

La evolución de los principios del trabajo social

DAMIÁN SALCEDO MEGALES

CATEDRÁTICO DE ÉTICA DEL TRABAJO SOCIAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE TRABAJO SOCIAL
UNIVERSIDAD DE GRANADA

En este artículo he pretendido explicar cómo y por qué han cambiado los principios morales del trabajo social. Para ello me he centrado en el análisis del significado y de los avatares de dos de esos principios: el de aceptación y el de antifiscalización. Finalmente, ofrezco algunas razones para recuperarlos para la ética y la práctica profesional.

Palabras clave: historia, relación profesional, principios, responsabilidad, deberes profesionales.

La evolución de los principios del trabajo social



Damián Salcedo Megales

1. Viejos y nuevos principios del trabajo social

La profesión del trabajo social funda su actividad en algunos valores básicos que han permanecido inmutables a lo largo de su historia. Aunque hayan cambiado las denominaciones, su núcleo conceptual esencial siempre ha hecho referencia a la pretensión de dar un servicio competente —el valor de bienestar— y al respeto de las decisiones del cliente —el valor de autonomía. Sin embargo, en razón de que dichos valores han de hacerse prácticos, la profesión desde sus inicios ha intentado determinar un conjunto de principios que le permitiera relacionar aquellos valores y las realidades de su ejercicio, de forma que se tuviera la posibilidad de conceptualizar los rasgos de una buena práctica profesional. Ahora bien, como cualquier otro fenómeno humano, la práctica del trabajo social también ha conocido diversas transformaciones a lo largo de sus ya cien años de historia y así lo que una vez se consideraron buenos principios prácticos, ahora ya no lo parecen. Si comparamos una lista tradicional de estos principios con alguna actual, podemos verlo (véase Cuadro 1).

Entre la primera lista de Biestek y la tercera de Banks hay cuarenta años de diferencia; pero como podemos ver comparando la segunda de Butrym y la tercera de Banks, el cambio ha sido más radical en los últimos veinte años. Las diferencias que se observan entre estas tres listas son la punta del iceberg de todo un conjunto complejo de controversias profesionales en un contexto de cambios en la comprensión de la naturaleza de la

<i>Biestek (1957)</i>	<i>Butrym (1976)</i>	<i>Banks (1995)</i>
Individualización	Individualización	Respeto y promoción de los derechos de los individuos
Expresión significativa de sentimientos	Expresión significativa de sentimientos	Promoción del bienestar
Implicación emocional controlada	Implicación emocional controlada	Igualdad
Aceptación	Aceptación	Justicia distributiva
Actitud antifiscalizadora	Actitud antifiscalizadora	
Autodeterminación	Autodeterminación	
Confidencialidad	Confidencialidad	
	Respeto a las personas	

Cuadro 1

profesión, los problemas sociales y la función del Estado con relación al bienestar social. No quiero detenerme ahora en la explicación de por qué quizá encontramos más aceptable intuitivamente la lista de Banks que la de Biestek. Lo que quiero recordar es que cualesquiera que hayan sido las transformaciones, hay algo que no ha cambiado en el trabajo social. Ha sido, es y seguirá siendo una profesión que trata con la intimidad de las personas de una manera muy especial. Cuando una persona cuenta a un trabajador social sus dificultades, se trata de *sus* dificultades personales lo que está abriendo a la mirada de otra persona, relatando quizá aquello que más le angustia o le avergüenza, quizá cosas que no ha contado ni a las personas más allegadas. Así, se está haciendo vulnerable ante otra persona y está confiando en que lo que está poniendo en sus manos no se convierta en fuente de más dificultades. De modo que al confiar en el trabajador social, el cliente está dejando de verlo como a un extraño y lo está convirtiendo en alguien del que se puede esperar que colabore en la resolución de sus dificultades.

Este sentido de las características de la relación profesional fue lo que llevó, al inicio de la profesionalización del trabajo social, a hacer hincapié en principios como los que podemos ver en la lista de Biestek. Conforme las circunstancias cambian es bueno que la profesión genere nuevas respuestas a nuevos retos y, por tanto, que adopte nuevos principios para enfrentarse

a ellos. Pero quisiera defender aquí que quizá no deberíamos deshacernos con ligereza de los antiguos, puesto que en ellos se puede encontrar todavía una fuente de recursos para abordar con dignidad las relaciones profesionales con los clientes. Para mostrarlo en este artículo me centraré en la evolución de dos principios que hasta finales de los años 70 aparecían en todas las listas, pero que a partir de los años 80 han desaparecido de ellas. Me refiero a dos principios estrechamente vinculados entre sí: el principio de aceptación y el de antifiscalización. Explicaré, en primer lugar, qué significado tenían en la antigua práctica del trabajo social. En segundo lugar, mostraré por qué entraron en crisis hasta su práctica desaparición. Por último, daré algunas razones por las que deberían ser rescatados para el trabajo social actual.

2. Naturaleza y dificultades de los principios de aceptación y de antifiscalización: la lista de Biestek

Quien dio las definiciones canónicas de los principios de aceptación y de antifiscalización —luego repetidas una y otra vez en manuales y discusiones— fue Felix P. Biestek en 1957. Veamos, en primer lugar, la referida a la aceptación:

«La aceptación es un principio de la acción por el cual el trabajador social de casos percibe y trata con el cliente tal y como realmente es, con sus fortalezas y debilidades, sus cualidades agradables y desagradables, sus sentimientos positivos y negativos, sus actitudes y conductas constructivas y destructivas, manteniendo siempre un sentido de la innata dignidad y valor personal del cliente.

La aceptación no significa que se aprueben las actitudes o la conducta desviada. El objeto de la aceptación no es “el bien”, sino “lo real”. El objeto de la aceptación es la realidad pertinente.

El sentido de la aceptación es terapéutico: ayuda al trabajador social de casos a entender al cliente como realmente es, haciendo así que su labor sea más eficaz; y ayuda al cliente a liberarse de las actitudes defensivas e indeseables, de forma que se sienta seguro para mostrarse y contemplarse tal y como es, y así tratar su problema de una manera más realista.»(72)

Notemos que en la definición de Biestek el principio de aceptación no viene considerado como un principio incondicional de

la práctica del trabajo social, sino como un principio instrumental dentro de la relación entre el profesional y su cliente que tiene por finalidad contribuir a que se alcancen los objetivos asistenciales propuestos (N. Brill, 1973). No obstante, en la explicación del principio que luego da Biestek habla de él en el lenguaje propio del respeto a la dignidad intrínseca de todo ser humano y así le da un carácter absoluto. Ésta es la razón de que durante muchos años también pudo ser citado con aprobación por aquellos autores que lo defendieron como un principio incondicional al considerarlo, por decirlo así, como una especificación del principio fundamental de respeto a las personas (Z. Butrym, 1976; N. Ragg, 1977; D. Watson, 1980).

Ahora bien, ¿qué significado tiene para la práctica del trabajo social el principio de aceptación? La experiencia de los trabajadores sociales prueba que es difícil ayudar a un cliente que recela y no confía en el profesional. Pero quien entra en relación con un profesional no lo hace con confianza desde el principio. De forma que es el trabajador social el que ha de hacer sentir al cliente que tiene un interés en él y que le preocupan sus problemas. La revelación de tales problemas implica muchas veces el sacar a la luz situaciones personales de las que el cliente quizás se cree culpable o se avergüenza. Así su actitud frente al trabajador social puede ser de temor, de inseguridad o defensiva. Hay un momento inicial en el que el cliente siempre pone a prueba cuán fiable es el profesional y el principio de aceptación esta ahí para ayudarlo a desactivar toda esa carga negativa que impide la evolución de la relación entre ellos. Ahora bien, el trabajador social podrá conseguir tal cosa siempre que mantenga claramente que su aceptación se refiere a la realidad del cliente, no a su bondad o maldad.

