

# ¿QUIÉN ES EL OTRO DEL TRABAJO SOCIAL? ALTERIDAD Y TRABAJO SOCIAL

## WHO IS THE OTHER IN SOCIAL WORK? OTHERNESS AND SOCIAL WORK

JOSEFA FOMBUENA-VALERO  
UNIVERSIDAD DE VALENCIA. ESPAÑA

### RESUMEN

En este texto se plantea saber ¿Quién es el otro del Trabajo Social? Para esto se busca la ayuda de autores que han investigado esta pregunta. De la mano de Buber, mostraremos un otro que existe en tanto en cuanto forma parte de un espacio de autenticidad, cara a cara, en el que puede asomar la humanidad del encuentro “yo-tu”. Con Lévinas daremos un paso más, indicando cómo el otro es finalmente, y primeramente, quien nos hace humanos, nos devuelve a la humanidad, en una exigencia de responsabilidad ética hacia el otro. Partiendo de estos fundamentos, la obra de Boszormenyi-Nagy ayudará a concretar, en la relación profesional de ayuda, la Preocupación por el otro. Boszormenyi-Nagy indica que la preocupación por el otro actúa como un poderoso estímulo para que los individuos tomen responsabilidad en las dificultades por las que puedan estar pasando, no como culpabilidad, sino como un individuo adulto. Finalmente, recuperaremos la obra de Mary E. Richmond para fundamentar la organización de un individuo suficientemente sólido para enfrentarse a las varias crisis de salud, de economía, de relaciones, con las que puede enfrentarse en un mundo cada día más complejo que refuerza y desestabiliza a la vez un individuo en búsqueda de una felicidad suave envuelta de seguridad.

### PALABRAS CLAVES

Boszormenyi-Nagy. El otro. Autenticidad. Preocupación. Intervención social.

### ABSTRACT

This paper aims to answer the question of Otherness in Social Work. To answer it, we have identified the authors that have investigated this subject. Thanks to Buber, we will show that the other exists as far as it is part of a space of face-to-face authenticity, where the “I-You” encounter takes place. With Lévinas, we take a further step: primordially and ultimately, the other makes us human and returns us to humankind, in a requirement of ethical responsibility towards the other. Taking these foundations as a starting point, the works of Boszormenyi-Nagy help specify the concern with the other in the professional help relationship. Ivan Boszormenyi-Nagy argues that the concern with the other is a powerful motivation for individuals to take responsibility as adults –not guilt– in the difficulties they come across. When individuals have children, the wish to improve their lives reinforces this interest. Boszormenyi-nagy insists that when an authentic encounter occurs between human beings who are concerned with others and overcome their own complaint and lament, then reaching an agreement is somehow easier. Finally, we have turned to Mary E. Richmond to find a basis for the organisation of a sufficiently strong individual that can cope with crises related with health, finances, relationships, to be able to face them in a growingly complex world which at once reinforces and destabilises an individual searching for soft happiness wrapped with security. Today, the return of the individual plays a strong role as an element of revival of the proposals by Richmond and all the pioneering social workers.

### KEYWORDS

Boszormenyi-Nagy. Otherness. Authenticity. Concern. Social Intervention.

Recibido: 2011.03.31. Revisado: 2011.05.11. Aceptado: 2011.10.01. Publicado: 2011.12.01.

Correspondencia: Josefa Fombuena-Valero. Departamento de Trabajo Social. Universidad de Valencia. España. Facultat de Ciències Socials Avda. Tarongers 4 B. 46021 Valencia. Tfno.: (00-34 963 828 189). E-mail: Josefa.Fombuena@uv.es

## INTRODUCCIÓN: LA RELEVANCIA DEL OTRO EN LA INTERVENCIÓN SOCIAL

El Trabajo Social inició su andadura denominando a las personas con las que trabajaba, clientes, por coherencia con la denominación de la nueva profesión que surgió y que seguía un ejemplo de profesión liberal. Sin embargo, esta denominación no ha dejado de plantear dificultades, aunque ninguna de las elegidas han sido mucho más exitosas: usuarios, en la era del consumidor, beneficiarios en su vertiente relacionada con los derechos, entrevistados y entrevistadas, personas. Nosotros preferimos una definición larga que hace referencia a imágenes de la vida cotidiana, que acerca el cliente, usuario o entrevistado al otro, a un “nosotros” que le devuelve, si es que se pudo perder, humanidad y realidad. Esta persona existe y es real. Pero ¿Quién es el otro del otro del Trabajo Social?

