

Aproximación a la infracción de las normas por parte de las trabajadoras sociales.

Approach to the violation of the rules by the social workers.

Mayo, 2020.

Trabajo Fin de Grado:

Marina Esponda de la Insúa.

Tutor:

Tutor: Daniel Prieto Sancho.



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Aproximación a la infracción de las normas por parte de las trabajadoras sociales.

Approach to the violation of the rules by the social workers.

Resumen.

El objetivo del trabajo se vincula a la producción teórica del trabajo social, a través de una aproximación a la infracción de las normas por parte de las trabajadoras sociales. Esta aproximación nace de una serie de inquietudes de la propia autora, gestadas durante los años académicos cursados, en torno a las normas formales —comprendidas, en el desarrollo del trabajo, como las principales formas del poder simbólico— y autoridades a las que, desde la lógica del ordenamiento burocrático, se deben obediencia, así como a cuestiones éticas y morales del trabajo social que se encuentran vinculadas al objeto de interés. Para ello, se ha realizado una revisión bibliográfica que aporte categorías y perspectivas teóricas que faciliten la comprensión del objeto de estudio, seguida de un análisis cualitativo de cinco entrevistas a tres profesionales y dos alumnas. Por último, se verá complementado con algunas aportaciones sobre el Código Ético del Trabajo Social y la Constitución española.

La hipótesis de la que se parte propone que se experimentan dilemas éticos en torno a la norma, guardando una relación de ambivalencia con el lugar ocupado y desarrollando prácticas infractoras entre las trabajadoras sociales. Esta idea se verifica y complejiza a través de los resultados, en los que se ha podido observar diversidad de posturas tanto en relación con la percepción de la norma como, en consecuencia, respecto a las motivaciones para infringirlas. Las trabajadoras denuncian la dificultad de diferenciar lo personal de lo profesional dentro de una estructura burocrática en la que deben obediencia a otras personas y, al mismo tiempo, son poseedoras de cierta autoridad.

Palabras clave.

Trabajo social, control social, burocracia, norma, infracción, ética, moral.

Abstract.

The purpose of this text is linked to the theoretical output related to social work, through an examination of rule violation by social workers. This approach stems from a series of concerns, raised by the author herself during her formative years in academia, about formal rules (understood in this work as the primary forms of symbolic power) and those authorities who, according to the logic of the bureaucratic order, must be obeyed, in addition to ethical and moral

issues related to social work that are linked to the object of study. To this end, a bibliographical review has been conducted to provide categories and theoretical perspectives that facilitate the understanding of the object of study. A quantitative analysis of five interviews with three social work professionals and two students has also been conducted. This is complemented by some commentary on the Code of Ethics for Social Work and the Spanish Constitution.

The main hypothesis proposes that the norm poses ethical dilemmas for the social workers, who experience an ambivalent relationship with their position within this field, thus developing practices that violate the rules. This idea is verified and made more complex by the results, where it has been possible to observe diversity in the perception of the rules and in the motives to transgress them, along with an insistence on the necessity to differentiate the personal from the professional, and an emphasis in their own position within the bureaucratic structure, a structure where they owe obedience to other people and where, at the same time, they themselves are also in a relative position of authority.

Keywords:

Social work, social control, bureaucracy, rule, infraction, ethics, morals.

ÍNDICE.

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. METODOLOGÍA.....	2
3. MARCO TEÓRICO.....	3
3.1. La construcción del trabajo a través de la Cuestión Social, las políticas sociales y las formas de Estado.....	3
3.2. El trabajo social como profesión: burocracia, norma y dilemas éticos.	5
4. RESULTADOS y DISCUSIÓN.....	9
4.1. Dilemas éticos e infracciones en torno a la norma formal.	10
4.2. Percepción de las normas por parte de trabajadoras sociales.	10
4.3. Aspectos motivacionales ante la obediencia o desobediencia.	11
4.4. La ambivalencia del lugar ocupado por las trabajadoras sociales.....	13
4.5. Entre lo profesional y lo personal.....	15
5. CONCLUSIONES.....	18
6. BIBLIOGRAFÍA.....	19
7. ANEXOS.....	21
Anexo 1) Entrevistas.....	21
Anexo 2) Normativa utilizada.	46

1. INTRODUCCIÓN.

El presente trabajo entiende el trabajo social como una profesión vinculada a instituciones regidas por una lógica burocrática y normativa, a partir de lo cual se realiza una aproximación sobre la infracción de las normas por parte de las trabajadoras sociales. A pesar de que se registran dilemas vinculados con el deber, como aquellos relacionados con “decir la verdad, no toda la verdad o mentir” (Ballester, Úriz y Viscarret, 2012), se encuentra un vacío teórico en torno a si estos dilemas se vinculan con la norma formal en particular y qué implicaciones puede tener, por lo que se considera necesario abordar los siguientes objetivos:

- I. Aproximarse a la relación que establecen las trabajadoras sociales con la norma formal. De lo que se desprende:
 - a. Observar si las trabajadoras sociales experimentan dilemas éticos en relación con la norma formal.
 - b. Recoger qué significados le otorgan las trabajadoras sociales a esa norma formal.
 - c. Identificar si estas consideran desplegar prácticas infractoras y cuáles son los aspectos motivacionales que podrían influir en tal toma de decisiones.
- II. Aproximarse a cómo las trabajadoras sociales se relacionan con la estructura burocrática en la que se enmarcan.

Realizando una revisión bibliográfica y utilizando entrevistas, se pretende verificar o rechazar la siguiente hipótesis: la praxis cotidiana profesional del trabajo social conlleva dilemas éticos en torno a la norma, que suscitan la normalización silenciada de prácticas infractoras entre las trabajadoras sociales.

La importancia de este trabajo radica en los temas propuestos, intrínsecamente ligados a la praxis de las trabajadoras sociales, cuyo desarrollo permite la formulación de nuevas preguntas y, con ellas, la apertura de una posible línea de investigación, a fin de complejizar la aproximación planteada y aportar a la producción teórica propia del trabajo social.

2. METODOLOGÍA.

El abordaje de los objetivos conlleva observar la vinculación entre dos elementos: 1) las trabajadoras sociales y 2) la norma formal. En esta redundante aclaración radica el sentido de la metodología y marco teórico utilizados. En consecuencia, la presente aproximación aportará perspectivas y categorías teóricas para comprender ambas partes a través de una revisión bibliográfica en torno a la construcción histórica de la profesión —para ello serán importantes algunas aportaciones de Guerra, Netto, Bauman, Wacquant, Bañez, Iamamoto, Castel y Martín—, y las implicaciones que tiene trabajar en instituciones normativizadas regidas por la burocracia—donde se revisarán textos de la Federación Internacional del Trabajo Social [FITS], nuevamente Martín y Weber), incluyendo la construcción de la norma y el discurso social hegemónico —Bourdieu, Becker y Angenot—, y la ética (desde ciertas consideraciones propuestas por Bauman, Ballester, Úriz, Viscarret y Rozas). Además, en este segundo bloque, se analizarán elementos del código deontológico de la profesión (Consejo General del Trabajo Social [CGTS], 2012) por considerarlo un documento de carácter normativo significativo para la profesión, con aportaciones de la Constitución del Estado español (1978) que puedan esclarecer la cuestión.

Con el fin de contrastar la teoría con las prácticas reales que se pretende comprender, se han realizado entrevistas a cinco personas con más o menos experiencia en el campo del trabajo social. Tres de ellas son profesionales con varios años de trayectoria, mientras que las dos restantes son estudiantes cuya vivencia profesional se vincula a las prácticas realizadas durante el presente curso académico. Esto se debe a los limitados contactos de la entrevistadora en contexto Covid-19. No obstante, se consideran válidos los discursos de las estudiantes a efectos de los objetivos planteados en la medida en que su práctica se ha desarrollado en un marco institucionalizado, normativo y tutorizado por otras trabajadoras sociales.

Ante la necesidad de acotar los tiempos de las entrevistas para poder trabajar con ellas dado el carácter iniciativo y exploratorio que encierra la naturaleza de un Trabajo de Fin de Grado, se decidió que su estructura fuera semi abierta con una serie de preguntas comunes, a saber:

1. ¿Qué es lo más difícil de tu profesión, lo que te genera más preocupación o sufrimiento?

2. Como trabajadora social, ¿cuáles son las decisiones difíciles que tienes que tomar a lo largo del día? ¿qué tipo de acciones generan dilema?
3. ¿Dirías que las normas se ajustan a la realidad con la que trabajamos?
4. ¿Alguna vez has dudado entre infringir una norma o no? ¿Lo has hecho?
5. ¿Dirías que es habitual la infracción de las normas entre las trabajadoras sociales? ¿Por qué?
6. ¿Qué define para ti a una buena trabajadora social, a una buena profesional?

El análisis de dichas entrevistas se ha realizado desde una perspectiva cualitativa, pues la intención no es establecer relaciones de causa-efecto entre variables, sino acceder, a través de los discursos, a campos motivacionales socialmente estructurados que dan cuenta de las estructuras ideológicas que sustentan las conductas de los individuos y las interpretaciones que les otorgan.

