensión no llegado a materializarse en modo alguno.

⁶ Resulta un hecho incuestionable la multiplicidad de objetivos (explícitos y latentes) implicados de manera simultánea en determinados programas o políticas sociales. A modo de ejemplo, en los programas de Rentas Mínimas puede advertirse claramente la fricción entre el objetivo de combatir la “dualización” social y evitar con ello la consolidación de bolsas de marginación, y por otro lado el objetivo de no favorecer una cultura de la dependencia que podría “distorsionar” el funcionamiento del mercado de trabajo y la propia posibilidad de inserción sociolaboral del individuo.

⁷ Se alude con esto al hecho de que frecuentemente una misma prioridad puede y debe ser evaluada atendiendo a diferentes criterios (corto/largo plazo, eficiencia/eficacia, consenso social/idoneidad técnica, etc.), que casi nunca conducen a resultados o conclusiones coincidentes.

multiagente⁸. Dados esos condicionantes, la cuestión ya no sería pues cómo llegar a establecer un conjunto de prioridades “óptimas” (cosa bastante improbable, por no decir imposible⁹), sino la de qué tipo de mecanismos serían necesarios para generar decisiones “socialmente satisfactorias”¹⁰

Por otra parte, la actual estructuración organizativa de aquellos sistemas de provisión de servicios responde a una dinámica histórica de institucionalización de los derechos sociales y económicos, materializada en último extremo en la constitución de **diferentes sistemas de protección social** (educativo, sanitario, empleo, servicios sociales, etc.), con competencias funcionales diferenciadas, diversos criterios de acceso y variable extensión de su cobertura, aunque con una tendencia implícita al universalismo.

La emergencia de estos criterios de demarcación o diferenciación funcional es una variable interviniente en todos los **modelos de gestión** de las necesidades sociales, que queda reflejada casi siempre en las llamadas a la coordinación sectorial o la cooperación interadministrativa, el abordaje integral, etc.

En nuestro caso, habría que hacer mención explícita a la configuración de una dimensión adicional cual es la **estructuración territorial**, que conduce a que a la distribución competencial entre diferentes organismos de la administración pública, se añada la presencia de diferentes niveles o entes

⁸ Más adelante en el texto se describe la extensa gama de agentes concurrentes en este proceso de formación de prioridades.

⁹ El economista Kenneth Arrow ha plasmado en su famoso “teorema de la imposibilidad” las dificultades inherentes a la formulación de prioridades o preferencias sociales que obedezcan a un conjunto estricto de criterios consistentes y “razonables”.

¹⁰ El concepto de estrategia o solución satisfactoria (“satisficing”) propuesto por el economista Herbert Simon se contrapone a la visión poco realista en la que se basa el modelo de decisión racional, que este autor califica de “olímpico”, pues para su aplicación práctica se requerirían más bien dioses y no personas.

(administración central, autonómica y local) cuyas actuaciones vienen en muchos casos a incidir en un mismo territorio.

Por si el panorama no fuera suficientemente complejo¹¹, a lo largo de las últimas décadas del siglo XX hemos visto emerger una serie de **nuevos actores**, cuya presencia en el contexto de la gestión y atención de las necesidades sociales no puede obviarse en modo alguno: la iniciativa privada empresarial y el sector de la “iniciativa social” (a veces denominado Tercer Sector) con toda su diversidad de configuraciones.

En la actualidad podemos constatar que la provisión de servicios y prestaciones de bienestar social se configura como un auténtico **sistema multiagente** de una significativa complejidad, en el que podemos identificar, como mínimo, los siguientes actores relevantes¹²:

- **Administraciones Públicas** (con su diversificada estructura funcional y territorial).
- **Organizaciones “cuasi no gubernamentales”**, entre las que habría que incluir las formas emergentes de gestión innovadora, como sería el caso de Agencias o Fundaciones públicas, e incluso otra serie de dispositivos de consulta, coordinación y seguimiento (como sería el caso de los Consejos, Mesas o Foros surgidos a raíz de la implementación de ciertas políticas públicas sectoriales).
- **Organizaciones “cuasi gubernamentales”**, que englobaría a aquellas entidades sociales ampliamente “reconocidas” o “acreditadas”, caracterizadas por su vinculación estable y

¹¹ Retomando en este contexto la reflexión que, referida a la complejidad de la ciudad, plantea el antropólogo Manuel Delgado, podríamos afirmar que la cuestión principal no es que los servicios sociales sean una realidad compleja: es que viven de la complejidad y no cesan de producirla.