Las trabajadoras sociales norteamericanas pioneras definieron el otro como un cliente al que se debía atender como lo hacían los *practioners*. Para los profesionales liberales, es decir, médicos, sacerdotes y profesores, la relación establecida con el otro, con el cliente tenía algo de sagrada. La etimología de la palabra “profesión” recoge su cercanía con los elementos religiosos como indican Dubar y Tripier (1998): con la *professio*, acción de declarar en voz alta sus creencias o sus opiniones, declaraban los monjes benedictinos su voluntad de tomar los hábitos; la palabra *métier* en francés, corresponde a *ministerium*, es decir ministerio, servicio; en alemán *beruf* indica por igual oficio y vocación; en español, la palabra *oficio* procede de “oficiar” y la “vocación” es casi sinónimo de “ser llamado”. Este término presentó la dificultad de vincularse con el modelo “psico-social” o diagnóstico desarrollado por Mary E. Richmond y las trabajadoras sociales de las primeras decenas del Siglo XX. Es un modelo que insiste en la fase del diagnóstico social (Richmond, 1917, 2005) como fundamento científico para desarrollar una intervención social exitosa. Este modelo coloca al trabajador social por encima de las personas, de la suya y del otro, en la medida en que la recogida exhaustiva, y en ocasiones, intrusiva del máximo número de informaciones es la prioridad: el trabajador social es un profesional experto que sabe, gracias a su formación científica, qué es lo mejor para el otro. El cometido de éste es comprender por qué, científicamente, debe aceptar las propuestas del trabajador social.

La denominación de usuarios no satisface a mu-

chos más. A este término subyace una mirada relativa al mercado y a la utilización de servicios y prestaciones que una sociedad pone a disposición de las personas que los necesitan. Su proximidad con el término de utilización no ha ayudado para ganar consenso: ¿quién es el usuario? ¿usuario de qué? ¿usuario para qué? Este término se encuentra muy cerca del de “beneficiario”. A partir del momento del desarrollo del Sistema Público de Servicios Sociales, crece, en España, la denominación de “solicitante” o “beneficiario” para designar a aquella persona titular de un expediente, de una solicitud de ayuda. Forma parte del modelo que entiende los servicios sociales como un binomio entre los recursos existentes y las necesidades sociales, sentidas por las personas o inferidas por las personas implicadas. En este modelo se pone el énfasis en las personas como sujetos de necesidades sociales a las que no pueden subvenir por lo que el sistema público de ayudas debe detectar y conocer su situación al efecto de poner remedio rápidamente.

Algunos autores introducen un otro, sujeto u objeto de intervención. Otros autores (De Robertis, 2003) insisten en la utilización genérica del término “persona” o incluso en la de “principal interesado” (Mathieu, 1994). Su interés se centra en la recuperación del “vínculo social”. Aunque son términos excesivamente genéricos, introducen el interés por el otro, independientemente de sus circunstancias sociales. Estamos ante un otro con necesidades y pesares pero también con posibilidades y con deseos, con intereses, con motivaciones, cercano a nosotros mismo hasta la confusión o la lejanía (Debés et Richard, 2008).

La última denominación que citaremos aquí es la que hace referencia al otro como ciudadano, como sujeto de derechos y de obligaciones, por el hecho de pertenecer a la clase “humanidad”. Es un modelo que se vincula con la participación de las personas implicadas y con un escenario global, con un mundo que se ha hecho pequeño, donde ya no vale pertenecer a una clase, a una etnia o a un sexo. Los derechos, la participación social, son para todos. La intervención social se hace más respetuosa pero más frágil, más lenta y con más dificultades para legitimar sus procedimientos: ya no se habla de resultados sino de procesos, ya no interesan sólo los factores materiales del bienestar social sino que interesa el otro.

Para conocer más acerca del otro, conviene apoyarse sobre pilares suficientemente sólidos: Martín Buber (1878-1965), Emmanuel Lévinas (1906-1996), Ivan Boszormenyi-Nagy (1921-2007) y Mary E. Richmond (1861-1928). En la última parte, aportaremos nuestra propuesta acerca de quién es el otro en la intervención social.