3. MARCO TEÓRICO.

A continuación, la lectora encontrará dos bloques analíticos que responden, por un lado, a las funciones asignadas al trabajo social que derivan de la forma en que el Estado aborda la «Cuestión Social» (Castel, 2004; Guerra, 2017; Iamamoto, 1992; Netto, 1992) y, por otro, al lugar ocupado por las trabajadoras sociales en un ordenamiento burocrático normativizado. Además, en este segundo bloque, se recogen tipos de dilemas éticos y su posible vinculación con la infracción, así como un análisis de las apreciaciones sobre este tema que pudiera dar el Código Deontológico del Trabajo Social (CGTS, 2012).

3.1.La construcción del trabajo a través de la Cuestión Social, las políticas sociales y las formas de Estado.

A fin de poder esclarecer el escenario sobre el que se abordará la infracción de las normas por parte de las trabajadoras sociales, el presente bloque se aproximará al lugar del trabajo social que le ha sido asignado a través del Estado y, en consecuencia, a las funciones que se advierten en la profesión.

La presente aproximación vincula el desarrollo de la asistencia social a las formas en las que el Estado aborda la Cuestión Social. En ese sentido, la profesionalización de la asistencia social no parece resultar de una evolución inmediata de la filantropía, sino que guarda con ella una «relación de continuidad» en lo referente “al universo ideo-político y teórico-cultural” y “a las modalidades de intervención características de la caridad” (Guerra, 2017, p. 32). Al mismo tiempo, esta relación de continuidad convive con una «relación de ruptura» (Netto, 1992, p. 56), a través de la cual se desarrolla la tecnificación y profesionalización de la asistencia social en el seno de una estructura socio-ocupacional. Es decir, el trabajo social — como resultado de ese proceso— parece contener determinados elementos ideológicos de las formas filantrópicas, mientras que su profesionalización y tecnificación se vinculan con el lugar asignado en una estructura socio-ocupacional fruto del trato que recibe la Cuestión Social por parte del Estado.

En un contexto de desarrollo del modo de producción capitalista y de conformación del Estado «benefactor», en cuyas obligaciones se encuentra la de “garantizar a toda la población una situación de bienestar” (Bauman, 2000, p. 73), esta Cuestión Social parece haber sido fraccionada en distintas cuestiones sociales a ser atendidas por políticas sociales igualmente segmentadas (Guerra, 2017; Yamamoto, 1992, Netto, 1992). La conformación de la función de estas políticas es doble: por un lado, cumplen con “la regulación del proceso de proletarianización, la legitimación legal-racional del poder político, el control social de los beneficiarios de los sistemas públicos de protección social y el control político-ideológico” (Bañez, 2004, p. 28) y, por otro, distintas autoras (Bañez, 2004; Bauman, 2000; Guerra, 2017) las entienden como derechos conquistados por las trabajadoras. En este escenario, el lugar asignado al trabajo social en el espacio socio-ocupacional parece estar vinculado a las políticas sociales impulsadas por el Estado y, por tanto, también a sus funciones de control social (Bañez, 2004; Guerra, 2017).

Esta forma de Estado vinculada al bienestar parece estar siendo progresivamente desmantelada bajo el desarrollo del neoliberalismo, introduciéndose una «ética de consumo» acompañada como correlato de una destrucción del empleo. Ante esta situación, garantizar “una supervivencia mínima —núcleo central de la idea del Estado benefactor—” no parece ser compatible con el modelo consumista (Bauman, 2000, p.86). De ello, la presente aproximación infiere que las contradicciones entre la producción ideológica y material del «Estado benefactor» —Estado del bienestar— y la de la globalización neoliberal, se evidencian en el campo de trabajo sobre el que la trabajadora social desarrolla su práctica.

Como consecuencia de estas tensiones, y en detrimento del Estado de bienestar, parecen crecer las políticas de la inseguridad social junto con el auge de un Estado «neodarwinista», que promueve la competencia, la responsabilidad individual y, por tanto, la irresponsabilidad colectiva, política (Wacquant, 2010, p.34). Desde esta perspectiva wacquantiana, el Estado complementa (en el Estado español por pertenecer a la Unión Europea) su «mano izquierda» - protectora y asistencialista- con la regulación a través de su «mano derecha» —más coercitiva y correccional—, bajo una “misma filosofía punitiva y paternalista” (Wacquant, 2010, p.35). Todo ello parece formar un escenario explicativo del «proceso de desideologización» advertido en las trabajadoras sociales (Martín, 2013, p.204).

Con ello, no se argumenta que las trabajadoras sociales tengan una sola forma de desarrollar su práctica, sino que el lugar que ocupan les ha sido asignado socialmente a través de las formas en las que el Estado aborda la Cuestión social, lo cual limita tanto lo posible, como lo pensable. *Asignado* porque no depende de la intencionalidad de las agentes que lo ocupan (Netto, 1992, p. 56). Ello no implica la existencia de un ente externo que lo diseñe, sino un desarrollo histórico y económico en el que ese lugar parece cobrar sentido. Lo que sí se argumenta en este bloque es: 1) la influencia de las prácticas e ideas filantrópicas sobre las trabajadoras sociales, 2) la vinculación entre trabajo social y políticas sociales impulsadas por el Estado desde una creciente ética individualista, punitiva y paternalista, 3) la ocupación de un espacio contradictorio por las propias contradicciones del Estado, y 4) el trabajo social encarna funciones de control social por el lugar asignado. Además, entendemos a las trabajadoras sociales como «agentes cognoscentes» que participan en la reproducción de la propia estructura que las determina (Bourdieu y Wacquant, 2005, p.240).

3.2.El trabajo social como profesión: burocracia, norma y dilemas éticos.

Hablar de *trabajadoras sociales* implica apelar a una comunidad formada por miembros unidos, como mínimo, por el *trabajo social*, cuya definición por FITS (2014) comienza así: “El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas” . No obstante, la existencia de este documento no supone un consenso global en cuanto a qué es y qué no es el trabajo social (Martín, 2013, p.188). De hecho, esta breve introducción dista mucho de lo expuesto anteriormente. Sin embargo, el presente bloque parte

por resaltar ese carácter de *profesión*, que parece representar un elemento necesario para comprender cómo las trabajadoras sociales se relacionan con la norma formal.

En ese sentido, la presente aproximación entiende a las trabajadoras sociales como agentes insertas en instituciones caracterizadas por un ordenamiento burocrático. Sobre este terreno, Weber (1977) vincula profesión y ocupación de un cargo (p. 10), señalando diferentes requisitos a cumplir por parte de las trabajadoras, de lo que el presente trabajo infiere: 1) las trabajadoras sociales precisan de un reconocimiento social a través de la certificación de un saber específico para desempeñar su función como *profesionales* en la estructura socio-ocupacional de la que se habla en el anterior bloque, y 2) deben guardar un deber de fidelidad con esa misma estructura. Aplicando la misma lógica jerárquica de la estructura burocrática weberiana, las trabajadoras sociales serían poseedoras de cierta autoridad y, al mismo tiempo, se encontrarían bajo otras figuras de mayor autoridad a las que se debe obediencia.

Que las trabajadoras sociales se inserten en instituciones organizadas burocráticamente, no implica que establezcan una relación armoniosa con las instituciones, ya que “los trabajadores sociales no se limitan a aplicar mecánicamente los principios institucionales, ni viven en un completo ajuste apromblemático con el lugar -y las prácticas- en el que trabajan” (Parjuá, 2015, p. 20). Esta idea, sumada a una constatación de un malestar sentido por las profesionales como resultado de un “problema burocrático” (Martín, 2013) parecen justificar una posible presencia de dilemas éticos en torno al lugar que ocupan y las normas a las que, se supone, deben obediencia.

Por otro lado, si el objeto de estudio tiene que ver con la infracción o no de la norma formal, significa que tiene que existir una norma *previamente*. A través de las aportaciones de Howard Becker (2014, p. 21), el presente trabajo distingue entre normas formalmente aprobadas —como las leyes o la normativa de la institución— y pactos informales. Sobre esta división, el presente trabajo hace hincapié en las normas de tipo formal debido a que el Derecho se considera “la forma por excelencia del poder simbólico de nominación que crea las cosas nombradas y, en particular los grupos (...) No es exagerado decir que el derecho hace el mundo social, pero con la condición de no olvidar que él es hecho por ese mundo” (Bourdieu, 2001, p.202). La desviación de las reglas, la entenderemos no como homólogo al acto infractor en sí, sino como resultado “de la aplicación de reglas y sanciones sobre el "infractor" a manos de terceros” (Becker, 2014, p.28). Sabiendo esto, en los siguientes bloques no se hablará de

desviación, sino de infracción, ya que no se pretende ejercer un juicio sobre quienes se alejan de —o rompen con— la norma.