¹² Cada uno de ellos con especificidades propias desde el punto de vista de su poder o influencia, sus intereses y sus metas, su lógica de funcionamiento, sus recursos y capacidad organizativa, etc.

preferencial, entre otros aspectos desde el punto de vista de su financiación presupuestaria, con los planes y programas públicos.

- **Organizaciones no gubernamentales**, que incluiría a aquellas entidades sociales en las que la vinculación con la administración pública tiene en todo caso un carácter puntual o eventual, conservando una esencial autonomía en cuanto a la selección de sus objetivos de intervención y la captación y gestión de recursos.
- **Empresas de carácter lucrativo**, que serían aquellas organizaciones cuya estrategia de negocio se dirige a la producción y comercialización de servicios de bienestar social, posibilitando la generación de un beneficio empresarial suficiente para retribuir al capital accionista.
- **Empresas de carácter no lucrativo**, que incluiría a aquellas organizaciones dirigidas a la producción y comercialización de servicios de bienestar social, pero dado que disponen de ciertas ventajas fiscales y no tienen capital accionista que retribuir, la generación de beneficios queda subordinada a la “misión” social de la empresa.
- **Redes sociales**, que englobaría a todas aquellas formas de autoorganización con escaso o moderado grado de formalización, que se expresan como generadoras de valores y bienes que suelen englobarse bajo el concepto de “capital social”¹³.

¹³ Robert Putnam, uno de los autores de referencia en esta temática, define el capital social como el conjunto de aspectos de la vida social -redes, normas, confianza y reciprocidad- que facultan a los participantes a actuar juntos más efectivamente para lograr objetivos comunes. Desde su punto de vista, una consecuencia especialmente valiosa del desarrollo del “capital social” sería el refuerzo de la cohesión social y política.

Por otra parte, no podemos olvidar que el citado proceso de institucionalización y complejidad creciente de la provisión de servicios de bienestar social, tiene lugar sobre un sustrato constituido por unas administraciones públicas cuya cultura organizativa y modos de proceder podemos caracterizar, de manera un tanto simplificada, como “burocracias weberianas”. Aludiendo con esto al importante papel que juegan en ellas criterios y valores de permanencia, neutralidad, reglamentación, omnicompetencia, etc.

Entrando ahora a analizar el segundo de los factores comentados al principio de este apartado, podemos constatar también una evolución en el enfoque conceptual y metodológico de las necesidades sociales en cuanto objeto específico de la intervención social.

Resulta tal vez superfluo comentar que el concepto de necesidad que manejemos en cada caso (específicamente sus valores y postulados subyacentes) condiciona no solo el objeto de la intervención (a la postre, sus objetivos) sino también el método y las estrategias de aproximación.

A grandes rasgos podemos describir esta evolución conceptual como un cambio de enfoque, que partiendo de una **concepción estática**¹⁴ de la necesidad social (centrada en los “estados” de los sujetos) ha ido derivando hacia una **concepción dinámica** (centrada en los “procesos” en los que están inmersos los sujetos).

En el primer caso, lo que se requiere son unos métodos y unos profesionales *sólidos*, para una práctica en la que prima la gestión de prestaciones. En la segunda situación, lo que se necesita sobre todo son unos métodos y unos profesionales *versátiles* y *fluidos* capaces de dinamizar y gestionar procesos.

¹⁴ En este marco conceptual, los problemas o necesidades sociales vienen encuadrados bajo conceptos tales como desajustes en la personalidad, precariedad, marginación, pobreza, estados carenciales, etc.