## UNA RELACIÓN DE AUTENTICIDAD

Buber será uno de estos pilares para iniciar este breve repaso al concepto de la alteridad. Las aportaciones de Buber (2002) son conocidas pero queremos explicitar algunos de sus aspectos más relevantes para el Trabajo Social. El concepto central que interesa aquí no es sólo el “entre” del “yo-tú” sino la autenticidad que debe enmarcar este encuentro, que va más allá del lenguaje, insuficiente a la relación. Se trata, señala Buber (1990), de una comunicación con los demás, con el mundo y con Dios, en un encuentro que se genera desde la reciprocidad que aparece de ser a ser, desde el reconocimiento del otro en su alteridad.

Es una concepción dialógica del conocimiento del “yo-tú” y del mundo. Es el entre el que es relevante, el que se pueda construir entre un yo concreto y un tú concreto en una comunidad de humanos, en presencia de Dios. Es una relación que tiene lugar de ser a ser, desde una autenticidad en el diálogo, en el encuentro. En el diálogo se confirma la humanidad de los interlocutores. Cuando aparece un tú, el yo también lo hace, más allá del uno y del otro. Escribe Buber:

Fuera de la relación entre nosotros, el tú no existe. En consecuencia, es falso decir que el encuentro es reversible. Ni mi tú es idéntico al yo de la otra persona ni su tú es idéntico a mi yo. Es gracias a la otra persona que debo el hecho de tener este tú, pero mi yo, como debemos entender la relación yo-tú, se lo debemos a mi decir tú. (Buber, citado en Friedman, Carlarco y Atterton, 2006: 52).

Frente al individuo, aparece una comunidad que se proyecta hacia el futuro. No es una comunidad que reduce la libertad del sujeto sino que le convierte en un ser en relación, que existe en presencia de otro, construyendo una realidad que se fundamenta en la autenticidad.

La autenticidad no tiene predicción, depende del “entre”, de un espacio siempre nuevo creado por un encuentro diferente a la suma de las individualidades

(Sánchez, 1984). Es un encuentro de reciprocidad, de igualdad, es el hombre con el hombre. El diálogo auténtico convierte al individuo aislado en un “tú-yo” en el que prima la apertura al otro, la reciprocidad y la coparticipación. Se crea un encuentro, indefinido e imprevisible que tiene como posibilidad vislumbrar el tú. Este tú se convierte en otro, a la vez extraño y parecido. Este otro que emerge así sólo puede ser expresado de una manera ambigua y titubeante.

Desde la mirada de Buber, conviene cuestionar el interés tradicional que han tenido los trabajadores sociales por definir resultados, objetivos, evaluaciones y maneras de conseguir todos estos fines. Son lógicas de intervención diferentes: o se busca la lógica de los resultados contundentes, claros y definitivos, o se busca una lógica de encuentro, donde es posible posponer un resultado inmediato porque la dedicación del trabajador social o la trabajadora social se orienta hacia el encuentro, convencido de que este encuentro puede generar un movimiento de cambio desde una mirada de reconocimiento.

## EL OTRO COMO EXIGENCIA

El otro, el mismo, el tercero, la mirada, la relación cara a cara son los términos que definen las aportaciones de Lévinas para quien el punto de partida es el otro, un “otro” desconocido que me obliga y me exige responsabilidad.

El Otro, dice Lévinas (1976), es siempre anterior a yo, es el encuentro el que da sentido, es el hecho de estar entre humanos quien hace humanos a los humanos, es el otro quien me convierte en yo. El otro es irreductible al yo, es irreductible a otro ser humano, es único. El yo es el conocimiento, la sabiduría griega, la razón, la ciencia y la tecnología. La alteridad, es la diferencia y la pasión, es aquél que me convierte en humano, antes de que se realice ninguna acción, es la existencia del otro quien da sentido a la mía. El otro que es irreductible no es superior a mí. Frente a la sabiduría cartesiana heredada de los Griegos, aparece la sabiduría del amor.