En esta pauta imprescindible de diferenciación que contiene el principio de aceptación se encuentra tanto su capacidad para ayudar al profesional a entablar una relación útil para el cliente como también el origen de las dificultades para hacer efectivas las exigencias del principio. Biestek ya lo veía así:

«Sin embargo, el trabajador social de casos ha de aceptar al cliente y todo lo que del cliente sea pertinente para el proceso de ayuda. El trabajador social de casos ha de aceptar incluso aquellos elementos que desaprueba (...). La aceptación, por tanto, es un término técnico. El objeto de la aceptación es la realidad; el trabajador social de casos percibe y trata con el cliente tal y como realmente es.» (85)

Ciertamente, la línea que separa el sentimiento de aceptación que el profesional quiere transmitir al cliente y el sentimiento que éste puede derivar de que se lo aprueba moralmente es muy fina. Pero lo contrario también es verdad. Los trabajadores sociales son también seres humanos y su capacidad para aceptar lo que desapruaban puede que sea limitada. Dependiendo del grado de tal capacidad, les puede ser imposible el dirigir su atención con neutralidad a la realidad sin más del cliente. Mi opinión es que si el mantener separados —tanto en el profesional como en el cliente— el sentido de la aceptación y los sentimientos de aprobación y desaprobación fuera fácil, entonces no hubiera habido necesidad de reforzar sus exigencias con las del otro principio: el principio de antifiscalización. Veamos ahora lo que este principio significa.

El compromiso con la actitud antifiscalizadora como un principio del trabajo social de casos se presentó como una parte sustantiva de la defensa del trabajo social profesional frente a formas anteriores que no se consideraban tales. Por ejemplo, frente a los *friendly visitors* de las Sociedades de Caridad que tenían encomendada la misión de separar a los pobres que eran «dignos» de los que eran «indignos» de recibir ayuda. Los trabajadores sociales profesionales lucharon para que se sustituyese el criterio de «dignidad» por el criterio de grado de necesidad para la admisión en los servicios sociales. El fantasma de aquellas formas de hacer trabajo social estuvo presente hasta bien entrados los años 60 en el hincapié que la literatura profesional hizo en que no era misión del trabajador social realizar juicios sobre si la persona necesitada es o no responsable de su estado de necesidad. Esto es también lo que encontramos en el fondo de la definición del principio de antifiscalización que da Biestek:

«La actitud antifiscalizadora es una cualidad de la relación del trabajo social de casos; se basa en la convicción de que la función del trabajo social de casos excluye el que se atribuya culpabilidad o inocencia o algún grado de responsabilidad al cliente como causa de los problemas o necesidades, pero admite el que se realicen juicios evaluativos sobre las actitudes, criterios o acciones del cliente; esta actitud, la cual implica tanto ideas como sentimientos, se transmite al cliente.» (90)

Al igual que ocurría con el principio de aceptación, también se puede concebir este principio de un modo instrumental para

la eficacia del proceso de ayuda; o bien, de un modo incondicional, como consustancial al principio de respeto a las personas —y ambas opciones se encuentran en la explicación que da Biestek. Ahora bien, ¿qué añade este principio al principio de aceptación? ¿Por qué es necesario? Su sentido parece consistir en que establece una distinción entre los juicios que son apropiados dentro de la relación profesional y aquellos juicios que no lo son, los cuales entonces se condenan como fiscalizadores. Ramsey (1970: 293-295) identificó siete contextos en los que se consideraban este tipo de juicios como inaceptables:

1. Cuando se condena la conducta de alguien bajo una descripción especial (p. e., como culpable o pecadora).
2. Cuando se le impone una interpretación dogmática de una situación.
3. Cuando se trabaja sobre la base de nociones injustificadamente apriorísticas.
4. Cuando se imponen reglas estrictas acerca de lo que debe ser una persona y cualquier violación de tales reglas se considera condenable.
5. Cuando se «paternaliza» a alguien para protegerlo; típicamente cuando se le manipula por su propio bien.
6. Cuando continuamente se le amonesta y así se le presiona de un modo injusto en alguna dirección.
7. Cuando se le absuelve para evitar entrar en las complejidades de una situación.

Mientras que este tipo de actitudes y los juicios que conllevan quedan proscritos como fiscalizadores, las evaluaciones que se hacen para llegar a comprender la conducta del cliente no sólo están autorizadas, sino que son imprescindibles como parte del proceso de ayuda del trabajo social de casos. Pero, naturalmente —y como contiene la propia definición del principio— para que tales evaluaciones sean útiles al proceso de ayuda han de ser transmitidas al cliente. Y aquí, de nuevo, nos encontramos con el mismo problema que vimos con relación al principio de aceptación: ¿cómo puede el cliente distinguir que no está siendo su persona «juzgada», sino que simplemente se está «evaluando» su conducta? ¿Y cómo puede estar seguro el trabajador social de que sus evaluaciones no son juicios fiscalizadores sobre el cliente?

A este tipo de cuestiones la tradición del trabajo social de casos trató de responder apelando a su capacidad técnica para hacer evaluaciones «objetivas» basadas en el progreso que se estaba dando en las ciencias del comportamiento. Pero pronto se vio que esto era un modo demasiado optimista de ver las cosas. La explicación que da N. Brill (1973) es ilustrativa de cómo se perdió la fe en la posibilidad de hacer diferencias entre las evaluaciones científicas y los juicios fiscalizadores:

«Hay un camino muy estrecho por el que el trabajador social honesto ha de andar cuando realiza evaluaciones para no ser fiscalizador. Su "role" le pide que haga y utilice sus evaluaciones, pero tales evaluaciones se han de fundar en algo más objetivo que su sistema de valores personales, a menos que tal sistema haya estado sujeto a un escrutinio profundo y constituya un criterio válido para realizar los juicios. Este criterio se habría de basar en la realidad (...).» (95)

Brill apela —como hiciera Biestek— a la distinción entre el objeto de la evaluación y el del juicio: las evaluaciones científicas se refieren a la realidad y los juicios morales, al bien. Pero, ¿cuál es el criterio mágico para separar la realidad de los valores? Brill parece reconocer que aunque ella tenga una respuesta teórica, la práctica es tozuda: «(...) la evaluación se confunde tanto con la censura que los trabajadores sociales tradicionalmente han vacilado en hacer estimaciones válidas o apropiadas, o formar opiniones sobre lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y lo malo» (95). La renuencia de los trabajadores sociales naturalmente no se debía a que no quisieran adoptar los principios de aceptación y de antifiscalización, sino precisamente a que querían adoptarlos, puesto que eran conscientes de que sólo cuando no se censuraba a los clientes podían prestarles un servicio útil. Ahora bien, lo que la práctica les estaba diciendo es que no había un modo de realizar evaluaciones que no conllevara también la filtración hacia el cliente de sus sentimientos de aprobación o desaprobación; y así que tampoco había un modo de impedir el que éste sintiese que se le estaba fiscalizando.

En una de las últimas apariciones de estos dos principios, ahora encubiertos en los dilemas éticos que presenta la exigencia de «suspensión del juicio» en la obra de F. Loewenberg y R. Dolgoff (1988³), tal cosa ya era completamente evidente:

«(...) una de las expectativas tradicionales de la profesión es la de que los trabajadores sociales no impongan sus valores personales

a los clientes y que suspendan el juicio sobre la conducta y acciones de los clientes, aun cuando sus propios valores o los valores sociales les exijan un juicio. Ahora bien, el profesional que trata de satisfacer esta expectativa se encuentra con muchas dificultades, puesto que toda decisión implica la aplicación de un juicio; y si no es el del trabajador social, tendrá que ser el de otra persona.» (89)

Tal y como lo presentan Loewenberg y Dolgoff, aquí hay varios problemas. El primero consiste en que, ciertamente, uno no puede adoptar una decisión sin previamente haber evaluado las alternativas; por tanto, toda decisión es «la aplicación de un juicio». Esto significa que si en la práctica es imposible distinguir hechos y valores —como ellos dan por supuesto—, entonces tampoco hay manera de hacer evaluaciones que no sean expresiones de una moral particular, ya sea la del trabajador social u otra.

Pero, Loewenberg y Dolgoff quieren ir más lejos y señalar lo absurdo de la exigencia de la suspensión del juicio. Si se la entiende propiamente, lo que se le está pidiendo al trabajador social es que nunca haga juicios de valor sobre su cliente y que se atenga estrictamente a los hechos; dicho de otro modo, el trabajador social tendrá que comportarse como un simple técnico que presta un servicio dejando al margen los aspectos morales de la situación. Ahora bien, ¿es esto lo que puede y debe ser el trabajador social? De forma comprensible la respuesta de Loewenberg y Dolgoff es que tal cosa es imposible:

«Parece que la suspensión del juicio es una exigencia imposible [de cumplir]. Algunos han tratado de evitar el dilema ético diciendo que se indique al cliente que sólo se desapruueba la conducta particular, pero no al propio cliente. Esta es una distinción fina, casi legalista, que quizá parezca que evita este tipo de problemas éticos. Pero tal solución crea otros problemas prácticos y no evita realmente la cuestión que se plantea.» (91)

Ciertamente no lo hace, porque si el trabajador social atiende sólo a la conducta del cliente, éste puede fácilmente concluir que el profesional la desapruueba; y si no la atiende, por lo mismo puede concluir que la aprueba. Por otra parte, el trabajador social que no desee expresar sentimientos de aprobación o desaprobación, puede que vea que el cliente está entendiendo que existe una aprobación o desaprobación tácita.