Desde mi punto de vista, el concepto de **“exclusión social”** simboliza quizás mejor que ningún otro este cambio de planteamiento, en la medida que pretende aludir a un fenómeno intrínsecamente multidimensional y dinámico. La cuestión más inmediata, sobre la que tal vez deberíamos interrogarnos, es la de las consecuencias que para la intervención social tiene esta nueva visión o paradigma (y en relación con esto mismo, como casar este enfoque “holístico” emergente con la adecuada cumplimentación de otros cometidos más asentados en las situaciones y necesidades específicas del “caso”: acompañamiento social, atención personalizada, etc).

Para finalizar este apartado, no me gustaría dejar pasar la oportunidad de hacer referencia a una temática que tiene que ver con ciertos rasgos, cuando menos discutibles, de los modelos de gestión que se intentan aplicar actualmente a la atención social. El cuestionamiento de dichos modelos gira principalmente en torno al alcance y los potenciales riesgos derivados de la importación, a veces acrítica, de algunos enfoques y métodos gerenciales procedentes del ámbito de la empresa privada. Todo lo cual ha dado lugar a una serie de reflexiones y de conceptos de reciente incorporación al “ideario” de la intervención social¹⁵.

¹⁵ En cierto modo, estas incertidumbres no resueltas se trasladan también al auto-cuestionamiento del propio rol profesional, viniendo a poner sobre la mesa numerosos interrogantes sobre el alcance o significado que en tal contexto podría tener la intervención social. Así que, para decirlo claro, si lo que nos preocupa es esencialmente un criterio de eficiencia, deberíamos ser consecuentes con nuestras prioridades, desligando aquellos contenidos y tareas más estandarizadas (información y orientación, tramitación de prestaciones regladas, etc.) de la práctica del Trabajo Social. De hecho, elementos de esta forma de abordar el problema ya están siendo ensayados por algunos municipios, en los que se han establecido servicios de información y orientación a cargo de personal no específicamente especializado en intervención social. Por otra parte, la cada día más amplia oferta de profesiones “para-sociales” constituye en sí misma una significativa “reserva de mano de obra” para acometer aquellas funciones de carácter programado o estandarizado. Además, este proceso de “sustitución” podría sin duda venir facilitado por los previsibles avances hacia el reconocimiento académico, con carácter de titulación superior, de los estudios de Trabajo Social.

El término que sintetiza todo ese espectro de temores es el de “taylorismo burocratizado”¹⁶, aludiendo con ello a un “escenario” en la que a las innegables deficiencias que todavía subsisten en el funcionamiento de las organizaciones públicas, se uniría la despersonalización y rutinización propias de la producción en cadena.

No he de ser yo quien niegue los riesgos reales de semejante “distopía”, pues pueden quizás percibirse en nuestro entorno indicios de que tal proceso de “modernización” o “racionalización” se enfoca de manera excesivamente simplificadora, centrándolo sobre todo en las variables sistémicas susceptibles de un más fácil control, ignorando aquellas de carácter más “cualitativo”, y por ello casi siempre de más dificultoso análisis y manipulación. En parte, la primacía dada en este caso al “know how” (saber cómo), en detrimento del “know what” (saber qué), responde a una comprensible tentación de buscar atajos o “soluciones compactas”¹⁷, en aras de controlar la complejidad y evitar un potencial “desorden” en la dinámica de funcionamiento de los servicios sociales.

¹⁶ La reflexión “desapasionada” sobre los criterios a los que podría /debería responder la aplicación de estas modernas técnicas de dirección y gestión empresarial, así como sobre las posibles consecuencias, constituye en buena medida una tarea pendiente en el ámbito de los servicios sociales. Para una breve aproximación al tema, en la que se traslucen los sentimientos encontrados que suscita en los profesionales de la atención social, puede consultarse el foro de debate promovido por el Institut de Treball Social i Serveis Socials (INTRESS) y recogido en su sitio web (www.intress.org/TSyTaylor.htm) bajo el título “¿El trabajo social hacia un Taylorismo burocratizado?”.