Sin embargo, el yo quiere reducir todo a sí mismo, borrar las diferencias haciendo desaparecer todo lo extraño y lejano. Aparece el “mismo” cuando el ser humano por temor a lo irreductible, a la diferencia, a lo desconocido, reconstruye un “otro” idéntico a sí mismo, en el que, una y mil veces, se reconoce a él mismo y se identifica como yo, es el “ensimismamiento”. La diferencia, para Lévinas, es inmediata, concreta, lejos de las generalizaciones. Es un compromiso con quien está ya presente (Gil, 2010).

Entre el yo, el otro y el mismo, aparece el tercero quien es el responsable de la justicia, de las leyes, del orden y del Estado. Lévinas (1987) insiste en que es necesario. La justicia y las leyes han de existir, son también una garantía de convivencia, pero el Estado ha de estar siempre tutelado por la sociedad civil, por otros valores, por la compasión y el amor, porque en caso contrario la justicia podría correr el riesgo de convertirse en crueldad.

Es el rostro, es la mirada del otro quien hace que el yo se reencontre con los elementos fundamentales que la búsqueda de conocimiento hizo desaparecer, como son la compasión y la solidaridad. El rostro nos coloca en el centro de la relación. La relación, humana, es una responsabilidad primera. Así, dice Lévinas, la alteridad es superior al yo, a la esencia, al ser cartesiano y es imprescindible separarse de la lógica para que pueda emerger, de nuevo, la pasión y los cuidados hacia el otro. El otro se constituye en otro en tanto en cuanto ha sido cuidado por otros seres humanos, es el resultado del cuidado de otros que no soy yo. Cada uno de nosotros es la suma de las relaciones que tiene o que ha tenido. Se trata de pasar del amor a la verdad al amor para y por el otro, cambiando así el centro de nuestro interés, pasar del interés por la tecnología al interés por el otro, desde el desinterés, poniéndose en el lugar del otro gratuitamente.

El encuentro cara a cara con el otro permite pasar del conocimiento del otro, que en nada me compromete, al reconocimiento del otro. Preocuparse por el otro es decirle “Buenos días”. Así sabemos que las necesidades de las personas de servicios sociales son muy pocas pero ineludibles: una vivienda, unos ingresos pequeños, un poco de salud, y alguien a quien saludar y con quien compartir. Las personas existen en tanto en cuanto son nombradas, son saludadas.

El otro para Lévinas es el huérfano, el extranjero, la viuda. Son quienes me reclaman y me exigen en una relación asimétrica, el otro me manda, me exige que me haga responsable de su ser. La mirada del otro es la mirada de aquello que me hace humano. El otro es una exigencia de que el yo no olvide aquello imprescindible a su condición, el compromiso con el otro. A través de la solicitud, el otro me concierne.

No cabe duda que para el Trabajo Social, el otro definido por Lévinas, obliga a una nueva intervención social en el que la preocupación por el conocimiento desaparece para dar paso a la prioridad de la sensibilidad. Estamos ante

*Un Trabajo Social realizado en condiciones de incertidumbre, sin más certeza que la conmoción de entrañas que el rostro del usuario suscita en el trabajador social. Es un Trabajo Social que por la urgencia de su intervención no puede planificarse y que si se planifica se debe velar por restituir a ultranza la singularidad del usuario. Es un Trabajo Social que se practica por sensibilidad para con el usuario y no porque lo conozcamos. (...) El Trabajo Social levinasiano se caracteriza porque evita toda categorización definitiva, toda categorización diagnóstica irreversible, concluyente, dogmática, a sabiendas de que ésta aniquila la singularidad del usuario. (Idareta-Goldaracena, 2010).*

Ya no se trata de conocer. El “Otro” del Trabajo Social desde la óptica de Lévinas obliga primero a escuchar y a estar presente, a la sensibilidad, a la escucha, frente a las lógicas del conocimiento, de las ciencias sociales y de las tecnologías. Frente a las tradicionales clasificaciones del Trabajo Social entendido como arte o como ciencia, no cabe duda. Se añade una mirada de responsabilidad, de compasión, ante la mirada del Otro.