Cuestiones como éstas estaban en el trasfondo de la discusión que hacía Butrym en 1976 de estos principios. Ella, final-

mente, concluía —como se ve en el cuadro que dimos al comienzo— adoptándolos y animando a los trabajadores sociales a que los adoptasen. Sin embargo, la sensación que trasluce su exposición es la de que los principios conllevan una dificultad práctica muy difícil de superar. Ahora bien, Butrym señala algo más, una especie de dificultad contextual que estaba ya en aquéllas fechas haciendo problemática la propia adopción de dichos principios:

«La lista de estos principios se refiere específicamente al trabajo social de casos y este hecho nos enfrenta a la cuestión de si son apropiados para otras formas de trabajo social tales como el trabajo social grupal, el comunitario o el residencial.» (54)

Lo que con esto estaba poniendo de manifiesto Butrym era la pérdida de la hegemonía que sufría el trabajo social de casos ya a mediados de los años 70. Estaban surgiendo nuevos campos y nuevos métodos que ponían en cuestión la validez de unos principios que se habían consolidado dentro de una forma específica de hacer trabajo social. No obstante, éstos son también los años en los que se están haciendo grandes avances hacia la unidad en el trabajo social: unidad metodológica, unidad de teoría y práctica, unidad como organización profesional y unidad institucional dentro de los departamentos de servicios sociales (R. Hugman, 1991; D. Howe, 1994, 1996; M. Aldridge, 1996; L. Dominelli, 1996). Así Butrym podía manifestar su confianza en que, aún con matizaciones, «todas las formas de trabajo social pueden sacar provecho de la atención seria que los trabajadores sociales de casos han prestado habitualmente a los valores» (55). Una década después esta confianza ya no estaba justificada. La unidad había dejado de considerarse un objetivo posible o deseable y la fragmentación del trabajo social hacía muy complicado el que ciertos principios continuasen siendo aceptables para todos los campos y métodos profesionales. Veremos un poco más tarde las características de estas transformaciones. Ahora quiero explicar qué significado tenía la lista de principios de Biestek en los años en que Butrym aún los consideraba válidos.

3. El debate sobre la naturaleza de la relación profesional-cliente: la lista de Butrym

La tarea de describir la evolución del trabajo social es un asunto difícil. Lo que a continuación intento es algo más modesto. Trataré de llamar la atención sobre algunos aspectos de esa evolución que permitan entender el modo en que, en el arco de estos últimos 40 años, hemos pasado de la lista de Biestek a la de Banks. Sin embargo, sólo será un esbozo parcial; la historia completa del trabajo social en la que todos los factores relevantes aparezcan en una relación coherente está todavía por escribir.

Comenzaré recordando que el trabajo social de casos apareció como un modo de profesionalizar una actividad que se hacía en las organizaciones de caridad. Se pretendió poner al servicio de la evaluación y ayuda de las personas necesitadas el conocimiento que se estaba produciendo en las ciencias sociales. Desde que adquirió su primera forma canónica en la obra de Mary Richmond (1917) hasta hoy en día —en que un autor (J. Hopkins, 1986) ha sido capaz de distinguir 26 métodos diferentes en los que se puede basar—, el trabajo social de casos ha presentado como rasgo central la consideración de que todo el proceso de ayuda depende de la relación profesional-cliente. Ya sea que se enfatizan los aspectos psicológicos o los sociales de la relación, que se la considere un instrumento o como algo con valor en sí mismo, que se la construya para modificar conductas o para hacer crecer la conciencia personal o social, cualquiera que haya sido la escuela o la metodología del trabajo social de casos, la relación entre el profesional y su cliente se ha considerado el elemento esencial de la actividad del trabajo social. En ello se encuentra la razón de que todavía se siga citando en los textos de este tipo de trabajo social como ejemplar la definición que diera Biestek de la naturaleza de esa relación:

«La relación del trabajo social de casos es la interacción dinámica de actitudes y emociones entre el trabajador social y el cliente, con el propósito de ayudar al cliente a conseguir una mejor adaptación entre él mismo y su ambiente.» (12)

Y con Biestek también se cree que en ella radica la única posibilidad de dar un servicio profesional, al permitir la relación por la que el trabajador social llegue a comprender el conjunto

de las necesidades —las primarias y las profundas, las expresadas y las inexpressadas— del cliente.

Sin embargo, ya en los años 70 se produjo como parte de la discusión entre escuelas del trabajo social de casos una primera fractura sobre el modo en que se habría de considerar el propio objetivo de la relación. La polémica se abrió entre quienes consideraban que el objetivo fundamental era evaluar y ayudar al cliente a mejorar su adaptación al ambiente —como expresa la definición de Biestek y como seguían manteniendo los autores que habían conseguido mayor influencia en los años 60: H. H. Perlman (1957), F. Hollis (1964) o N. Timms (1964)— y quienes comenzaban a defender que había que evaluar el propio contexto social del que surgía el «ambiente» para establecer qué exigencias problemáticas imponía éste al cliente. Autores como R. Plant (1970), N. Ragg (1977) o R. Wilkes (1985) defendieron que la relación profesional no tiene por qué ser de forma prioritaria un instrumento o un medio para «arreglar» lo que «funciona mal» en la configuración psicológica del cliente y así para conseguir su adaptación. Al contrario, ellos pensaban que de lo que se trataba era de hacer nacer entre el profesional y el cliente una relación igualitaria y amistosa en la que de una forma compartida se analizasen los problemas sociales y se evaluaran los distintos modos en que se puede participar en la sociedad; una vez hecho esto, debía ser el cliente el que decidiese por sí mismo el modo en que quería integrarse en la sociedad.

Ahora bien, va implícito en la idea de una relación profesional igualitaria, amistosa y no instrumental con el cliente un cambio fundamental en el modo de considerarlo. Ciertamente, a un igual no se lo puede ver como a alguien «sobre el que trabajar» porque no tenga suficiente capacidad para enfrentarse a sus problemas. Al contrario, hay que verlo como un agente racional plenamente capaz de pensamiento y acción a la hora de evaluar y tomar decisiones sobre su vida. Esto no era fácil y obligaba a muchos cambios en la manera hasta entonces habitual de entender los deberes profesionales. Pero en particular afectaba al modo de entender los principios de la lista de Biestek que daban forma a esa relación. Así, la discusión ética más importante de este período que fue el debate sobre cuál debía ser la interpretación del principio de autodeterminación más adecuada para la práctica del trabajo social, sólo se entiende en este contexto de revisión de la

naturaleza de la relación profesional (F. E. McDermott (ed.), 1975). Y de toda esa polémica para muchos autores comenzó a surgir la idea clara de que el principio esencial que ha de regir toda la práctica profesional no puede ser otro que el de respeto a las personas, mientras que el resto de los principios mantendrían su validez dentro de las relaciones profesionales en la medida que se ajustasen a las exigencias de aquél.

También gracias a este contexto polémico se entiende que la lista de Butrym no represente un cambio menor con relación a la lista de Biestek. Butrym defiende la existencia en la base del trabajo social de valores de muy distinta naturaleza. Por un lado, el respeto a las personas; por otro, la creencia fundamental tanto en la naturaleza social de las personas como en su capacidad para el cambio. Y lo primero que me importa destacar es que estos valores básicos tienen una condición epistemológica distinta del resto de los principios. Mientras que el principio de respeto a las personas y las otras creencias tienen un carácter fundacional de «primeros principios», los restantes principios de la lista son «guías prácticas» de naturaleza instrumental para llegar a realizar las exigencias de aquellos principios primeros. Así aunque se puedan poner en una sola lista todos juntos como se hace en la lista de Butrym, tendríamos una impresión equivocada si consideráramos que —como en la lista de Biestek— todos están en un mismo nivel. En la lista de Butrym el principio que funda toda la actividad profesional es el principio de respeto a las personas; el resto de los principios son simples criterios que nos ayudan a pensar los problemas éticos de la práctica y, en particular, el modo de hacer efectivas las exigencias del principio básico de respeto a las personas.