¹⁷ El análisis de la complejidad computacional de los programas informáticos constituye el objeto de la “teoría algorítmica de la información”. Según este enfoque teórico, el tamaño de un programa sería una medida de la complejidad del fenómeno que se pretende describir. Como consecuencia de esto, tal y como señala Gregory Chaitin, existen unos límites insalvables a la “compactación” de programas que describen condiciones con un elevado grado de incertidumbre o complejidad. En el límite, estos programas habrían de tener un tamaño tal (en bits) equivalente a la información contenida en el objeto o fenómeno que pretenden tratar.

Podemos pues percibir claramente que las soluciones “sencillas” (basadas en una lógica digital) nos conducen a un callejón sin salida. Necesitamos sin duda recurrir a un tratamiento analógico de la información (el contexto, los problemas, los factores) para ser capaces de encontrar / inventar de nuevo el camino. Esta “programa” alternativo, no está de más señalarlo, solo puede ser implementado por operadores anéxos (humanos), cuya complejidad neurobiológica (“antes muertos que sencillos”) es del mismo orden que los problemas a resolver.

Sin embargo a pesar de todas estas matizaciones, si quisiera expresar mi confianza en que un desarrollo inteligente y socialmente responsable de la organización “científica” del trabajo¹⁸, es sin duda una condición necesaria, aunque no suficiente, para que pueda existir un “espacio” (mejor debiéramos decir tiempo) para la aplicación de nuevas fórmulas de abordar los problemas sociales de manera más creativa y participativa. Sin olvidarnos, por otra parte, de la incuestionable contribución de este proceso de “racionalización” al destierro de algunos de aquellos aspectos burocráticos que indudablemente a todos nos resultan anacrónicos.

2. Hacia una gestión de la complejidad social

Quizás un primer paso para incorporar a la práctica de la intervención social las aportaciones de la teoría de sistemas complejos, consistiría en dar cabida en nuestro propio marco teórico una serie de principios epistemológicos comúnmente aceptados en otras ciencias, especialmente la física.

Entre estos principios guía que caracterizan la física post-newtoniana¹⁹, tanto desde el punto de vista teórico como experimental, habría que resaltar dos que resultan especialmente significativos en relación con nuestro tema:

- Tal y como nos enseña la *física relativista*, no hay un punto de vista privilegiado, **todas las medidas u observaciones son**

¹⁸ Este nuevo desarrollo de la “organización científica del trabajo” no debería tener ningún reparo en hacer uso de las tecnologías de la información y la comunicación actualmente disponibles, pero sin olvidar que en el fondo se trata sólo de herramientas, más o menos “inteligentes”, que necesitan operar sobre contenidos. Por ello, pensar en la tecnología como un “deus ex machina” capaz de solucionar por sí misma nuestros problemas no deja de ser en el fondo una postura ingenua y estéril.

¹⁹ Nuevamente podemos recurrir a las palabras de Jesús Ibáñez para comprender las enormes consecuencias de este cambio de paradigma. “En física clásica, hay un lugar privilegiado del sujeto para la captura de la verdad del objeto (el sujeto es absoluto: lugar de Dios o de Laplace) [...] En física relativista, ese lugar absoluto se desmultiplica en una multiplicidad de lugares (relativos): la captura de la verdad del objeto exige una conversación entre todos los observadores posibles (intersubjetividad trascendental). En física cuántica, el sujeto se hace reflexivo: pues tiene que doblar la observación del objeto con la observación de su observación del objeto (medida cuántica).”

relativas, en cuanto dependientes del **sistema de referencia** adoptado.

- Tal y como nos enseña la *física cuántica*, no existe un conocimiento que no sea incierto, de tal manera que **nuestras medidas y observaciones solo nos describen las situaciones más probables**, más aún, nuestros propios instrumentos y procesos de análisis alteran la situación observada, convirtiendo al observador de manera inevitable en parte indistinguible de lo observado.