#### EL CUIDADO DEL OTRO: LA CONFIANZA EN LAS RELACIONES

Daremos un paso más y nos acercaremos al otro desde la perspectiva contextual de Ivan Boszormenyi-Nagy que analiza, la importancia del otro y de la relación así como la relevancia de la restitución de la confianza para que las personas puedan avanzar en su situación. Con Boszormenyi-Nagy, aparece una red de encuentros en la que cada uno ha de salir mejor persona para trabajar, no desde objetivos definidos *a priori* porque sean generalizables a todas las situaciones sino desde la cercanía y el extrañamiento de la alteridad. Como Lévinas, Boszormenyi-Nagy aporta, ya no la comprensión del otro, sino la preocupación por el otro y sus cuidados. La confianza merecida se convierte en la palanca de toda intervención. Es la experiencia interiorizada de que otro se preocupa por nosotros la que permite la creación de una base suficientemente sólida para mantener relaciones en el futuro, es, en el modelo contextual, la confianza en las relaciones (Boszormenyi y Spark, 1973).

La principal aportación del modelo contextual es la integración de la ética en las relaciones familiares. El modo en que los miembros de la familia se preocupan y cuidan unos de otros se convierte

en el centro de la intervención social. Boszormenyi-Nagy indica que esta preocupación por el otro es el resultado de un contexto relacional formado por el conjunto de todas las relaciones que ha mantenido una persona en el seno de su familia porque si bien el individuo es, por sí solo, único e irreplicable, sólo ubicado en el eje de las generaciones toma plena entidad. En el ir y venir de las relaciones se conforma una red de responsabilidades de unos hacia otros que hace que todos sean merecedores del reconocimiento de todos (Godbout, 2007). Todos, cada uno a su manera según sus posibilidades, se preocuparon por el bienestar de los otros miembros de la familia.

La intervención se apoyará sobre los recursos de confianza que han desarrollado las personas y restaurar la confianza organizará el trabajo a realizar, lo que no obvia las situaciones de reproches y quejas, de miedos y de fantasías que pueden aparecer en todas las relaciones. Convertir la confianza en la palanca de la intervención organiza un giro importante en la intervención social. Explican Boszormenyi-Nagy y Krasner (1991: 17):

*La restauration de la confiance est donc la base idéologique et l'outil principal de la thérapie contextuelle. Il s'agit d'identifier, de dégager, de mobiliser et d'utiliser les ressources de confiance qui existent encore entre membres de la famille ou autres relations vitales. Cette restauration se construit sur la base de ce qui caractérise une vie équilibrée: les termes personnels de l'un respectent l'équité envers l'autre; le donné et le recevoir sont pris en compte dans les relations; le respect mutuel et l'«utilité» de l'un pour l'autre également; les «dividendes» provenant du compte joint de confiance investie sont redistribués.*

La motivación para el cambio, para un movimiento a favor de más salud y de más vida, debe buscarse en las relaciones establecidas en una secuencia de dar y recibir entre las personas de la familia o profundamente vinculadas. Esta trama de relaciones es el contexto al que se refiere Boszormenyi-Nagy. El otro es entonces la persona que se tiene en cuenta para que las consecuencias de los actos de hoy sean constructivos en la trama relacional. Es quien da legitimidad a nuestras acciones (Tereshenko, 2007).

Las relaciones a las que se refiere Boszormenyi-Nagy son el entramado en el que el individuo se encuentra y encuentra al otro porque como indica Petel (2007), apoyándose en la obra de Buber, la duda y la incertidumbre propias de la intervención y de la relación a otro, desbordan el mundo de las relacio-

nes y coloca al profesional frente a su propio ser y su propia historia.

## UN "OTRO" SUFICIENTEMENTE SÓLIDO

Con Mary E. Richmond entramos en el campo profesional del Trabajo Social. Es una autora poco estudiada con profundidad (Agnew, 2004). Sus aportaciones tienen como objetivo sistematizar una práctica de unas mujeres, fuera de la universidad, el espacio "científico" por definición, vinculando valores y verdades. Vincularse o no al conocimiento desde la universidad fue motivo de reflexión y se convirtió en un dilema que, en ocasiones, sigue persiguiendo al Trabajo Social a la vez que le permite reconstruirse para adaptarse a las sociedades actuales.