Esto quizá pueda considerarse actualmente como algo obvio. Pero lo cierto es que en aquel momento estaba lleno de implicaciones. Los principios de la lista de Biestek seguían siendo aceptados. Pero ahora se pensaba que había que entenderlos como especificaciones del principio básico del respeto a las personas. Así, en el caso particular de los principios de aceptación y de antifiscalización, ello suponía que empezaban a verse como principios superfluos. Más el de antifiscalización que el de aceptación. La razón es evidente. Cualquier actitud fiscalizadora es una inmediata violación del principio de respeto a las personas y así queda automáticamente prohibida. De este modo, el

mantenerlo como un principio independiente parecía redundante y, en consecuencia, empezó a hablarse de él, primero, como un principio que exigía que no se condenase a los clientes y, luego, como una parte del principio de aceptación. De hecho, Butrym señala que sólo lo mantiene por su valor conceptual y porque permite llamar la atención una vez más sobre las exigencias del principio de respeto a las personas. Pero que propiamente quizás sólo se lo habría de considerar, en lo que a la práctica profesional se refiere, como una exigencia de «humildad» que evitase al trabajador social caer en la tentación de jugar a ser Dios con el cliente (Z. Butrym, 1976: 50).

En cuanto al principio de aceptación sólo sale un poco mejor librado. Ya no se lo considera —como hiciera Biestek— como un «principio técnico», sino simplemente como una expresión más concreta del principio de respeto a las personas. Para Butrym el principio de aceptación «se deriva claramente del valor básico del respeto a las personas (...) [y] es expresión de una obligación de tratar a los demás como nos gustaría ser tratados, es decir, reconocer, respetar y fomentar su valor único y su dignidad» (48). Esto explica algo que ya vimos en la sección anterior: en cuanto surjan dificultades prácticas con el principio de aceptación, ya no habrá mucho interés en conservarlo. En tanto que mera guía práctica de rango inferior, el principio de aceptación sólo trata de asegurar de hecho lo que ya asegura el principio de respeto a las personas. Si la práctica lo rechaza como difícil de cumplir, entonces no hay ningún motivo para seguir conservándolo.

En un cierto sentido la lista de Butrym marca ya el final de una época. A partir de ella comienza un proceso constante e imparable en el que los principios específicos que Biestek consideraba fundamentales para regular la relación profesional con el cliente se van diluyendo en principios más genéricos y abstractos hasta llegar a perder su sentido. La consecuencia, entonces, es que comienzan a emerger nuevos principios del mismo rango que a veces los conservan, a veces los sustituyen. Ello ha sido también el resultado de otro cambio fundamental en la evolución del trabajo social: la relación profesional ha dejado de ser como dijera Biestek el «alma» del trabajo social. La lista de Banks es un reflejo de ese cambio. Intentaré ahora explicar cómo hemos llegado a ella.

4. El trabajo social entre la práctica antidiscriminatoria y la gestión de casos: la lista de Banks

Los años 80 y 90 han constituido una época de transformaciones espectaculares tanto en el desarrollo cuantitativo de la administración social como en la transformación de los supuestos en los que se funda la actividad de bienestar que emprendió el Estado en la posguerra. Si fuéramos capaces de poner todos esos cambios en una perspectiva coherente, seguramente entenderíamos mejor en qué consiste la actividad profesional del trabajo social en este final de milenio. Yo me limitaré a señalar dos procesos fundamentales que han tenido por consecuencia el que la relación profesional-cliente se haya transformado y, así, el que nuevos principios hayan parecido esenciales.

El primero de estos procesos es el que ha llevado a que cada vez tenga mayor importancia el trabajo social comunitario, tanto por número de profesionales implicados como por desarrollos teóricos propios. Ya sea dentro de las instituciones públicas como dentro de las organizaciones privadas o de voluntariado; ya sea entendiendo «comunidad» como el conjunto de personas que vive en una área geográfica o como el de aquéllas que tienen intereses comunes por razón de etnia, género, orientación sexual, discapacidad o necesidades especiales; ya sea por la tendencia a reducir los fondos presupuestarios públicos y la intervención del Estado en lo «social» o por la tendencia a adoptar métodos más participativos en la gestión de los servicios públicos, lo cierto es que frente y a costa de concebir el trabajo social como una actividad personal de orientación psicológica e individualista como se hacía en el trabajo social de casos, se ha desarrollado el trabajo social comunitario que tiene por objetivo el capacitar a las personas para que desarrollen respuestas colectivas a necesidades compartidas (Informe Barclay, 1982; A. Twelvetrees, 1991²; M. Mayo, 1994; J. Rothman, 1995).

La expansión y evolución del trabajo social comunitario ha tenido como consecuencia inevitable el que la atención se dirija hacia los contextos sociales que determinan la forma en que aparecen los problemas y necesidades de los individuos (J. Rothman, *et al.* (eds.), 1995⁵). El cambio social también ha contribuido a que se comiencen a ver como decisivas ciertas características a las que antes no se prestaba tanta atención. Así los clientes del tra-

bajo social de casos, bajo el trauma de la guerra y la posguerra, podían provenir de cualquier sector social en una sociedad que globalmente estaba tratando de elevar sus niveles de bienestar. De modo que el trabajador social sólo debía prestar atención al contexto social en la medida en que trataba de comprender el ambiente propio del individuo y con el objetivo de ayudarlo a integrarse en él. Ahora, en cambio, los clientes de los trabajadores sociales provienen de colectivos sociales característicos que están en una situación de desventaja y de lo que se trata es de conocer y saber reconocer las claves particulares de ese contexto de discriminación y opresión para así ayudar a los colectivos en su lucha en contra de los factores de discriminación. Se ha debido a este énfasis en la discriminación el que la teoría y la práctica del trabajo social se hayan visto fuertemente transformadas desde mediados de los años 80 (L. Dominelli, 1990, 1997²).

Ahora bien, cuando se ponen en el centro de la práctica los temas de discriminación, los principios que estaban exclusivamente pensados para regular las relaciones individualizadas profesional-cliente han debido o transformarse o simplemente dejar paso a otros nuevos. Claramente, el sentido de esta transformación ha sido hacia valores «colectivos». Así nos encontramos que donde antes se hablaba de individualización como reconocimiento de las cualidades únicas de los clientes, ahora se habla de equidad, de evitar la explotación o de la tutela de los derechos de individuos y grupos dentro de sus contextos sociales y culturales; donde se defendía la autodeterminación en contra del paternalismo profesional, ahora se habla de un principio de colaboración (*partnership*) que garantice la participación de los usuarios en la adopción y en la realización de los objetivos que se han acordado de forma compartida (L. Dominelli, E. McLeod, 1989; N. Biehal, 1993). Así han parecido también esenciales ciertos principios más abstractos como los de justicia, igualdad de derechos y oportunidades o de participación política en la planificación de las instituciones sociales. Ahora bien, ¿qué ha pasado con nuestros viejos principios de aceptación y de antifiscalización?

La práctica antidiscriminatoria del trabajo social pone en su centro la capacidad para detectar la discriminación en las situaciones sociales. Se trata de saber reconocer los factores de discriminación que afectan, por ejemplo, a una persona por ser

mujer, gitana, anciana y presentar alguna discapacidad. El no reconocer alguno de esos factores nos condena a ser ciegos a algo que se considera decisivo para ayudar a esa persona y, lo que es peor, cómplices de alguna forma de discriminación. Pero una vez que se han reconocido dichos factores, lo que el trabajo social antidiscriminatorio emprende es algo más que una simple ayuda para capacitar a la persona a enfrentarse o a integrarse en su medio. Tal cosa es criticada como una forma excesivamente individualista de práctica profesional (N. Thompson, 1997²); o, aun peor, como un modo de patologizar a las personas al encuadrarlas en una estructura predeterminada que les limita las elecciones sociales (J. Hale, 1984). Lo que el trabajo social antidiscriminatorio pretende es potenciar (*empowering*) a la persona; esto es, literalmente devolverle el poder del que se le ha privado en el contexto opresor de unas desigualdades sociales estructurales (D. Ward, A. Mullender, 1991; S. Braye, M. Preston-Shoot, 1995). Pues bien, dentro de este marco práctico, lo que se sostiene es que el profesional debe tener, en primer lugar, una extraordinaria sensibilidad a la propia experiencia del usuario de la opresión y la discriminación, así como la capacidad de aceptar esa realidad sin evaluar su bondad o maldad; en segundo lugar, requiere que el profesional esté atento a sus propias respuestas ante la opresión y, quizá también, el que «desaprenda» muchos de los estereotipos inadvertidamente adquiridos a lo largo de su vida; y, en tercer lugar, el que no pretenda ser objetivo, sino más bien que analice y conozca sus propias concepciones y prejuicios a efectos de que no le impidan una buena práctica profesional.