En adición, el presente trabajo considera que toda norma en su amplio sentido —por tanto, toda norma formal— es, al mismo tiempo, ideológica. Esto se significa a través de un «discurso social», compuesto de “dominancias interdiscursivas, (...) maneras de conocer y de significar lo conocido que son lo propio de una sociedad” y que conforman la “hegemonía”, en tanto “instrumento de control social” y “dispositivo favorable a la clase dominante, a la imposición de su dominación” (Angenot, 20120, pp. 28-29). Es decir, toda norma formal a la que deba atenerse la profesional por la lógica del ordenamiento burocrático parece favorecer —sin ser necesariamente consciente— a los grupos sociales dominantes y, al mismo tiempo, ejerce esa función de control social.

Dentro de esas normas formales, aparecen los códigos deontológicos, ya que, en tanto documentos éticos, guardan similitudes con la lógica de las leyes y no con la moral (Rozas, 2006, p.46). En la misma línea, Bauman (2009) define la moralidad como «irracional» y «aporética», por lo que no se puede registrar en ningún código ético sin perder su propia naturaleza. Es por ello por lo que el Código Deontológico del Trabajo Social (CGTS, 2012) lo consideramos un documento normativo, evidenciado, además, en los artículos 1 y 2, en los cuales se apela a su carácter legal y normativo y a la obligatoriedad de su cumplimiento por parte de las profesionales (Ver Anexo 2).

Debido a ese carácter normativo, los valores que contiene dicho código (CGTS, 2012) se expresan como «indivisibles» y «universales» en el artículo 7 (Ver Anexo 2). Esto es recogido por Bauman (2009, p. XVII) como características de un pensamiento ético moderno, el cual “en colaboración con la legislación moderna, se abrió paso a una solución tan radical bajo la doble bandera de la universalidad y los fundamentos”. Lo problemático de estas pretensiones (como podemos observar, aún vigentes) se advirtió con la crítica construida en la posmodernidad, donde se pone en evidencia que los códigos éticos no pueden abarcar la ambivalencia de la moral (p. XX). Es por ello, por lo que un posible dilema ético o infracción podría significarse a través de una valoración (consciente o no) moral que diste del código ético.

Ante los dilemas éticos en relación con la infracción de norma institucional, este mismo código revela que: “podrá invocar el derecho al acto individual de objeción de conciencia sin

perjuicio de asumir posteriormente las responsabilidades derivadas de dicho acto” (CSGTS, 2012). Es decir, se ofrece la posibilidad de omitir una práctica mientras se garantiza un determinado orden social a través del cumplimiento de la norma. ¿No será que la objeción de conciencia libra del sentimiento de culpabilidad, pero no de la responsabilidad?

A pesar de esto, no queda claro en qué medida la omisión de un acto a través de la objeción de conciencia podría ser válido a nivel legal, ya que este derecho, recogido en el artículo 30 apartado 2 de la Constitución del Estado español (1978), únicamente refiere a las prácticas militares (Ver Anexo 2).

En caso de que se resuelva el dilema optando por la infracción de la norma formal y sea señalada públicamente como desviada, recibirá su correspondiente sanción (Ver Anexo 2), como se muestra en el artículo 3 (CGTS, 2012). Esto guarda relación con lo expuesto sobre la norma, pues esta incluye los mecanismos necesarios para garantizar su reproducción (Becker, 2014, pp.21-22), así como con las propias características del ordenamiento burocrático, en el que la trabajadora guarda “un deber particular de fidelidad a la administración, a cambio de una existencia segura” (Weber, 1977, p. 11). Sin embargo, ¿es posible desarrollar una práctica desde el trabajo social completamente ajustada a los márgenes de lo legal utilizando la objeción de conciencia en cada dilema que implique una desviación o no respecto de la ley? y ¿es la objeción de conciencia una medida ética y suficiente?

Llegadas a este punto, la presente aproximación no recoge ningún documento en el que se expliciten dilemas éticos con la norma formal, ni mucho menos con las infracciones. Curioso silencio, teniendo en cuenta la complejidad tanto del del lugar que ocupa la trabajadora social, como de la propia moral. Lo que sí se recogen, son tipos de dilemas éticos generados por conflictos con las personas atendidas, las instituciones, compañeros de trabajo o de la trabajadora social consigo misma (Ballester, 2009, p.124).

En un artículo sobre dilemas éticos de las trabajadoras sociales en el Estado español, clasifica la existencia de diferentes dilemas éticos en 4 factores: “Factor 1. Dilemas éticos relacionados con la información”, “Factor 2. Relacionados con aspectos intrínsecos a la intervención profesional”, “Factor 3. Relacionados con aspectos extrínsecos a la intervención profesional”, “Factor 4. Relacionados con aspectos relacionales (conexión entre trabajador social y usuario” (Ballester, et al., 2012, pp. 883-885). Entre ellos, parece haber algunos

relacionados con una posible infracción de esa norma, aunque no se nombre de esta manera. Por ejemplo: “Dilema nº 7: Decir la verdad, no toda la verdad o mentir” (p. 882).

En definitiva, la presente aproximación observa cómo el trabajo social se ha visto influido por: los cambios a la hora de abordar la Cuestión Social, el auge del Estado neodarwinista en detrimento del Estado benefactor y la burocracia de la que son partícipes las trabajadoras sociales. Todo ello, sabiendo que en la norma formal —atravesada por el discurso social hegemónico que favorece a la clase dominante y distingue entre lo normal y anormal— se expresa con mayor claridad y fuerza aquello que “hace el mundo social” (Bourdieu, 2001, p. 202) en el que vivimos y en el que se desarrolla la práctica de las trabajadoras sociales. Además, junto a la complejidad que encierra la moral y una respuesta insuficiente por parte del Código Deontológico del Trabajo Social (CGTS, 2012), se aprecian dilemas éticos vinculados con una posible infracción. Por todo ello, el presente trabajo considera relevante aproximarse a las siguientes cuestiones:

- I. Aproximarse a la relación que establecen las trabajadoras sociales con la norma formal. De lo que se desprende:
 - a. Observar si las trabajadoras sociales experimentan dilemas éticos en relación con la norma formal.
 - b. Recoger qué significados le otorgan las trabajadoras sociales a esa norma formal.
 - c. Identificar si estas consideran desplegar prácticas infractoras y cuáles son los aspectos motivacionales que podrían influir en tal toma de decisiones.
- II. Aproximarse a cómo las trabajadoras sociales se relacionan con la estructura burocrática en la que se enmarcan.

4. RESULTADOS y DISCUSIÓN.

Partiendo de lo anterior, se tratará de dar respuesta a los objetivos planteados. En primer lugar, se observará si las entrevistadas presentan dilemas éticos y si estas infringen las normas, analizando la relación entre ambos elementos —dilemas-norma—. En segundo lugar, se recogerán las aparentes motivaciones que se advierten en los discursos de las interlocutoras, seguido de un análisis de la relación ambivalente entre las trabajadoras sociales y el lugar ocupado. A modo de cierre, se analizarán las implicaciones de la división entre lo profesional y lo personal que manifiestan las entrevistadas.

4.1.Dilemas éticos e infracciones en torno a la norma formal.

En este bloque se analizarán las entrevistas realizadas para comprobar, en relación con el primer objetivo planteado sobre si se explicitan dilemas éticos vinculados a las normas formales, si se reconoce alguna infracción por parte de las trabajadoras sociales y qué relación se advierte entre dilemas éticos y normas.

Sobre si se experimentan dudas en relación con infringir o no las normas formales, observamos una respuesta afirmativa en 4 de las 5 entrevistadas (A.1, A.2, TS.1, y TS.3). A pesar de que no se contemple en el Código Deontológico del Trabajo Social (CGTS, 2012), 4 de las 5 entrevistadas consideran haber infringido una ley o norma formal e incluso, como se verá más adelante, la persona que niega ser infractora (TS.2), la cual resulta ser la misma que niega haber dudado en infringirla, manifiesta haber ocultado información y ser “cómplice”, es decir, haber cometido una infracción.

Esto último podría significar que no existe una relación de causa-efecto inmediata entre dilemas éticos e infracciones, ya que los dilemas no siempre se resuelven en infracciones, y estas segundas pueden realizarse conscientemente, pero sin dudar (como es el caso de TS.1, a través de su “moción a la totalidad del constructo de las normas”), o inconscientemente (TS.2).

4.2.Percepción de las normas por parte de trabajadoras sociales.

Tras haber destacado la existencia de dilemas éticos e infracciones en torno a las normas formales, el presente apartado pretende recoger cómo se percibe la norma formal.

Ante la pregunta sobre si consideran que la norma se ajusta a la realidad, algunas manifiestan una clara negativa, tal vez por no ajustarse al “contexto” y tener “límites muy estrictos”.

A.1: “No, no se ajustan a la realidad concreta porque...son normas con unos límites planteados... Tienen unos límites muy estrictos.”