Mary Richmond, como Jane Addams (Franklin, 1986), son mujeres de su tiempo, asientan sus aportaciones sobre valores victorianos de esfuerzo y de contención emocional con una enorme fe en el individuo y sus fortalezas. Sus preocupaciones y su entusiasmo desmedido la llevan a insistir una y otra vez sobre los riesgos de burocratización, de escuchar con un exceso de rapidez, del poder que tienen las organizaciones sobre las personas, trabajadoras sociales o clientes. El otro que presenta Mary E. Richmond es un otro con posibilidades, al que se le debe escuchar y ayudar partiendo de sus propias especificidades. Nada está fuera de su alcance porque Richmond es una autora que vive en un país y en un momento histórico de grandes avances en materia de conocimiento, donde todas las oportunidades parecen ser posibles en un mundo que da juego y espacio para todos, o casi todos. Así, todo está al alcance de los individuos, todo depende de ellos. Los recursos deben formarse en el interior del individuo para concretarse en el mundo exterior al individuo, en su trabajo, en su familia y sus relaciones. Los recursos van más allá de las necesidades económicas (Puig, 2008).

Pero, más allá de las posibilidades que ofrece un lugar y un momento histórico, más allá de discusiones teóricas y técnicas acerca del mejor método posible para trabajar con el otro, se encuentra un trabajador social con temperamento. No cree Mary Richmond en las contradicciones entre ciencia y arte. En el prólogo de *Social Diagnosis*, escribe:

*Negué, y lo vuelvo a hacer ahora, que la participación desmesurada en discusiones técnicas sobre el método convierta a alguien en un eficaz profesional. No sólo es necesaria la práctica, además del conocimiento teórico, sino que la posesión de*

*una personalidad fuerte y atractiva resulta un factor indispensable. El método que ignora o dificulta la individualidad del trabajador (social) no sólo está condenado al fracaso en el Trabajo Social, sino también en la enseñanza, el sacerdocio, el arte y en todo esfuerzo creativo. Aunque en ninguna de estas disciplinas los profesionales han rechazado la utilidad del estudio de los procesos en su propio campo, en ninguna se ha considerado el conocimiento ordenado como enemigo de la inspiración.* (Richmond, 2005: XXV).

El Trabajo Social actual recupera algunas de estas creencias y después de haber insistido durante años en las dificultades y en los riesgos, se asienta ahora sobre las posibilidades como escribe Montserrat Feu:

*Au niveau de la formation des futurs travailleurs sociaux, il faudra assurément mettre l'accent sur un certain retour au «territoire» du Travail Social «avec la population» et non «pour la population», et ce en ayant des perspectives d'intégration et non de marginalisation. Il faudra travailler en soulignant les capacités, non seulement les problèmes et les situations de risque, avec l'idée aussi d'intégralité de la personne* (Feu, 2003 : 414).

## LA TRAMA DE UN ENCUENTRO POSIBLE

¿Quién es el otro del Trabajo Social? Desde los inicios del Trabajo Social, el trabajador social se convirtió en un intermediario entre las personas y la sociedad, entre las necesidades y los recursos, entre los unos y los otros. Esta situación ha cambiado profundamente. Hoy en día, el otro que se vislumbra contribuye a formar parte de un encuentro que obliga, en un entramado de relaciones que aportan legitimidad según los movimientos de la secuencia de dar y recibir. Esta secuencia se detiene para convertirse en relación hacia un otro desconocido y extraño, enredado en una historia con frecuencia desesperada en un espacio, denominado de relación de ayuda, que puede ser inhóspito y duro.

Vivimos en un mundo que quiere proteger de cualquier malestar a toda persona sufriente desde instancias públicas o vinculadas a lo público. Esto es el resultado del peso del individuo en las sociedades occidentales contemporáneas. La felicidad se convierte en un bien que debe protegerse. No ser feliz, pasar por desgracias es una profunda injusticia que debe ser remediada. Este objetivo de protección de todos los riesgos se convierte en un deseo

profesional para las y los trabajadores sociales. La ciencia y la técnica podrán, mediante suficientes recursos, aportar soluciones a todas las infelicidades que se impondrán al individuo, quiera o no quiera (Molleda, 2007; Debes et Renard, 2008). No hacerlo se convierte en una cuestión de falta de legitimidad para el Trabajo Social. Se buscan motivos a su ineficacia, se focaliza en los instrumentos de su intervención, etc. El otro del Trabajo Social ha de ser necesariamente feliz.