Como vemos, los valores que guían la práctica antidiscriminatoria son de la misma estirpe de los que se acomodaban bajo los principios de aceptación y de antifiscalización. Pero en la medida en que ahora están al servicio de principios que se consideran más básicos —como, por ejemplo, los de colaboración y potenciación— su condición epistemológica se ha diluido y rebajado quizás a la de simples actitudes o sentimientos que hay que cultivar para llevar adelante la relación profesional. El trabajo social antidiscriminatorio parece decir algo como esto: los viejos principios están bien, pero no son suficientes. Hay que ir más allá de ellos para hacerse cargo de las exigencias de comprensión y de justicia del contexto social.

La práctica antidiscriminatoria del trabajo social ha «descen-
trado» la relación del profesional con el cliente para enfocarla en
el contexto más amplio de una sociedad injusta. Pero, mientras
que el desarrollo de esta práctica se ha forjado de modo carac-
terístico en el interior del trabajo social —como herencia crítica
del trabajo social radical de los años 70 (R. Bailey, M. Brake,
1975; P. Corrigan, P. Leonard, 1978)—, desde mitad de los años
80 se está produciendo un proceso distinto que está determi-
nando la naturaleza del trabajo social desde fuera; en particular,
desde el marco organizativo del Estado. El efecto de este pro-
ceso está siendo no ya la «descentración» de la relación profe-
sional-cliente, sino por el contrario tanto su reafirmación como
su profunda transformación.

Son muchos los factores que están entremezclados en este
proceso. El más obvio es el cambio del modelo de Estado de
Bienestar hacia una economía mixta en la provisión de bienestar
o, como otros la llaman, a un «pluralismo del sistema de bien-
estar» (N. Johnson, 1987). Según esto, se ha pasado de considerar
que el Estado debía ser el único proveedor en el sistema de bien-
estar a defender que el Estado simplemente ha de adquirir servi-
cios en un «cuasi mercado» de proveedores especializados que
compiten por las adjudicaciones del Estado. Al mismo tiempo, ya
sea en estas organizaciones de proveedores del Estado, ya sea
en los servicios que sigue prestando directamente el Estado, se
ha introducido lo que algunos llaman la «cultura empresarial», la
cual ha traído criterios de medición de resultados y eficiencia que
están modificando las estructuras organizativas de la prestación
de servicios (N. Parton, 1994). Acompañando a todo esto, los
clientes del trabajo social son ahora conceptualizados como con-
sumidores cuyos derechos han de ser protegidos de la ineficien-
cia y arbitrariedades de las organizaciones burocráticas y profe-
sionales (K. Tower, 1994). A tal efecto, se han comenzado a redac-
tar «cartas de derechos» de los consumidores que imponen, por
un lado, deberes específicos a los trabajadores sociales en su
relación con ellos; y, por otro, una intensa burocratización de la
relación, por cuanto el profesional debe garantizar con procedi-
mientos claros que tales derechos no sean vulnerados, además
de poner a disposición del cliente que considerase que lo han sido
todos los elementos de trabajo necesarios para recurrir en contra
de los profesionales.

Los efectos directos sobre los métodos del trabajo social no se han hecho esperar (J. Hopkins, 1996). En primer lugar, se está sustituyendo el trabajo social genérico por formas de trabajo social especializado, muchas veces de menor cualificación y, no por casualidad, también peor remuneradas. En segundo lugar, la burocratización de la propia actividad hace que los trabajadores sociales consuman la mayor parte de su tiempo en la atención a reglamentos y procedimientos. En tercer lugar, la consideración de los clientes como consumidores está rápidamente transformando las viejas relaciones basadas en la confianza y en la capacidad profesional por nuevas relaciones impersonales del tipo comprador-vendedor, o bien por relaciones contractuales reglamentadas jurídicamente. Si reparamos además en que todo este proceso se está produciendo en un contexto de políticas económicas de contención del gasto público (C. Cousins, 1987), comenzamos a entender por qué se está adoptando en casi todas las organizaciones los métodos importados de Estados Unidos de la gestión de casos como el modo normalizado en que el trabajo social ha de prestar sus servicios dentro de las instituciones sociales (R. A. Cnaan, 1994; J. Clarke, 1996). Así es claramente entendido en los manuales que lo explican:

«El que la gestión de casos sea necesaria constituye una prueba en contra de los criterios de organización bajo los que se diseñan los servicios y sus modos de provisión. Dicho de otro modo, la gestión de casos no existiría si hubiera un sistema asistencial integrado; un sistema de seguridad social general que abarcara los diversos sectores organizativos como los de rentas, vivienda, salud mental, rehabilitación psicosocial, empleo; o bien un sistema que apoyase a las personas para identificar sus propias necesidades y metas y un sistema de negociación para adquirir o producir los recursos necesarios para que llevaran una vida estable y positiva en sus comunidades. Como consecuencia de la inexistencia de estos prerrequisitos la gestión de casos se ha convertido en una estrategia de reforma del sistema que se responsabiliza de la práctica directa con los individuos y/o las familias.» (S. M. Rose, 1992: vii-viii)

Ciertamente, la gestión de casos no requiere ni de una fuerte estructura institucional, ni de una programación social, ni de una profesionalización de la prestación de servicios y, así, contribuye a reducir costes públicos. Por lo demás, se trata básicamente de diseñar para el cliente individual un plan de recursos institucionales y no institucionales —con especial énfasis en los grupos

primarios— para que pueda afrontar sus necesidades y proyectos, siendo su objetivo lograr un equilibrio entre las capacidades de los individuos y sus recursos (D. P. Moxley, 1989; S.T. Moore, 1990; J. Rothman, J. S. Sager, 1998). Lo único que se requiere del trabajador social es que haga funciones de asesoramiento y favorezca el acceso del cliente a tales recursos; si se le da más contenido a su actividad, también se le atribuyen funciones de coordinación, supervisión y evaluación del proceso de acceso y utilización de tales recursos por parte del cliente (J. Rothman, 1991; S. M. Rose (ed.), 1992; D. Indyk, *et. al.*, 1993). En ello encontramos, entonces, la razón por la que los métodos de resultado se están extendiendo en el trabajo social —el centrado en tareas (L. Epstein, 1988²; M. Doel, P. Marsh, 1992), los métodos contractuales (J. Corden, M. Preston-Shoot, 1987), el de capacidades (a veces llamado «de independencia del sistema de bienestar»; C. A. Rapp, R. Chamberlain, 1985; D. Saleebey (ed.), 1996)— que son, por lo demás, fáciles de evaluar y de someter a control por las organizaciones (P. Huxley, 1993).

Lo interesante para mi argumentación es que los métodos de la gestión de casos siguen considerando la relación del gestor y el cliente como fundamental. Sólo que ya no se trata de que entre ellos se construya una relación terapéutica sobre la base de la comprensión psicológica y el enriquecimiento de dicha comprensión. El gestor es un mero administrador o agente —en el sentido que tiene esta palabra en la expresión «agente de bolsa»— que asesora sobre los recursos sociales a los que tiene derecho el cliente y busca con él el «paquete» de bienestar más adecuado a sus deseos y necesidades. En las instituciones todavía propias del Estado —como aquéllas que tratan de prevenir situaciones de riesgo, por ejemplo las de maltrato a menores— el objetivo ya no es rehabilitar a la familia problemática como pretendía el trabajo social clásico. Ahora se trata de proteger y garantizar los derechos del menor, a ser posible sin vulnerar los derechos de los padres (D. Howe, 1994). Se trata, pues, de una relación; pero ya no es una relación personal. Tendencialmente, el sistema anima al cliente a que busque mejores proveedores de bienestar y así introduzca competencia entre ellos. La relación, entonces, entre el profesional y el cliente es como la que un consumidor tiene con el tendero de la esquina; si no le convence el trato o los precios, se cambia al tendero de más abajo.