A.2: “[Silencio] Pfff... Las normas como tal del centro yo creo que no se ajustan. Sí que es cierto que son normas que parecen muy básicas, pero hay que entender el contexto del lugar en el que estás”.

TS.3: “(...) todo lo que tiene que ver con lo legal y con lo formal, a la hora de palparlo en el prisma del tú a tú no tiene nada que ver realmente.”

Sin embargo, todas ellas consideran necesaria (o entienden la importancia de) la presencia de ciertas normas o “límites”, y algunas admiten buscar otras formas de resolver el problema antes de saltarse la norma.

TS.3: “(...) hay órdenes a las que hay que decir que sí y doblegarte porque, aunque tú no lo entiendas de esa forma, hay cosas que desde tu prisma no se ven, pero a nivel global tienen una lógica —aunque no te gusten— y hay otras cosas con las que no estás de acuerdo y se te puede ocurrir otra vía. Otra vía, no para a lo mejor no ejecutarlas, pero sí para dar otros recursos a esa persona.”

A.2: “(...) una buena trabajadora social tiene que establecer unos límites”

TS.1: “Obviamente entiendo que hay algunas funciones burocráticas que son vitales porque si no el recurso deja de funcionar, yo eso lo entiendo, no las obvio, sino que me las tomo en serio.”

En definitiva, la infracción parece evitarse a pesar de que consideren una desconexión entre norma-realidad y algunas admitan infringirlas. Se podría suponer que ello guarda relación con una diferencia entre tipos de normas y su cercanía respecto a “la realidad concreta”, generando más controversia las que se consideran más alejadas. Por otro lado, parece impensable entre las entrevistadas la existencia de una relación trabajadora social-institución o trabajadora-usuaria sin la mediación de algún tipo de norma o “límites”, es decir, el vínculo parece ser intrínsecamente normativo y limitante. En cuanto a la institución, podríamos decir que, por el tipo de organización de los recursos —recordemos, inscrita en un ordenamiento burocrático y regido por normas (Weber, 1977)— norma e institución son consustanciales, ya que, “si no el recurso deja de funcionar”.

4.3. Aspectos motivacionales ante la obediencia o desobediencia.

En el presente apartado, tras aproximarse a los dilemas éticos en relación con la norma y la percepción sobre esta, se pretende recoger algunas de las posibles motivaciones vividas por las entrevistadas que las lleve a obedecer o desobedecer una norma.

Algunas admiten romperlas por lo que parecen ser cuestiones en torno a lo que “está mejor o está peor” (A.1) —es decir, motivaciones morales—, el malestar que genera aplicarlas (A.2), sentir que la norma no le “implique” o por considerarlas “punitivas”, “rigideces mentales” (TS.1) y chocar ideológicamente (TS.1, A.2). Aunque se entiende que también podría estar relacionado con ese distanciamiento norma-realidad y con lo expuesto por Becker (2014, p. 57) sobre cómo las infractoras presentan una “lógica (o "ideología") de autojustificación”.

Además, el presente trabajo advierte otras aparentes motivaciones que podrían concluir en la obediencia hacia las normas formales. Sobre esto, se observa que podría existir una mediación de su carácter de trabajadoras asalariadas y la “obligación laboral” (TS.1). En esta línea, podría haber una influencia de las condiciones laborales a la hora de poder pensar la norma, ya que parece haber una sensación de trabajar bajo la “emergencia”, las “inercias” y con dificultades a nivel estructural en relación con cómo están planteados los recursos, con afirmaciones como: TS.1: “En nuestro recurso la situación ha cambiado mucho a causa de la pandemia y la gente se aferra a las inercias de una forma mucho mayor que los usuarios del recurso”, TS.3: “(...) trabajamos desde la emergencia absoluta” o A.1: “(...) los recursos son muy limitados y las necesidades son muchas”. Ello se puede contextualizar a través de las limitaciones del Estado benefactor en un marco de creciente neoliberalismo, recordando que “Los brazos del Estado son demasiado cortos para llegar a donde se los necesita” (Bauman, 2000, p.86). Ante esto, surge la pregunta sobre qué espacios quedan libres entre la “emergencia” y las “inercias” para poder pensar la norma.

“TS.1: las sinergias ocupan un lugar central en nuestro trabajo y no tenemos los espacios tampoco para poder reflexionarlas o las personas con las que poder reflexionar con tiempo.”

Por lo que parece, esas sinergias vinculadas a las condiciones laborales y a la estructura organizativa ocupan el espacio y la actividad de las trabajadoras, y limitan lo pensable y lo posible. Además, enfocándonos en la condición salarial, podría verse una perversa dinámica que enfrenta el tener que acatar la norma por miedo a perder el trabajo y ejecutar una medida considerada injusta.

4.4.La ambivalencia del lugar ocupado por las trabajadoras sociales.

En este apartado, se realiza una aproximación al doble papel que representan las trabajadoras sociales, incluyendo la significación que otorgan las entrevistadas a las “órdenes” frente a las normas formales y su relación con las infracciones.

A partir de la afirmación “Yo diferenciaría normas de indicaciones u órdenes” (TS.1), el presente trabajo infiere que las infracciones no sólo se vinculan a normas, sino también a indicaciones de una persona a la que se supone que debe obedecerse por el ordenamiento burocrático del que habla Weber (1977, p. 5). Sobre esto, parece no resultar igual de significativa una indicación u orden que una norma formal escrita, aunque en ambos casos se deba —por la lógica burocrática— obediencia. Es curioso, por tanto, que se haga esta distinción, pero ella parece facilitar el incumplimiento de las órdenes.

TS.2: “Yo creo que la ley la tenemos que cumplir todos. Otra cosa es que a mí me indiquen que no tienen que tener tanta información, (...) Yo eso, me lo salto, porque creo que, si es información pública...yo a los usuarios se lo comunico”.

Como se señala en el marco teórico, las trabajadoras sociales cumplen funciones de control social (Bañez, 2004, p. 13), desde una ética punitiva (Wacquant, 2010) y poseen cierta autoridad por el lugar que ocupan (Weber, 1977), lo cual podría estar relacionado con la siguiente cita: “Hay unas normas que recaen sobre mí y otras que yo me tengo que encargar que recaigan sobre los usuarios” (TS.1). Ello podría contextualizarse a través una organización jerarquizada “de sobre y subordinación” en el que las trabajadoras son supervisadas y controladas por cargos de mayor autoridad (Weber, 1977, p. 5), así como de la doble función que cumple el Estado, complementando asistencialismo y punitivismo (Wacquant, 2010, p. 35). Además, observamos que ese lugar ocupado parece generar preocupación (A.2) y “conflicto” (TS.2). Sin embargo, también parece haber una asunción tanto del malestar, como de la práctica con la que no se está conforme, por considerarlo “inherente al trabajador social” (A.2), con anunciaciones como: “tengo que” (TS.1), “nos toca dar” (TS.3) o “es lo que hay” (TS.2).

A su vez, parece haber una diferencia en la “flexibilidad”—en realidad, incumplimiento de las normas—. Esto podría deberse a la cercanía o lejanía respecto de las personas a las que dicha norma fuera a afectar, siendo más empáticas las que están en contacto con las personas

beneficiarias del recurso. Además, podría deberse a una diferencia en función de la “responsabilidad” que se tenga en dicho ordenamiento.

A.2: “las trabajadoras sociales que están más en contacto con las usuarias, sí que son más flexibles, más que las otras. Quizás, las trabajadoras sociales oficiales... no sé si sienten mayor responsabilidad o... quizás el hecho de estar en un despacho tampoco te permita ver la realidad tal y como es. En general, yo creo que es más frecuente que sean flexibles con las normas.”

TS.3: “hay que tener en cuenta dónde trabajas y para quién trabajas, ya no sólo porque tu puesto pueda estar en peligro, sino porque tienes una responsabilidad.”

Además, parece pertinente resaltar lo que parecen contradicciones o confusiones sobre para quién consideran trabajar. En función de cuál sea la respuesta, podría aparecerse como más o menos pensable romper con la norma.

A.2: “¿qué hago? ¿hago caso a la institución? Pues...parece que sería lo suyo, ¿no? porque realmente estás trabajando para eso.”

TS.1: “doy mucha más sensatez a los usuarios por estar ahí, en las realidades. Por eso, hace mucho tiempo que yo decidí para quién trabajaba, ¿no? Y para quién quería trabajar.”

TS.3: “(...) realmente es distinto, la institución para la que trabajes (...) Entonces, bueno, trabajamos siempre para lo mismo, para las personas con las que estemos trabajando, pero a veces hay discrepancias.”

Como conclusión, el lugar ambivalente ocupado por las trabajadoras sociales entre la subordinación y la autoridad, frente a los valores proclamados por su disciplina, no sólo genera controversia, sino que abre distintos caminos de acción excluyentes cuya elección depende de para quién trabajes, de a quién obedezcas.

4.5. Entre lo profesional y lo personal.

Frente a ese lugar ambivalente, el presente bloque recoge, a través de las entrevistas, la división entre lo *personal* y lo *profesional* verbalizado por las entrevistadas y presente en el Código Ético del Trabajo Social (CGTS, 2012).