Otro de los conceptos centrales del necesario cambio de paradigma que desearía plantear aquí es de **reflexividad**, entendida como una vía para trascender la concepción de la intervención social como un proceso “natural”, subsumible en último extremo en un ajuste lineal²⁰, más o menos óptimo, entre necesidades y recursos.

Esta reflexividad, desplegada por el profesional en el proceso de intervención, se manifestaría a dos niveles:

- 1) la reflexión como capacidad de incorporar (reflejar) en su práctica la perspectiva y puntos de vista sobre su situación de los propios usuarios (reflexión de primer orden).
- 2) La reflexión sobre los propios aprendizajes, actitudes, preferencias y valores, y su posible influencia en todo el proceso (reflexión de segundo orden).

²⁰ Negándose a tratarlos como lo que son, es decir, como una variable, los recursos terminan convirtiéndose, para un periodo temporal dado, en una constante del sistema (modelado conceptualmente sobre el esquema de un conjunto de ecuaciones lineales y continuas). Este punto de vista, que ignora los procesos de realimentación y auto-organización, solo podría considerarse acertado si aceptamos una definición de los servicios sociales como un sistema energética e informacionalmente "cerrado" (pues en un sistema "abierto" siempre cabe la posibilidad de “cultivar” recursos”).

Más concretamente, se trataría de desarrollar, a partir de estas dos dimensiones, lo que Donald Schon ha denominado “**reflexión en acción**”, y cuyos contenidos prácticos más significativos podríamos sintetizar como sigue:

- ser capaces de promover una “dinámica conversacional” que sirva de contexto o soporte para la devolución al usuario de la interpretación del profesional.
- ser capaces de contribuir de manera consciente a la “producción de sentido”, tanto en los “itinerarios” como en las actividades y tareas puntuales que configuran el operar del profesional.
- repensar en tiempo real la naturaleza de las situaciones problemáticas.
- ser capaces de redefinir o reencuadrar los problemas
- tener predisposición y ser capaces de captar e interpretar los mensajes del usuario
- ver los problemas como oportunidades para nuevos enfoques y métodos en la intervención

El enfoque aquí propuesto podría tal vez resumirse como un intento de asumir la constatación de que el sujeto (profesional) participa del campo de necesidades-recursos-capacidades del sujeto (usuario). Para expresarlo de forma más clara: el propio Trabajador Social es parte de la necesidad y es parte del recurso.

Este pretendido cambio de enfoque teórico, y de la práctica profesional, podría no pasar de ser un mero ejercicio intelectual o un componente residual

si no se dispone de un referente organizativo que se demuestre como viable en un entorno complejo.

La metáfora organizativa que probablemente mejor resume o simboliza este paradigma de la complejidad es la “red”, en cuanto sistema dinámico de interacciones entre agentes autónomos que desarrollan “ciclos de trabajo” y co-evolucionan mediante el manejo de restricciones y oportunidades presentes en los “relieves adaptativos” en los que se desenvuelven²¹.

El producto - de esos “ciclos de trabajo”- característico de las redes sociales sería concretamente la generación de “capital social”.

Para desarrollar tales ciclos de trabajo, la red debe moverse normalmente en la “frontera del caos”, en la transición de fase entre el “orden caótico” (individualista) y el régimen ordenado (institucionalizado). Es debido a esta inestabilidad intrínseca que dichas redes presentan una extrema fluidez, en la que se incluyen episodios de emergencia, evolución, adaptación, selección y extinción.

La inmensa potencialidad de estos dispositivos sociales se asienta precisamente en que, a diferencia de los “recursos clásicos” - que cuanto más se usan, menos queda²² - el capital social que acumulan las redes crece con su uso²³, e incluso cabe decir que disminuye si no se usa.

²¹ Esta sería, a grandes rasgos, la definición de organizaciones o redes “(auto)propagativas” formulado por Stuart Kauffman en el campo de la biología, y que resulta fácilmente trasladable a las redes sociales en cuanto agentes en la producción de bienes colectivos.