Es obvio que para una relación profesional como la descrita, los viejos principios de la lista de Biestek —y aún los de la lista de Butrym— ya no tienen sentido. Aquéllos estaban pensados para hacer más profunda y útil una relación personal. Pero, la relación del gestor de casos con su cliente ya no es una relación personal, sino una relación entre partes regulada en el mejor de los casos por medio de reglamentos que establecen derechos y deberes. ¿Cuáles son los principios de esta forma de trabajo social? Los que encontramos en la lista de S. Banks. Algunos son los principios clásicos del trabajo social; por ejemplo, el del respeto a la autodeterminación, aunque ahora entendido como respeto a los derechos de los clientes (R. A. Kane, 1988). También se pueden aceptar los principios defendidos por las corrientes antidiscriminatorias; por ejemplo, típicamente los de potenciación y colaboración, aunque no con toda la extensión y radicalidad que quieren darles aquéllas (M. M. Seltzer, *et al.*, 1987; S. M. Rose, 1992). No obstante, lo esencial es otro conjunto de principios que vienen requeridos por la propia naturaleza de unas relaciones que se han visto juridizadas: justicia e igualdad (F. G. Reamer, 1985). Así si nos fijamos en lo que S. Banks dice sobre ellos, veremos que no se refieren a la promoción de situaciones sociales más justas e igualitarias; se trata simplemente de la obligación de tutelar los derechos de bienestar que reconoce el Estado a sus miembros (1995: 42-45). Pero, ¿qué ha pasado con nuestros principios de aceptación y de antifiscalización? Naturalmente, han desaparecido. Una relación jurídicamente regulada ya no necesita de ellos. Un profesional hace todo lo que tiene que hacer si cumple los deberes que la institución le impone y respeta los derechos de los clientes. Por otro lado, no hay nada que no pueda ser juzgado fuera del ámbito que protegen los derechos; ni nada que haya que aceptar si está protegido por los derechos. El único principio que ha de regular la conducta del gestor de casos es el de dar un trato igual a iguales derechos.

5. La concepción pública de las responsabilidades profesionales y los principios del trabajos social

Señalaba al iniciar este artículo que probablemente la lista de Banks nos pareciera a primera vista más atractiva que las de los

autores anteriores debido a que sus principios son más genéricos e intuitivamente más apelativos. Pero cuando pensamos en las razones que la motivan, quizás también nos sintamos melancólicos. Ciertamente, lo que muestra la lista de Banks es que la realidad del ejercicio de la profesión ha cambiado de tal modo que ya sólo se podrían aceptar los principios de las listas anteriores en algunos sectores específicos del trabajo social. En particular en aquellos sitios donde se pueda realizar una práctica profesional libre de procedimientos institucionales y donde la relación profesional-cliente siga siendo la pieza clave de la intervención. Pero no siendo actualmente esta forma de práctica profesional ni la única ni la dominante, entonces tampoco se puede pensar que los principios que son adecuados para ella sean también los principios exclusivos del trabajo social.

Ciertamente, hay demasiadas formas de hacer trabajo social en esta época —que muchos llaman «postmoderna» (P. Leonard, 1996)— según cual sea la organización en la que se ejerza la profesión. La primera víctima de esta transformación ha sido la concepción unificada y generalista del trabajo social que ha dejado su lugar a una fragmentación de metodologías y procederes. No obstante, el mayor impacto lo ha recibido del hecho de que ahora sea una profesión que se ejerce en gran parte bajo los auspicios del Estado y en gran medida dentro de la administración social del Estado. Esto ha determinado el que a las funciones que la profesión extraía de sus propias concepciones y metodologías, ahora se les vayan anteponiendo las funciones que la organización administrativa le asigna (J. Clarke, 1996). En los tiempos de cambio en que vivimos, ello implica además una cierta inestabilidad, puesto que la propia organización administrativa está pasando de modelos de decisión centralizados y rígidos a modelos donde conceptos como autonomía de gestión, eficiencia o control de calidad, por un lado, y derechos y participación de los administrados, por otro, están transformando los modos de relación entre funcionarios y ciudadanos. Esta asimilación del profesional al funcionario público es considerada por muchos de una forma pesimista como una pérdida para la profesión tanto en términos de capacidad de ayuda a los usuarios como en términos de valores esenciales de la identidad profesional (M. L. Rhodes, 1986: c. 6). Banks no es tan pesimista y anima a que se asuman las nuevas responsabilidades de una

manera consciente; así también a que se deje de estar a la defensiva para pasar a ser un profesional reflexivo y responsable (1995:138-140). A mí me gustaría ir un poco más lejos y sostener que, además, la profesión puede encontrar en el «servicio público» un fondo de valores que lejos de suplantar a los propios, los refuercen característicamente. Por este medio creo que la asunción de las responsabilidades públicas, al constituirse en razones esencialmente profesionales, lejos de diluir las pautas distintivas de su actividad en una caracterización administrativa general, puede contribuir a reafirmar las señas de identidad del trabajo social.

Es una opinión difundida la que sostiene que los fines del Estado son contrarios a los fines profesionales y que la profesionalización del trabajo social pasa por determinar una identidad profesional distinta, separada y no controlada por el Estado. Creo que esto se ha demostrado ya imposible históricamente (M. Aldridge, 1996) y seguir sosteniéndolo conduce a la profesión a un callejón sin salida (S. Banks, 1995, 1998; D. Salcedo, 1998). Actualmente, el intentar concebir la existencia de una actividad profesionalizada del trabajo social al margen de las actividades de bienestar del Estado ya no puede ser una alternativa lógica. Para decirlo un poco drásticamente, si el Estado abandonara dichas actividades, el trabajo social volvería a sus orígenes de actividad caritativa. Esto significa —dicho también de una manera esquemática— que la única posibilidad de profesionalizar el trabajo social es que éste asuma como propio el compromiso con el bien público —si se quiere, con el bienestar social como criterio de justicia— que es el fundamento de las actividades de un Estado legítimo. Si lo hace así, encontrará, en primer lugar, un vínculo de legitimidad entre, por un lado, los valores sociales, las instituciones y las políticas del Estado y, por otro, la propia actividad profesional que las pone en práctica. Este vínculo se podría sintetizar diciendo que las instituciones y políticas del Estado son la forma en que se concreta la responsabilidad que las sociedades sienten por el bienestar de sus miembros y que el trabajo social recibe un mandato a través de las instituciones que lo emplean para realizar aquellas responsabilidades (M. Horne, 1987). Además, en segundo lugar, y en la medida en que el compromiso lo es con un criterio de justicia no siempre del todo realizado, también hallará en él principios

para evaluar los modos concretos de realización de las responsabilidades sociales, dotándose así de un conjunto de argumentos públicamente comprensibles para la denuncia de la ineficiencia y la injusticia.

La realización de este proyecto de reconceptualización del trabajo social como actividad profesional conlleva poner en el centro de su identidad un compromiso con las responsabilidades públicas. Al hacerlo, si no estoy equivocado en mi manera de entender sus implicaciones, entonces, ya no se podría seguir pensando que el ejercicio profesional dentro de las instituciones sociales significa una pérdida de identidad, sino por el contrario un modo de consolidarla. Frente a otras concepciones de la profesión, he defendido este modo de entenderla como una «concepción pública de las responsabilidades profesionales» (D. Salcedo, 1998: c. 5) queriendo con ello subrayar el fundamento público que la profesión adquiere cuando se acepta un compromiso con los valores sociales que legitiman la propia estructura institucional de la sociedad. La cuestión que, entonces, debo tratar de responder es la que se refiere a si es posible que una concepción pública de las responsabilidades profesionales dé de nuevo tanta importancia a la relación profesional-cliente como para que vuelvan a tener sentido los viejos principios de las listas de Biestek y Butrym.

La respuesta es sencilla y compleja al mismo tiempo. Es compleja por cuanto se trata de integrar muchos elementos dentro de una clave unitaria de sentido. Es sencilla si logramos captar lo esencial de la noción de responsabilidad profesional como una noción moral en la que conviven tanto el elemento del deber profesional como el elemento del deber de dar cuenta del modo en que se cumplen los deberes profesionales ante las personas que tienen expectativas sobre el ejercicio de dichos deberes. Bajo la concepción pública de la responsabilidad profesional se entiende que los deberes profesionales son deberes de «role» y que, por tanto, están determinados dentro de las estructuras de derechos y deberes de las instituciones —aunque ello no impida el que en buena medida puedan seguir proviniendo de la propia concepción que la profesión tenga de las funciones y tareas del trabajo social. Pero, en particular, el deber de dar cuenta del cumplimiento de los deberes profesionales ya no es sin más un deber basado en las razones del propio servicio profesional, sino que

se trata de un deber basado en última instancia en razones de servicio público. De modo que el trabajador social está obligado por su condición de agente público y como miembro de una profesión comprometida con valores públicos a realizar las exigencias de deber reunidas en su responsabilidad profesional. Siendo esto así, ante un cliente, el trabajador social no sólo tiene la obligación de darle el mejor servicio que le sea posible y de respetar su autonomía por razones de servicio profesional, sino que también tiene la obligación de hacerlo en tanto que servidor público por razones de servicio público. De este modo es como podemos decir que las obligaciones públicas refuerzan las obligaciones profesionales en relación con los clientes.