Como se anuncia, parece haber un intento de dividir lo “personal” y “subjetivo”, de lo “profesional” y “objetivo”: “muchas veces entra bastante en discordia lo que uno piensa a modo personal (como persona y como profesional) y otra cosa es lo que la empresa para la que trabaja quiere” (TS.3), “como profesional y como persona que está trabajando ahí” (TS.1). Lo cual recuerda a “la tensión entre la necesidad de vincularse con el usuario y el distanciamiento de él” señalada por Parajuá (2015, P. 102). Algo igualmente invocado por el Código Deontológico del Trabajo Social (CGTS, 2012) en el principio 17 (Ver Anexo 2) del artículo 7 al exigir “reconocer los límites entre la vida personal y profesional”. Ello no sorprende si recordamos que la *profesionalidad* del trabajo social se vincula al ordenamiento burocrático, en el que “la resolución “objetiva” de los asuntos presupone primeramente una resolución conforme a normas calculadas y “sin tomar en cuenta a las personas” (...) Cuanto más compleja y especializada deviene la cultura moderna tanto más necesita de un perito personalmente indiferente y rígidamente “objetivo” para su aparato sustentador externo, en lugar del maestro de estructuras sociales más antiguas abierto al influjo de la simpatía personal, del favor, la gracia y la gratitud” (Weber, 1977, pp. 50-52). De ahí que no extrañe que nuestras participantes aludan a esa división profesional-personal.

En este contexto, ¿cómo reconocer esos límites entre lo personal y lo profesional?, ¿cómo ser profesionales y objetivas en las intervenciones sociales *sin tomar en cuenta a las personas*, trabajando con las personas y proclamándose como sus escuchadoras y acompañantes? o, realizando una simplificación tautológica de la pregunta, ¿cómo tomar en cuenta a las personas sin tomar en cuenta a las personas?

M: “¿QUÉ DEFINIRÍA PARA TI A UNA BUENA TRABAJADORA SOCIAL O A UNA BUENA PROFESIONAL?”

TS.3: “(...) el que pueda ser empático sin llegar a pasarse. Hay una fina línea entre ser empático y sufrir bastante —y, por lo tanto, no trabajar con objetividad—”.

A.1: “Tiene que haber una implicación personal en el trabajo con las personas, pero también tiene que haber un límite, porque sino no es trabajo profesional. Creo que tiene que haber un equilibrio, aunque para mí es muy difícil marcarlo.”

M: “YA QUE LO HAS MENCIONADO, ¿TÚ QUÉ DIFERENCIAS ENTIENDES QUE HAY ENTRE LO PERSONAL Y LO PROFESIONAL?”

A.1: “(...) La diferencia es básicamente que te afecte más allá de lo que consideras tu trabajo. Pasa de ser tu trabajo a ser parte de tu vida y tus preocupaciones en tu casa.”

Además, la infracción de las normas parece ser considerada como algo *personal*, por lo que lo *profesional* podría ser la obediencia.

M: “¿Consideras que alguna vez has infringido una norma?”

TS.3: “Sí. Sí, sí [ríe]. Algunas. Algunas siempre y cuando... A ver, esto es muy a modo personal y cada profesional lo lleva de una forma”.

TS.1: “(...) es una posición muy personal que no puedes exigirle a los demás”.

Parece que esta paradoja entre lo *personal* y lo *profesional*, sería el núcleo de los conflictos que analizamos, donde la auto representación del trabajo social apunta hacia el trabajo para las personas, pero ello se muestra incompatible con el lugar que ocupan las profesionales, regido por normas que velan por la integridad de las instituciones, el Estado, el orden social y el buen funcionamiento del orden burocrático. A su vez, esas normas, protocolos y procedimientos, marcan de qué forma se establecerá la relación trabajadora-*usuaria*, por lo que no se trata de una relación *personal*, sino una relación *profesional*, es decir, reglamentada. En consecuencia, se trabaja con personas sin considerarlas, se las toma en cuenta sin tomarlas en cuenta, perversa relación que llega no sólo a las denominadas “usuarias”, sino también a las profesionales (TS1: “El problema es que, o no se confía en mis decisiones o no se confía en sus propias decisiones- refiriéndose a las usuarias- por parte de la institución”), ya que las *profesionales* tampoco son *personas* a tener en cuenta en un ordenamiento burocrático caracterizado por su impersonalidad.

En adición, como profesionales y trabajadoras supeditadas a normas y órdenes de personas con mayor “responsabilidad” (A.2), esa responsabilidad parece acabar diluida y dependiente de la norma, no de la persona que la aplica. Sin embargo, esta persona (“profesional”) no se muestra inmutable, sino que, en un acto de poca profesionalidad —valga

la ironía—, se lleva “sus preocupaciones a casa” (A.1) al aplicar una norma de forma profesional y obediente, pero tal vez no de forma justa o ética si se tuviera en cuenta a las personas.

Por lo expuesto, y a pesar de que todo lo apartado en el marco teórico sirva para contextualizar el punto desde el que se mira, parece haber sido de mayor utilidad lo aportado por Weber para dar cuenta de la relación entre trabajadoras sociales y ordenamiento burocrático, advirtiendo una relación ambivalente (donde es de utilidad lo aportado por Wacquant) e impregnada de esa lucha entre lo considerado personal y lo profesional (algo también recogido por Parajuá).

Por otro lado, se advierten carencias en el marco teórico en relación con todas esas normas no formales que median en lo pensable, lo posible y en lo que, de facto, se hace. A su vez, faltan documentos que aborden el carácter de trabajadoras asalariadas y su vinculación con una infracción de las normas formales.

En definitiva, tras haber realizado y analizado las entrevistas a distintas trabajadoras sociales, se constata que:

1. Las trabajadoras sociales a veces vivencian dilemas éticos en relación con la norma y optan por la infracción.
2. El código deontológico ignora o niega la posibilidad de infringir la norma formal.
3. No siempre una infracción es precedida por un dilema ético.
4. No siempre se reconocen como infractoras, aunque infrinjan alguna norma o indicación.
5. Existe una percepción de normas alejadas de la realidad y, al mismo tiempo, de la necesidad de su existencia.
6. En ocasiones se rompe la norma desde otro marco de pensamiento, desde un posicionamiento ideológico, con otros valores.
7. La norma también se puede llegar a romper por motivaciones morales o ideológicas.
8. El ordenamiento burocrático afecta al desarrollo de la intervención social y a la relación entre las trabajadoras sociales y la norma. Sobre esto, se experimenta un papel ambivalente por el escalón que se ocupa y no sólo se observan relacionándose con normas escritas, sino con órdenes de personas que ocupan escalones superiores.
9. Su carácter como trabajadoras asalariadas y las condiciones laborales median en el grado en que se experimentan dilemas éticos en relación con la norma y en si se aparece

como pensable la infracción de la norma formal. Además, se aprecia una confrontación entre trabajar para el recurso y trabajar para “las personas”.

10. La complementariedad entre la “mano izquierda” y la “mano derecha” del Estado se observa en términos de contradicción en las trabajadoras sociales: sintiendo una necesidad de encontrar los términos medios y sintiendo pesar en su papel más punitivo.
11. El código deontológico ignora o niega la posibilidad de infringir la norma formal y responsabiliza a la trabajadora social particular de sus actos, mientras se le exige que obedezca y cumpla con la norma.

5. CONCLUSIONES.

Tras haber observado que efectivamente se experimentan este tipo de dilemas, se verifica la hipótesis planteada al inicio, que anunciaba: la praxis cotidiana profesional del trabajo social conlleva dilemas éticos en torno a la norma, que suscitan la normalización silenciada de prácticas infractoras entre las trabajadoras sociales.

En esta línea, el presente trabajo constata la relevancia de las normas como representación del poder simbólico, las cuales se presentan ante las trabajadoras como documentos alejados de la realidad concreta, lo que en ocasiones impide que puedan ser cumplidas. Sumado a ello, se verifica un complejo entramado de protocolos y sistemas de subordinación burocrática en el que se diluye la responsabilidad. Ante esto, y a pesar de que propia norma o el código deontológico de la profesión niegue esta realidad, el acto infractor puede aparecer como un acto ético, moral o ideológico de responsabilidad. Esta forma de desobediencia, a pesar de no poder ser considerada estrictamente *profesional*, sí se podría considerar justa y necesaria en la medida en que decidir trabajar *para la persona*, puede implicar romper con la norma. Sin embargo, parece existir un vacío teórico que aborde crítica y honestamente el objeto de estudio planteado.