²² En términos físico-energéticos podríamos decir que son recursos que se consumen o “disipan” en cada ciclo de trabajo.

²³ Es a esta capacidad de reproducción ampliada a la que se pretende aludir con el término “propagativa” aplicado a las redes. La información sería el otro recurso, más o menos clásico, que participa de esta característica de “autoamplificación”, en cuanto que cuanto más se usa y se comparte, más crece su volumen y su riqueza de contenidos (en dicha idea se asienta en último extremo la llamada “gestión del conocimiento”).

Resumiendo, podemos afirmar que las redes operan en el marco de un “orden por fluctuaciones”, manifestando cambios de estructura e incluso de fines, en todo lo cual consumen muy pocos recursos, al tratarse de mecanismos de acción social energéticamente eficientes²⁴.

Si aceptamos que la valorización de los individuos y la movilización del capital social existente son dos objetivos básicos de la intervención social, tendremos que asumir consecuentemente que las redes deben constituirse inevitablemente en un referente teórico y operativo en la práctica del Trabajo Social. De hecho, la premisa central del concepto de capital social es que las redes sociales tienen valor. Desde este punto de vista, la apuesta por un trabajo en redes / sobre las redes como objeto específico de la intervención social, constituiría a mi entender uno de los caminos principales hacia ese cambio en las “reglas del juego”, capaz de hacer viable la gestión de la complejidad en la que estamos instalados.

Refiriéndonos a su aplicación como recurso para la atención, podemos constatar que la permeabilidad propia del capital social propicia la creación y distribución de valor para las personas directamente conectadas, pero también en bastantes ocasiones para los no directamente relacionados.

Más concretamente, la génesis de capital social se asienta y refuerza mediante normas de reciprocidad, ya sea esta intragrupo (que vincula²⁵ a los miembros en razón de su homogeneidad o similitud) o bien se trate de una

²⁴ Otra de las características reseñables de estas redes sociales sería su alto grado de realismo o posibilismo, que les lleva casi siempre a operar mediante pequeños cambios que incrementen su dimensión o sus contenidos. En la terminología de Stuart Kauffman diríamos que tienden a evolucionar hacia su “adyacente posible”.

²⁵ En la literatura anglosajona se suele hacer referencia a esta posible función del capital social con el término *bonding*.

reciprocidad generalizada (que “tiende puentes”²⁶ entre individuos o grupos con características diversas).

Por otro lado, conviene señalar que la elevada volatilidad y fluidez de las redes impone ciertas restricciones a la intervención administrativa, que debe basarse sobre todo en una estrategia facilitadora²⁷, evitando la tentación del recurso a procedimientos de cooptación o institucionalización, que acaban por “congelar” los delicados equilibrios internos en los que se asienta su funcionalidad social.

Para finalizar, creo preciso advertir que el posible “despegue” de esta nueva práctica de la intervención social sólo puede venir dado desde un **enfoque participativo**, en el que los propios interesados-implicados-afectados investiguen, reflexionen y exploren los modos posibles de acción y (re)creen, de manera compartida, los métodos pero también las actitudes y valores necesarios para esas nuevas formas de hacer²⁸.

²⁶ Esa posible función intergrupal o transcultural del capital social, suele ser identificada en la literatura de habla inglesa con el término *bridging*.

²⁷ Uno de los errores más frecuentes es el de exceso de “incentivación” económica, que termina mercantilizando y sobredimensionando su capacidad real de producción de capital social.

²⁸ Estas nuevas formas de aprendizaje y acción compartidos han sido bien descritas por Ezequiel Ander-Egg cuando afirma que “hace falta pasar de una concepción plana del aprendizaje (mera acumulación de información, habilidades y competencias), a una concepción esférica, que incluye, además, el desarrollo de la sensibilidad y de los afectos, la motivación (amor por lo que se aprende), las actitudes, los valores, las conductas y los modos de ser y de hacer”.