Ahora bien, como ya se notó, concebir la labor profesional dentro de estructuras de responsabilidades públicas implica una transformación de la relación con los clientes que daba sentido a las definiciones de los principios de Biestek. Las relaciones son ahora del tipo de las que se establecen entre administradores y administrados. Pero, en mi opinión y al contrario de lo que se suele sostener, eso no hace si no reforzar el carácter moral de la relación profesional. Si volvemos a nuestros principios de aceptación y de antifiscalización lo entenderemos un poco mejor.

La relación del profesional con el cliente, bajo las nuevas orientaciones de la organización de la administración social, ha abandonado los objetivos terapéuticos que tuvo una vez. Ahora tiene por finalidad principal asesorar, mediar, coordinar y evaluar la relación entre recursos sociales y necesidades del cliente, dentro de un marco plural de prestaciones de bienestar. Por consecuencia, si queremos revitalizar los principios de aceptación y de antifiscalización ya no podremos hacerlo como principios relativos a las finalidades terapéuticas de la relación profesional. Pero, dicha relación sigue siendo una relación de ayuda que se basa en la comprensión de las realidades del cliente y de sus puntos de vista. De modo que, aun cuando la insistencia en la comprensión de las capacidades psicológicas del cliente ya no sea tan central como antes, el comprender sus razones, valoraciones, prioridades o, en general, el modo en que él ve el mundo sigue siendo una necesidad y un derecho —como diría Biestek— del cliente. Bajo esta perspectiva, el principio de aceptación al poner en el centro de la actividad profesional el valor de comprensión del cliente, mantiene su

papel de principio regulativo de la relación profesional. No obstante, lo que me interesa señalar es que las razones para hacerlo si bien todavía se podrían encontrar tanto en las genéricas de tipo moral —la exigencia básica de respeto a las personas— como en esta exigencia propiamente profesional de llevar adelante una relación útil, ahora también y más fundamentalmente las hallaremos en las nuevas razones que aporta el contexto de los valores públicos. En particular, las hallaremos en ese nuevo entendimiento del cliente como un administrado con derechos que la administración debe tutelar y proteger. Así la aceptación se debería considerar no sólo como un principio que el trabajador social «concede» al cliente por razones de su compromiso moral y profesional, sino también como parte del conjunto de derechos que como ciudadano tiene el cliente en sus relaciones con los profesionales de los servicios sociales y cuyo cumplimiento, por tanto, puede exigir. En esto, una vez más, vemos cómo la responsabilidad pública no sólo no socava la responsabilidad profesional, sino que contribuye a su refuerzo.

Mientras que el principio de aceptación no tiene por qué ver alterada la naturaleza de sus exigencias centrales al transformarse los términos de la relación profesional, el principio de antifiscalización quizás sí tenga que cambiar en algo al menos sus énfasis. Ello se debe en particular a que ciertas formas de fiscalización que antes pudieron estar admitidas por razones de necesidad terapéutica, ahora se ven como formas inadmisibles de control o ejercicios arbitrarios de poder por parte de la administración o de los trabajadores sociales. Esta nueva sensibilidad hacia los derechos de los administrados aconseja que el principio de antifiscalización se deba referir más a la prohibición de actitudes apriorísticas que, por ejemplo, de actitudes condenatorias. La razón es simple. Al ejercerse la actividad profesional en un marco regulado de derechos, es fácil reducir la problemática del cliente a una «ficha» a la que se le pone un «rótulo» para hacerla manejable. Esta actitud que seguramente viene estimulada por los modos burocratizados de trabajo, no sólo impediría una labor profesional eficaz, sino que además sería contraria a las exigencias tanto de principios morales básicos como a las de principios de justicia en los que se basan los derechos de los ciudadanos. El principio de antifiscalización

ayudaría, bajo este nuevo enfoque, a garantizar relaciones profesionales coherentes con todas estas fuentes de deber.

Por otro lado, dado que cada vez se da mayor importancia a los principios de colaboración y de potenciación en el marco de prácticas profesionales antidiscriminatorias y de estructuras institucionales de participación, el principio de antifiscalización podría ofrecer algunas pautas que se comienzan a demandar. Así ya no es raro escuchar la queja de que muchos de los clientes no entienden bien qué es lo que pretenden los trabajadores sociales cuando éstos les piden que colaboren como iguales en la definición de necesidades y en la planificación de objetivos (N. Biehal, E. Sainsbury, 1991; N. Biehal, 1993). Se señala con ello las dificultades de establecer relaciones profesionales útiles en razón de que los trabajadores sociales parten de expectativas que los clientes no reconocen, lo cual conduce a que éstos se sientan o bien desconcertados, o bien avergonzados por no ser capaces de satisfacerlas. Quizás este tipo de situaciones sean aún más dramáticas cuando se dan dentro de la práctica antidiscriminatoria (A. Hudson, *et al.*, 1994; S. Wise, 1995; M. O'Brien, S. Penna, 1998). Las perspectivas de género, raza, edad o minusvalía de los trabajadores sociales no siempre son entendidas por los clientes, los cuales sienten que se les están imponiendo visiones de sí mismos o de sus problemas que ellos no comparten. Creo que el principio de antifiscalización podría ayudar a evitar este tipo de situaciones si hacemos hincapié en sus tradicionales aspectos antipaternalistas. Así, mientras que se exigiría del profesional que hiciera explícitos sus supuestos y expectativas, el principio de antifiscalización prohibiría que se impusiesen al cliente tales supuestos «por su propio bien». De este modo, dicho principio podría servir para equilibrar una relación de poder que ya por su propia naturaleza está desequilibrada en favor del trabajador social.

Bibliografía

- ALDRIDGE, M. (1996): «Dragged to Market: Being a Profession in the Postmodern World», *British Journal of Social Work*, 26: 177-194.

- BAILEY, R., BRAKE, M. (1975): *Radical Social Work*, London: Routledge.
- BANKS, S. (1995): *Ethics and Values in Social Work*, London: Macmillan [trd. cast.: *Ética y valores en el trabajo social*, Barcelona, Paidós, 1997].
- BANKS, S. (1998): «Professional Ethics in Social Work, What Future?», *British Journal of Social Work*, 28: 213-231.
- BIEHAL, N. (1993): «Cambios en la práctica: participación, derechos y servicio social comunitario», en: D. Salcedo (comp.): *Los valores en la práctica del trabajo social*, Madrid: Narcea-CABS, 1999.
- BIEHAL, N., SAINSBURY, E. (1991): «From Values to Rights in Social Work», *British Journal of Social Work*, 21: 245-257.
- BIESTEK, F. P. (1957): *The Casework Relationship*, London: Unwin Hyman, 1961 [trd. cast.: *Las relaciones de «case-work»*, Madrid: Aguilar 1966].
- BRAYE, S., PRESTON-SHOOT, M. (1995): *Empowering Practice in Social Care*, Buckingham: Open University P..
- BRILL, N. I. (1973): *Working with People. The Helping Process*, N. Y.: Longman.
- BUTRYM, Z. (1976): *The Nature of Social Work*, London: Macmillan.
- CLARKE, J. (1996): «After Social Work?», en: N. Parton (ed.): *Social Theory, Social Change and Social Work*, London—New York: Routledge, 1996.
- CNAAN, R. A. (1994): «The New American Social Work Gospel: Case Management of the Chronically Mentally Ill», *British Journal of Social Work*, 24: 533-557.
- CORDEN, J., PRESTON-SHOOT, M. (1987): *Contracts in Social Work*, Aldershot: Gower.
- CORRIGAN, P., LEONARD, P. (1978): *Social Work Under Capitalism*, Basingstoke: Macmillan.
- COUSINS, C. (1987): *Controlling Social Welfare*, Brighton: Wheatsheaf Books.
- DOEL, M., MARSH, P. (1992): *Task-Centred Social Work*, Aldershot: Ashgate.
- DOMINELLI, L. (1990): *Women and Community Action*, London: Venture P..
- DOMINELLI, L. (1996): «Deprofessionalizing Social Work: Anti-Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism», *British Journal of Social Work*, 26: 153-175.