Es por ello por lo que se abre un camino hacia una posible investigación, a fin de resolver algunas de las preguntas no abordadas en el trabajo y desarrollar instrumentos de análisis que enriquezcan tanto la teoría, como la práctica en trabajo social. Viendo que existe una percepción de las normas como alejadas de la realidad, pero necesarias, ¿cuáles son esas normas necesarias y cuáles ajenas de *lo real*?, ¿qué se invoca cuando, aludiendo a lo normativo, se habla de *lo real*?, ¿es posible crear normas que *tengan en cuenta a las personas*? Sobre las infracciones, ¿qué tipo infracciones y significaciones asociadas se llevan a cabo?, ¿podríamos

considerar la infracción como un instrumento de transformación e intervención social? Por otro lado, parece imprescindible abrir la investigación a las normas no formales, que podrían estar vinculadas a esas “inercias” y “sinergias” que aparecen en los resultados, y observar en qué medida estas tradiciones normativas se vinculan o no con las funciones de control social.

6. BIBLIOGRAFÍA.

Angenot, M. (2010). *El discurso social. Los límites de lo pensable y lo decible* (1ª ed.). Buenos Aires: Siglo XXI.

Ballestero, A. (2009). Dilemas éticos en trabajo social: El modelo de la ley social. *Postularia: IX* (2), 123-131. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1610/161013165008>

Ballestero, A., Úriz, M.J., y Viscarret, J.J. (2012). Dilemas éticos de las trabajadoras y rabajadores sociales en España. *Papers: Revista de sociología*, 97(4), 875-898. doi: <http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers/v97n4.283>

Bañez, T. (2004). *El trabajo social en Aragón. El proceso de profesionalización de una actividad feminizada* (Tesis doctoral. Universitat Rovira i Virgili, Cataluña). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10803/8412>

Bauman, Z. (2000). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres* (1ª ed.). Barcelona: Gedisa.

Bauman, Z. (2009). *Ética posmoderna* (1ª ed.). Madrid: Siglo XXI.

Becker, H. (2014). *Outsiders. Hacia una sociología de la desviación* (4ª ed.). Buenos Aires: Siglo XXI.

Bourdieu, P., y Wacquant, L. (2005). *Una invitación a la sociología reflexiva* (1ª ed.). Buenos Aires: Siglo XXI.

Bourdieu, Z. (2001). *Poder, derecho y clases sociales* (2ª ed.). Bilbao: Desclée de Brouwer.

- Castel, R. (2004). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado* (1ª ed.). Buenos Aires: Paidós.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. Recuperado de: https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico
- Constitución española, BOE núm. 311 (1978). Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>
- Federación Internacional de Trabajo Social. (2014). *Definición global de trabajos social*. Recuperado de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Guerra, Y. (2017). *Trabajo Social: Fundamentos y Contemporaneidad* (4ª ed.). Buenos Aires: Colegio de Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires.
- Iamamoto, M.V. (1992). *Servicio Social y división del trabajo. Un análisis crítico de sus fundamentos* (1ª ed.). São Paulo: Cortez Editora.
- Martín, M. (2013). *La construcción de la identidad en trabajo social. Análisis de una trama hilvanada por sus personajes* (Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, Madrid). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/22276/1/T34562.pdf>
- Netto, J.P. (1992). *Capitalismo Monopolista y Servicio Social* (1ª ed.). São Paulo: Cortez Editora.
- Parajuá, D. (2015). *"Estar con la gente" y estar "en" la institución. La construcción de los "usuarios" de los Servicios Sociales en el marco de las políticas sociales neoliberales* (Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, Madrid). Recuperado de <https://eprints.ucm.es/27935/1/T35625.pdf>
- Rozas, M. (2006). *La profesionalización en trabajo social: rupturas y continuidades, de la reconceptualización a la construcción de proyectos ético-políticos*. Recuperado de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/universidadcomplutense-ebooks/detail.action?docID=4423254>.

Wacquant, L. (2010). *Castigar a los pobres* (1ª ed.). Barcelona: Gedisa.

Weber, M. (1977). *¿Qué es la burocracia?*. Recuperado de <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=cdlap00005720&li=1&idsource=3001>

7. ANEXOS.

Anexo 1) Entrevistas.

A continuación, se adjuntan las entrevistas realizadas a alumnas y a trabajadoras sociales. A fin de salvaguardar la confidencialidad de las entrevistadas, se utilizará la abreviatura “A.” seguida de un número para las alumnas, y “TS.” seguida de un número para las trabajadoras sociales. Las intervenciones de la entrevistadora aparecerán tras una “M.”.

Entrevista a “A.1”.

M: Tus datos personales no se podrán utilizar y las respuestas que me den pueden ser desde ti, desde lo que tú piensas, no hay respuestas correctas o incorrectas. ¿En qué sitios has trabajado?

A.1: Yo he hecho las prácticas en un centro de primera acogida de menores no acompañados y en un centro de acogida de personas sin hogar.

M: ¿Qué dirías que es lo más difícil de tu profesión, lo que te genera más preocupación o sufrimiento?

A.1: En las funciones que tenía la trabajadora social en el centro de menores extranjeros, lo más difícil me pareció en el momento en que un menor cumple 18 años y tiene que irse del centro. Si no se ha encontrado otro recurso que supuestamente es eso, una de las funciones de las trabajadoras sociales es buscar recursos para los jóvenes de cara a cuando cumplen la mayoría de edad. Pero la realidad es que no hay suficientes plazas en los pisos y bueno, lo más difícil es decirle eso “te tienes que ir del centro a la calle, o a un sitio donde te busques tú, o a un centro de personas sin hogar”. Eso es lo que me pareció más difícil en el

centro de menores. Si quieres te digo lo que me pareció más difícil en el centro de personas sin hogar.

M: Vale.

A.1: Pues, en el centro de personas sin hogar, me pareció que lo más difícil era bueno, como tener que valorar en el equipo técnico que una persona, un usuario, no estaba cumpliendo las normas y por lo tanto tenía que volver a la situación de calle o tener que volver al centro en el que estaba antes. Me parecía también muy difícil realizar un diagnóstico de qué personas se merecen un recurso y qué personas se merecen otro. Pues eso, por ejemplo, programas de apoyo laboral y temas así, qué personas se lo merecen y qué personas no. Se hacía una valoración en cuanto a “pues mira, este programa de apoyo laboral y fomento de búsqueda de empleo, tienen que ir personas que mínimo tengan estos estudios”, entonces, había chavales jóvenes que para mí eran perfectos, pero como no tenían esos estudios mínimos no podían acceder. Cosas así, no sé... me parecen cosas muy difíciles para mí, sin tener mucha experiencia.

M: ¿Por qué te parece tan difícil?

A.1: Pues... a ver, me parece difícil porque no sé nada. He salido de la carrera sin saber mucho. Me parece muy difícil porque los recursos son muy limitados y las necesidades son muchas. Vemos muchas más necesidades de las que se pueden satisfacer. Diría esa respuesta para ambos centros. Y también, no sé...podrían plantearse las cosas de otra forma. Por ejemplo, en el centro de menores, podría plantearse de otra forma el que los chavales cuando cumplan 18 años se tengan que ir a la calle. Con 18 años a lo mejor tener un espacio de mayor autonomía convivencial, que tengan que gestionarse ellos solos, sin soltarles directamente.

M: ¿Te refieres a algo más progresivo?

A.1: Sí, más progresivo, exactamente. Pero bueno... Lo que yo estoy planteando en mi TFG es que, lo que se puede hacer es un trabajo en la calle, hacer un seguimiento, que no se les pierda la pista y se pretenda que no vuelvan a tener contacto con los trabajadores sociales cuando van a volver al sistema de la red...o de personas sin hogar, o de drogodependencia, o

de inmigración...De todo, porque al final están en una situación en la que si no están en una situación indocumentada, pueden llegar a estarlo.

M: ¿Dirías entonces que ese tipo de normas con las que trabajas, se ajustan a la realidad concreta?

A.1: No, no se ajustan a la realidad concreta porque...son normas con unos límites planteados...Tienen unos límites muy estrictos. Por ejemplo, en el caso de los menores está muy claro: ¿Mayoría de edad? PUM, ya no eres responsabilidad del Estado, ya no estás dentro de la protección de menores, ya no está tutelado. Se convierte solo en una persona inmigrante que, bueno, que puede tener o no el permiso de residencia (porque no todo el que sale tiene el permiso de residencia y además caduca en un momento determinado y se convierten en personas en situación irregular). Entonces, son normas muy limitadas y... bueno, en algún momento habrá que establecer los límites, pero no tienen en cuenta la realidad con la que están trabajando, que son jóvenes a los que se les ha establecido la edad a través de un fiscal de menores y... y ya no son responsabilidad de nadie cuando cumplen 18 años. Cuando, la juventud de España, nadie teniendo 18 años no tiene ninguna vinculación con sus padres, sigue siendo responsabilidad de sus padres de manera indirecta. La ley no contempla que la realidad de la emancipación en España no es que te emancipas a los 18 años. La juventud contamos con unos apoyos de todo tipo, culturales, la educación que tenemos, lo que a nosotros nos ha permitido cumplir 18 años y decir “bueno, ¡ahora! empiezo una carrera de ¡cuatro! años porque tengo los recursos y me lo puedo permitir” o “me voy a ir emancipando poco a poco...” Eso no está dentro de la ley y las normas, pero es determinante para comprender lo que está pasando y comprender por qué hay tanta desigualdad entre un sector y otro.