En el encuentro institucional entre el otro y el trabajador social, encontramos un territorio, cercano, local, concreto, fuente de problemas y oportunidades, que se ha ido haciendo pequeño y que acoge a las familias desde Marruecos hasta Suecia y que se reencuentran a través de *Skype*, con la utilización de una lengua que ya no es la materna ni quizá la propia del país, sino la más cómoda para todos; con nuevas tecnologías ahora al alcance de muchos, de niños y de personas inmigrantes, de personas en situación de gran precariedad, nos encontramos con consultas telefónicas o a través del correo electrónico de personas que nunca establecerán una relación cara a cara pero que estarán presentes en la trama de relaciones; con procedimientos y reglamentaciones que regulan y garantizan derechos públicos cada vez más conocidos y exigidos; con un laberinto de relaciones, culturales, sociales, políticas. Estos cuatro factores obligan a un encuentro que se organiza desde la voluntad, el deseo o la responsabilidad del trabajador social hacia el otro.

¿Quién es el otro? Es un desconocido, en ocasiones exigente de sus derechos, que busca vivir su vida, suficientemente feliz, no absolutamente feliz. La felicidad es el nuevo bien de la sociedad occidental, se ha convertido en una obligación a la que no acceden todos y que se convierte en una carga para algunos: ¿puede seguir viviendo infelizmente una señora sola en su apartamento del centro de una gran ciudad o ha de acudir a un centro residencial ubicado cerca de la playa para ser feliz? Desaparece poco a poco el absoluto del Trabajo Social que puede entonces reencontrarse con un otro que participa de una relación auténtica, que exige responsabilidad y que puede aceptar debilidades, fragilidades y rupturas. Renunciar al absoluto de un mundo feliz, siempre y sólo feliz, es la puerta del encuentro con el otro. Esta renuncia permite que, en algunas ocasiones, puedan converger estos factores desordenadamente pero orientados hacia la introducción de un poco más de bienestar, temporalmente.

Este encuentro tiene límites que conviene recor-

dar con las aportaciones de la directora de un Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid:

*A pesar de esa falta de garantía última, ¿cómo hacer de nuestra decisión un acto profesional responsable? Creo que para ello hay que tener en cuenta cuatro factores.*

*Primero: la singularidad del sujeto con el que intervenimos (...).*

*Segundo: tener en cuenta los límites sociales de la subjetividad que hemos asumido como un fin de nuestro trabajo, es decir no permitir que una persona se destruya o destruya a los demás.*

*Tercero: poder dar cuenta de nuestra decisión dentro de un contexto más amplio que la simple posición personal, dar razones de nuestra intervención desde el conocimiento (episteme) y no desde la opinión (doxa).*

*Y por último, me parece indispensable contar con los demás en sentido amplio, desde las leyes, hasta la teoría, pasando por la supervisión o por el trabajo en equipo. (Molleda, 2007: 154).*

Estos límites se convierten en una garantía para los trabajadores sociales y para las personas con las que trabajan. Partir del reconocimiento de un sujeto único implica construir una intervención en la que pueden caber las dos personas implicadas, trabajador social y usuario. Recordar que las personas pueden ser motivos de daños reubica casi instantáneamente qué se quiere hacer, redimensionando objetivos y tareas. Argumentar con coherencia frente a un otro ajeno a la intervención pero igualmente responsable, como puedan ser otros compañeros, jefes y responsables, fuerza el rigor y obliga a recordar que la intervención social forma parte de una sociedad con valores y normativas concretas. Estos límites son la fuerza para proteger y cuidar al otro a la vez que a sí mismo.

La cuestión de la alteridad en Trabajo Social ha sido siempre relevante. Hoy en día pide mesura y desmesura, renuncia a absolutos y compromisos apasionados, no exentos de riesgos. Esto supone añadir una orientación humanista a la intervención social más tradicional que tiene como objetivo obtener buenos resultados, es decir rápidos y cuantificables, que justifiquen la actividad profesional de los y las trabajadoras sociales. Encontrarse con otro, con autenticidad, con la preocupación de su cuidado es una actividad arriesgada que no deja a los profesionales indiferentes porque hay que tener formación y humanidad. En ocasiones, la formación recibida

lleva al trabajador social a intervenir haciendo pronósticos sobre el éxito mensurable de la acción. En otras, el sentido del otro puede requerir tiempo y dedicación, con una curiosidad que fuerza el compromiso desde el reconocimiento del otro.