- DOMINELLI, L. (1997²): *Anti-racist Social Work*, London: MacMillan.
- DOMINELLI, L., McLEOD, E. (1989): *Trabajo social feminista*, Madrid: Cátedra, 1999.
- DOWNIE, R. S., TELFER, E. (1969): *Respect for Persons*, London: Allen & Unwin.
- EMMET, D. (1962): «El asistente social y la ética», en: E. Younghusband (comp.) (1967): *Trabajo social y valores sociales*, Madrid: Euramerica, 1971.
- EPSTEIN, L. (1988²): *Helping People: The Task-centred Approach*, Columbus, Ohio: C. E. Merrill.
- HALE, J. (1984): «Feminism and Social Work Practice», en: B. JORDAN . N. PARTON (eds.): *The Political Dimension of Social Work*, Oxford: Blackwell, 1994.
- HOLLIS, F. (1954): «Principios y supuestos en los que se basa la práctica del trabajo social», en: E. YOUNGHUSBAND (comp.) (1967): *Trabajo social y valores sociales*, Madrid: Euramerica, 1971.
- HOLLIS, F. (1964): *Casework. A Psychosocial Therapy*, New York: Random House.
- HOPKINS, J. (1986): *Caseworker: A Guide to the Informed and Sensitive Practice of Social Casework*, Birmingham: Pepar.
- HOPKINS, J. (1996): «Social Work through the Looking-glass», en: N. Parton (ed.): *Social Theory, Social Change and Social Work*, London-New York: Routledge, 1996.
- HORNE, M. (1987): *Values in Social Work*, Aldershot: Wilwood House.
- HOWE, D. (1994): «Modernidad, postmodernidad y trabajo social», en: D. SALCEDO (comp.): *Los valores en la práctica del trabajo social*, Madrid: Narcea-CABS, 1999.
- HOWE, D. (1996): «Surface and Depth in Social Work Practice», en: N. Parton (ed.): *Social Theory, Social Change and Social Work*, London— New York: Routledge, 1996.
- HUDSON, A., *et al.* (1994): «Practising Feminist Approaches», en: C. HANVEY, T. PHILPOT (eds.): *Practising Social Work*, London: Routledge, 1994.
- HUGMAN, R. (1991): «Organization and Professionalism: The Social Work Agenda in the 1990s», *British Journal of Social Work*, 21: 199-216.

- HUXLEY, P. (1993): «Case Management and Care Management in Community Care», *British Journal of Social Work*, 23: 365-381.
- INDYK, D., *ET. AL.*, (1993): «Una propuesta comunitaria para la gestión de casos de VIH: sistematizando lo inmanejable», *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 1 (1997): 17-33.
- INFORME BARCLAY (1982): *Trabajadores sociales: su papel y cometidos*, Madrid: Narcea, 1992.
- JOHNSON, N. (1987): *The Welfare State in Transition: The Theory and Practice of Welfare Pluralism*, London: Wheatsheaf.
- KANE, R. A. (1988): «Case Management. Ethical Pitfalls on the Road to High-Quality Managed Care», en: S. M. ROSE (ed.): *Case Management and Social Work*, New York: Longman, 1992.
- LEONARD, P. (1996): «Tres discursos sobre la práctica: una revaluación postmoderna», *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 3 (1998): 3-24.
- LOEWENBERG, F., DOLGOFF, R. (1988³): *Ethical Decissions for Social Work Practice*, Itasca, Illinois: F. E. Peacock Pu..
- MAYO, M. (1994): «Community Work», en: C. HANVEY, T. PHILPOT (eds.): *Practising Social Work*, London: Routledge, 1994.
- McDERMOTT, F. E. (ED.) (1975): *Self-Determination in Social Work*, London-Boston: Routledge & K. Paul.
- MOORE, S. T. (1990): «A Social Work Practice Model of Case Management: The Case Management Grid», *Social Work*, 35 (5): 444-448.
- MOXLEY, D. P. (1989): *The Practice of Case Management*, London: Sage.
- O'BRIEN, M., PENNA, S. (1998): «Oppositional postmodern theory and welfare analysis: anti-opressive practice in a postmodern frame», en: J. CARTER (ed.): *Postmodernity and the Fragmentation of Welfare*, London-New York: Routledge, 1998.
- PARTON, N. (1994): «'Problematics of Government', (Post)Modernity and Social Work», *British Journal of Social Work*, 24: 9-32.
- PERLMAN, H. H. (1957): *El trabajo social individualizado*, Madrid: Rialp, 1980.
- PLANT, R. (1970): *Social and Moral Theory in Casework*, London: Routledge & K. Paul.

- RAGG, N. (1977): *People not Cases: A Philosophical Approach to Social Work*, London: Routledge & K. Paul.
- RAMSEY, I. T. (1970): «On not Being Judgemental», en: N. TIMMS, D. WATSON (eds.): *Talking about Welfare*, London: Routledge & K. Paul, 1976.
- RAPP, C. A., CHAMBERLAIN, R. (1985): «Case Management Services for the Chronic Mental Ill», *Social Work*, 30 (5): 417-422.
- REAMER, F. G.(1985):«Facing Up to the Challenge if Diagnosis Related Group», en: S. M. ROSE (ed.): *Case Management and Social Work*, New York: Longman, 1992.
- RICHMOND, M. (1917): *Diagnóstico social*, Madrid: Talassa, 1995.
- RHODES, M. L. (1986): *Ethical Dilemmas in Social Work Practice*, Boston-London: Routledge & K. Paul.
- ROSE, S. M. (1992): «Introduction. Case Magement and Social Work Practice: History and Context», en: S. M. ROSE (ed.): *Case Management and Social Work*, New York: Longman, 1992.
- ROSE, S. M. (1992): «Case Magement: An Advocacy/Empowerment Design», en: S. M. ROSE (ed.): *Case Management and Social Work*, New York: Longman, 1992.
- ROSE, S. M. (ed.) (1992): *Case Management and Social Work*, New York: Longman.
- ROTHMAN, J. (1991): «A Model of Case Management:Toward a Empirically Base Practice», *Social Work*, 36 (6): 520-528.
- ROTHMAN, J. (1995): «Approaches to Community Intervention», en: J. ROTHMAN, *et al.*, (eds.): *Strategies of Community Intervention*, Itasca, Ill.: F. E. Peacock Pu., 1995⁵.
- ROTHMAN, J., *et al.*, (eds.) 1995⁵, *Strategies of Community Intervention*, Itasca, Ill.: F. E. Peacock Pu..
- ROTHMAN, J., SAGER, J. S. (1998): *Case Management. Integrating Individual and Community Practice*, Boston: Allyn & Bacon.
- SALCEDO MEGALES, D. (1998): *Autonomía y bienestar. La ética del trabajo social*, Granada: Comares.
- SALEEBEY, D. (ed.) (1996): *The strengths perspective in social work practice*, New York: Longman.
- SELTZER, M. M. , *ET. AL.*, (1987): «Family Members as Case Managers: Partnership between the Formal and the Informal

- Support Networks», en: S. M. ROSE (ed.): *Case Management and Social Work*, New York: Longman, 1992.
- THOMPSON, N. (1997²): *Antidiscriminatory Practice*, London: Macmillan.
- TIMMS, N. (1964): *Social Casework*, London: Routledge & K. Paul.
- TOWER, K. (1994): «Consumer-centered Social Work Practice: Restoring Client Self-Determination», *Social Work*, 39 (2): 191-196.
- TWELVETREES, A. (1991²): *Community Work*, London: Macmillan.
- WARD, D., MULLENDER, A. (1991): «Empowerment and Oppression: An Indissoluble Pairing for Contemporary Social Work», *Critical Social Policy*, 32: 21-33.
- WATSON, D. (1980): *Caring for Strangers*, London: Routledge and K. Paul.
- WILKES, R. (1985): «Social Work: What's Kind of Profession?», en: D. WATSON (ed.): *A Code of Ethics for Social Work. The Second Step*, London: Routledge & K. Paul, 1985.
- WISE, S. (1995): «Feminist Ethics in Practice», en: R. HUGMAN, D. SMITH (eds.): *Ethical Issues in Social Work*, London-New York: Routledge, 1995.