M: ¿Dirías que alguna vez has dudado entre infringir una ley o norma de los sitios en los que has trabajado?

A.1: Sí, sí, sí sí sí, claro. Pues...Te puedo contar un caso.

M: Vale.

A.1: En el centro de menores yo estaba acompañando a un menor a la embajada y, entonces, este menor iba a cumplir los 18 años en un mes. Si esto fue en diciembre...él los

cumplía en enero. Por otro lado, yo estaba trabajando con la trabajadora social del centro a qué recursos podría salir, a qué centros, qué pisos...Y había unas plazas muy limitadas y... Normalmente, cuando se valora qué chavales van a entrar o no a las plazas, se ve si tienen algún tipo de contacto con alguien, algún recurso de amigos o familiares que le puedan acoger en su casa...pues... a ese chaval no se le daría la plaza porque se entiende que puede no quedarse en la calle. Entonces, un chaval me dijo que él tenía unos amigos que vivían en una casa ocupa (mientras hablábamos de qué pasaría cuando cumpla 18 años) y me dijo: “Bueno, no te preocupes que cuando cumpla 18 años, si no consigo una plaza en un piso (que me encantaría) pues...me buscaré por ahí...que tengo unos amigos que ocupan en no sé dónde”. Esa información se supone que la tiene que saber un trabajador social, pero yo en ningún momento se la dije a nadie del equipo porque el chaval me pidió que no se lo dijera a nadie, como que se le escapó en un momento y luego me dijo “no se lo cuentes a nadie” porque luego eso podría ser determinante para conseguir o no plaza en un piso”. Hace poco me llamó para decirme que tenía plaza en un piso, así que super bien. Y eso me parece genial. Pero en ese momento oculté información, claro.

M: ¿De dónde crees que proviene en ti infringir una norma a nivel general? ¿Qué te puede motivar a infringirla?

A.1: Pues... La, la percepción que yo tengo de lo que está mejor o está peor. Lo que yo pienso que puede ser beneficioso para esa persona por la que estoy infringiendo una norma. Al final es una percepción mía, subjetiva. A lo mejor por eso que yo no dije otro chaval se ha quedado sin plaza, pero sí...Es eso, mi percepción en ese momento.

M: ¿Crees que es habitual la infracción de las normas entre las trabajadoras sociales?

A.1: Sí, sí, sí es habitual, yo creo que sí porque no se contemplan todas las posibilidades luego en la realidad, ¿no? en las normas no se contempla toda la realidad. En la práctica, tienes que incumplirlas, pues eso, que si saltándote cosas...la normativa de confidencialidad para conseguir documentación del chaval, de todo... incluso fiscalmente. Si te pide un chaval mandar dinero y no puede porque para ello necesita una cuenta, pues alguna vez lo hacen con sus propias cuentas bancarias...una trabajadora social me decía alguna vez que iba a tener un montón de problemas con hacienda porque iban a ver un montón de traspasos de dinero a países africanos. Entonces, sí, eso es. Como te digo, información que te sueltan y que no vas a

decir al equipo técnico. Ahí estás en conflicto porque si lo cuentas puedes perder la confianza del chaval o lo que son las pautas que vienen en nuestro código deontológico sobre comentar con otros profesionales, con el equipo, todo lo que puede vincular un proceso de selección que se adapte más a todas las necesidades del centro y no solamente un chaval. Creo que cuando trabajas con hechos sociales es difícil que la norma contemple todo.

M: ¿Qué definiría para ti a una buena trabajadora social o una buena profesional?

A.1: Para mí, una buena trabajadora social, tiene que estar dispuesta en algún momento tener que prescindir de esa confianza de los usuarios. Tiene que haber una implicación personal en el trabajo con las personas, pero también tiene que haber un límite, porque sino no es trabajo profesional. Creo que tiene que haber un equilibrio, aunque para mí es muy difícil marcarlo. Pero sí. Yo no lo soy, pero sería trabajar desde el equipo y con el equipo para las personas con las que estás trabajando. No sé...sería muy difícil para mí definirlo, pero...también sabiendo que puedes cometer un error. Trabajar en red me parece importantísimo también, entonces, bueno... Una buena trabajadora social no sé si existe, tiene que ser como un híbrido, también que pueda trabajar en diferentes entornos...en la calle... Tiene que saber, no sé, trabajar con un grupo y con individuo...Tiene que ser muy versátil.

M: Ya lo que lo has mencionado, ¿tú qué diferencias entiendes que hay entre lo personal y lo profesional?

A.1: ¿Qué diferencias entiendo?

M: Sí.

A.1: Pues...mira, nunca me lo había planteado...Entre lo personal y lo profesional, yo creo que lo profesional es a lo que tú te estás dedicando de manera profesional, trabajas de ello y tienes en cuenta que es una actividad en la que yo apporto y me llevo algo. En el trabajo social lo que pasa es que hay una implicación personal, no es algo como fabricar zapatos, ¿sabes? Ahí también puede haber una implicación personal, pero...yo que he estudiado trabajo social, creo que es una implicación personal diferente. La implicación personal que puedes tener con otras personas que no son materiales, son personas, pues es de mayor arraigo en el profesional y creo que...La diferencia es básicamente que te afecte más allá de lo que

consideras tu trabajo. Pasa de ser tu trabajo a ser parte de tu vida y tus preocupaciones en tu casa. Creo que sí que es bueno diferenciar, en la vida de un trabajador social, entre tu casa (por ejemplo, para hacerlo físicamente, tu casa es tu espacio personal, donde no tienes que pensar en lo que te preocupa en cuanto al trabajo) y el espacio de trabajo (donde trabajas profesionalmente), pero...El trabajo profesional, pfffffffff, es tan difícil hacer eso y al final, si te toca una persona que ha vivido una situación que te puede llegar más profundo...es inevitable. Hay que intentar hacerlo lo más profesional posible, pero pf, es casi...no sé.

M: Entiendo, gracias por haber respondido, la entrevista ha acabado aquí.

Entrevista a "A.2".

M: La intención es que no dure más de 20 minutos y bueno, no utilizaré ningún dato personal tuyo, ni nada que te pueda identificar para que sea confidencial, ¿de acuerdo? Grabaré para poder transcribirla.

A.2: Vale.

M: Si quieres, cuéntame un poco dónde has hecho de trabajador social.

A.2: Vale. Realmente la primera toma de contacto que he tenido ha sido en un centro de personas sin hogar que pertenece a la red municipal, al programa de atención a personas sin hogar.

M: ¿Algo más?

A.2: No, ahí ha sido mi primer y único contacto.

M: La primera pregunta sería, ¿qué es lo más difícil de tu profesión, lo que te genera más preocupación o sufrimiento? En la experiencia que has tenido.

A.2: ¿Sobre lo que he vivido?

M: Puede ser sobre algo que hayas vivido o algo que te genere preocupación más allá de eso.

A.2: Vale, pues...Una de las cosas que más me preocupa es el tema de las relaciones de poder. Es algo que en la carrera no hemos abordado mucho, aunque depende de los profesores...Algunos tal vez lo mencionan o hablan un poco sobre eso, pero yo creo que es algo bastante serio a tener en cuenta y a mí, personalmente, no me gustaría (por no ser consciente o por no saberlo, o no estar informado) estar abusando de la posición más favorable que tengo por ser trabajador social, ¿no?, creo que esa posición es inherente al trabajador social. Yo diría que esa es una de las cosas que más preocupación me generaría y más sufrimiento. Luego, donde estuve haciendo las prácticas, una de las cosas que me dolía especialmente era ver que, por cómo está planteada la red de personas sin hogar o el modelo de atención, hay personas que están totalmente estancadas y que llevan dando vueltas por la red 10, 15 años, llevan toda la vida viviendo en la calle y yendo de un albergue a otro, pf..., sin realmente producirse una “reinserción social”, ¿no? Puede que tal vez no estemos fomentando realmente la autonomía de las personas.

M: ¿Por qué dirías que no se fomenta la autonomía de las personas?

A.2: Sería, quizás, por cómo está estructurada la red, pues al ser un modelo en escalera que es totalmente meritocrático...Es decir, te quedas en situación de calle y entras en un recurso mínimo o un recurso de emergencia y entonces, poco a poco, tiene que ser la persona que se ha quedado en la calle la que tiene que ir ascendiendo y escalando a otros recursos donde tengan una atención individualizada. Por ejemplo, a un lugar donde tengan atención psicológica, que, en un primer momento, los centros de menor exigencia no lo tienen. En ese sentido, yo lo que veía en el centro en el que estuve es que... Yo creo que, como trabajador social, la intervención tienes que adecuarla a las características de la persona y al momento vital en el que se encuentra, pero...en el centro en el que estaba lo único que veía era cómo les movían de un centro a otro y, no sé, yo ahí no veo realmente un progreso. El trabajador social realmente sólo gestionaba plazas, ver cómo iban los temas de papeles, temas burocráticos, pero no se abordaban temas sociales (que también el tema burocrático es social, pero...).