Recuperando un hacer humanista, el Trabajo Social recuperaría la ética de la intervención y colocaría al otro como primera exigencia. El Trabajo Social podría ganar respeto y legitimidad de los usuarios y de las instituciones si consiguiera transmitir el interés real que siente hacia las personas con dificultades y con trayectorias vitales frecuentemente complejas y dolorosas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agnew, E.N. (2004). *From charity to social work. Mary Ellen Richmond and the creation of an American Profession*. Chicago: University of Illinois Press.
- Boszormenyi-Nagy, I. y Spark, G. (1973). *Invisibles loyalties: reciprocity in Intergenerational Family Therapy*, New York: Harper & Row. (2004). *Lealtades invisibles. Reciprocidad en Terapia Familiar Intergeneracional*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Boszormenyi-Nagy, I. y Krasner, B. (1991). *La confianza comme base thérapeutique: la méthode contextuelle*. *Dialogue*, 111, 3 - 20.
- Buber, M. (1990) *¿Qué es el hombre?* México: Fondo de Cultura Económica.
- Buber, M. (2002). *Yo y tú*. Madrid: Ediciones Caparrós.
- Debes, E. y Renard, E. (2008). *Réflexions sur une pratique de formation en lien avec des pratiques d'éducation: comment le vécu personnel peut-il fonder une attitude professionnelle*. *Pensée Plurielle*, 17, 45 - 54.
- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del Trabajo Social. Ética y metodología*. Valencia: Publicacions de la Universitat de Valencia y Nau Llibres Edicions.
- Dubar, C. Tripier, P. (1998). *Sociologie des professions*. Paris: Editions Armand Colin.
- Feu, M. (2003). *Formation et valeurs identitaires des assistants sociales en Espagne* », pp. 406-415. En Vilbrod, A. (Dir.). *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*. Paris: É Harmattan.
- Franklin, D.L. (1986). *Mary Richmond and Jane Addams: from moral certainty to rational inquiry in social work practice*. *Social Service Review*, (60), 4, 504-525.
- <http://dx.doi.org/10.1086/644396>
- Friedman, M. Calarco, M. Atterton, P. (eds.) (2006). *Lévinas y Buber: diálogo y diferencias*. Buenos Aires: editorial Lilmod.

- Gil, P. (2010). Teoría ética de Lévinas. *Cuadernos de materiales. Filosofía y Ciencias Humanas*, 22 en <http://www.filosofia.net/materiales/num/num22/levinas.htm> (última visita: 15-03-2011).
- Godbout, J.T. (2007). *Ce qui circule entre nous. Donner, recevoir, rendre*. Paris: Editions du Seuil.
- Idareta-Goldaracena, F. (2010). Desde la compasión de Jane Addams a la responsabilidad para con el Otro: la propuesta ética de E. Lévinas para el Trabajo Social. *Portularia*, (10), 2, 65-75  
<http://dx.doi.org/10.5218/prts.2010.0017>
- Lévinas, E. (1976). *Noms propres*. Paris: Fata Morgana Éditeurs.
- Lévinas, E. (1987). *Hors sujet*. Paris: Fata Morgana Éditeurs, Paris.
- Mathieu (1994). *Essais en Éducation Spécialisée*. Nancy: Édition La Tour Gavroche.
- Molleda, E. (2007). ¿Por qué decimos que no podemos hacer intervención social? *Cuadernos de Trabajo Social*, 20, 139-155.
- Petel, C. (2007). Sortir de l'impossibilité de pardonner, sans excuser ni renoncer : quand l'examen de l'histoire passée de chacun ouvre à de nouveaux engagements relationnel, pp. 125-137 en Seron, C. (dir.) (2007). *Don, pardon et réparation*. Paris: Éditions Fabert.
- Puig, C. (2008). La intervención social: más allá del recurso y más cerca del vínculo. *Revista de Política Social y Servicios Sociales*, 82: 9 - 27.
- Richmond, M. (1917). *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation.
- Richmond, M. (2005). *Diagnóstico Social*. Madrid: Consejo General y Siglo XXI de España Ediciones.
- Sánchez, D. (1984). *Martin Buber*. Barcelona: Herder.
- Tereshenko, M. (2007). *Un si fragile vernis d'humanité*. Paris: Éditions La Découverte/Poche.
- Todorov, T. (2000). *Mémoire du mal, tentation du bien*. Paris: Editions Robert Laffont.