M: Como trabajador social, ¿cuáles son las decisiones difíciles que se tienen que tomar a lo largo del día?

A.2: *Por lo que yo he visto en este centro, la intervención social suele ser algo sistematizado. Es decir, que es casi lo mismo con todo el mundo, no está individualizada. Que, en teoría sí porque a todo el mundo se le hace un plan de intervención, pero...A muchas personas les estás poniendo lo mismo. Entonces, como decisiones difíciles, como te he dicho que ahí el principal trabajo es gestionar las plazas (quién duerme, quién no duerme), quizás una de las decisiones más difíciles puede ser el momento en que vayas a echar a una persona del recurso, en el momento en que vayas a sancionar. Tú como trabajador social eres quien tiene la máxima responsabilidad en ese sentido. A menos que no haya trabajador social ese día, es el trabajador social el que se encarga de la plaza. Son sitios difíciles porque, si ya de por sí todo el mundo tiene problemas en entornos más o menos conocidos, cuando una persona en una larga trayectoria en calle consigue por fin entrar a un recurso, se encuentra de pronto en un sitio con espacio reducido, compartiendo con muchísimas personas que no conoce, cada una "de su padre y de su madre", de diferentes orígenes...Entonces, bueno, la convivencia es difícil y muchas veces surgen conflictos. En esas ocasiones, muchas veces tienes que decidir cómo se les sanciona. No siempre tiene por qué ser con una pérdida de plaza (tal vez me haya ido al caso más extremo), pueden ser otras sanciones... La más habitual era dejarle sin centro de día. Eso significa que a las 8 de la mañana tiene que abandonar el recurso y no puede volver hasta las 8 de la noche, es decir, pierde todo tipo de protección durante el día y sin derecho a comer durante esa semana. Y bueno, muchas mujeres tienen problemas de salud mental graves y son víctimas de violencia de género, entonces...creo que hay que ir con mucho cuidado con esas plazas, con la gestión de esas plazas, porque son mujeres en riesgo totalmente.*

M: ¿Dirías entonces que las normas se ajustan a la realidad con la que trabajas?

A.2: *[Silencio] Pfff... Las normas como tal del centro yo creo que no se ajustan. Sí que es cierto que son normas que parecen muy básicas, pero hay que entender el contexto del lugar en el que estás. Sí que es cierto que los profesionales en muchas ocasiones son flexibles. Aunque también he visto situaciones injustas de cómo se les sanciona o cómo se expulsa a una mujer...Pero claro, esto también es mi opinión, tal vez sea mi visión como estudiante... Entonces, bueno, ¿se ajustan las normas del centro? Pf, no, no creo que lo hagan. Aunque luego los profesionales saben dónde están e intentan ser más flexibles y también haya situaciones injustas.*

M: ¿Has dudado alguna vez entre infringir o no alguna de esas normas?

A.2: *Mmm...Sí, sí, varias veces.*

M: ¿Has dudado?

A.2: *Sí, varias veces he dudado y varias veces he infringido la norma.*

M: ¿Podrías contarme por qué o qué te ha motivado a hacerlo?

A.2: *Sí, claro. El malestar que me genera a mí personalmente ya de primeras me supone un problema cuando tengo una orden, un mandato que ejecutar...Me genera un malestar. Me genera un malestar cuando tengo esa orden y por mis ideales (o por lo que sea) considero que no se debe proceder así. Entonces, claro, ¿qué hago? ¿hago caso a la institución? Pues...parece que sería lo suyo, ¿no? porque realmente estás trabajando para eso. Pero bueno, hay cosas que a mí me parecen ridículas y puede que haya cosas que me haya tomado por mi mano... Tal vez no sea esa la mejor forma de proceder, pero bueno. Por ejemplo, cosas tan básicas como: En la zona de butacas donde las mujeres duermen debe estar impecable, no pueden tener pertenencias ni nada. Nada de nada. Hubo un día que el coordinador vio que tenían alguna pertenencia y me dijo “Encárgate tú de limpiarlo todo” y, revisando entre las butacas, encontré pertenencias de las mujeres que tal vez no deberían estar ahí y, en una de ellas, me encontré un corán entre las sábanas. Estaba muy muy muy escondido y eso me hizo pensar “joder, ¿hasta qué punto estamos llegando? fijate hasta dónde lo ha metido esta mujer para que no se lo veamos” y pff... No supe qué hacer. Vi también muchos pendientes y cosas que guardé y se lo di a las mujeres en su momento (que es lo que se supone que hay que hacer). Hablé con otros compañeros y cada uno opinaba una cosa distinta. Al final el corán lo terminé dejando sin que se enterara el coordinador. No sé exactamente por qué actué así. No sé si era una visión paternalista, como “pobrecilla”. No sé...yo realmente pensé que me estaba metiendo demasiado en su intimidad y si se supone que la institución defiende la libertad y una serie de valores...Así como no se utilizan símbolos religiosos por parte de la institución, cada mujer vive su espiritualidad como lo quiera vivir. Hay gente que reza y ya está. Cada una tiene sus símbolos y aquello con lo que se siente identificada.*

M: No sé si esto que me estabas diciendo sobre que hay trabajadoras “más flexibles” tiene que ver con la siguiente pregunta, pero ¿dirías que es habitual la infracción de normas o las leyes entre las trabajadoras sociales? Por lo que tú hayas podido ver.

A.2: Bueno, aquí me gustaría indicar que...En el centro del que te hablo, hay trabajadoras sociales que no ejercen como trabajadoras sociales, sino como auxiliares de Servicios Sociales. Ellas son las que realmente ejecutan la intervención que diseña (se supone que, con el usuario, aunque eso está por ver) la trabajadora social oficial. Entonces, el resto de las trabajadoras sociales que están más en contacto con las usuarias, sí que son más flexibles, más que las otras. Quizás, las trabajadoras sociales oficiales... no sé si sienten mayor responsabilidad o... quizás el hecho de estar en un despacho tampoco te permita ver la realidad tal y como es. En general, yo creo que es más frecuente que sean flexibles con las normas.

M: ¿A qué te refieres con “flexibles”?

A.2: Me has preguntado que si incumplen las normas...pues...me refería básicamente a eso.

M: ¿Por qué crees que es habitual ese incumplimiento?

A.2: Mmmm... Pues... [silencio] Estoy pensando. No sé si tiene que ver con su imparcialidad o parcialidad porque se supone que intentan actuar en la misma medida con todas las personas, por lo que no creo que vaya por ahí. A lo mejor es porque las propias normas no se corresponden tanto o no se ajustan al contexto donde se desarrolla la intervención. Aunque también creo que está muy influenciado por la ideología de las personas, de las trabajadoras sociales.

M: ¿A qué te refieres con ideología?

A.2: Ideología, como forma de entender el mundo e ideología más política.

M: De acuerdo. A modo de cierre, ¿qué definiría para ti a una trabajadora social?

A.2: [silencio] Vale. Bueno. Lo primero, quizás en relación con lo que hemos hablado al principio sobre los roles de poder, que sea una persona consciente en todo momento de dónde está, con quién está trabajando, en qué momento se encuentra la persona y, siendo consciente de esa jerarquía que existe en la relación de ayuda, que pretenda ser lo más cercana posible de forma que la relación... ¡Bueno! Dejando claro unos límites, una buena trabajadora social tiene que establecer unos límites y para mí es muy importante conectar con la persona. Que se sienta segura, porque al final las personas que solicitan ayuda vienen con mucha ansiedad, mucho sufrimiento y, en un primer momento, lo importante es conectar con esa persona para que pueda expresar todo ese sufrimiento y que la trabajadora social reconozca ese sufrimiento que está compartiendo con ella. Por otra parte, una buena profesional tiene que conocer con profundidad todo el despliegue de recursos que tiene a su alcance para poder trabajar con esa persona. Luego, como habilidades: empatía, buena comunicadora, respetar el código deontológico (pero al final pueden surgir conflictos, como hemos hablado) ...

M: ¿Consideras que si una trabajadora social se salta el código deontológico es mala profesional?

A.2: Si es sistemáticamente...Pues no lo sé, habrá que analizar el caso concreto y ver por qué se lo ha saltado. Pero bueno, si es en relación con los principios...yo creo que están bastante claros y deberían ser más que respetados por todas las profesionales.

M: ¿Crees que todo el mundo entiende lo mismo en esos principios generales que aparecen?

A.2: No, no. A lo mejor cuando alguien habla de “dignidad” lo está interpretando desde su marco conceptual, desde lo que para esa persona es “dignidad”. No obstante, aunque en el código deontológico venga explicado, sí que es cierto que luego cada uno puede hacer una lectura diferente.

M: Muchas gracias, ya hemos acabado la entrevista.

Entrevista a “TS.1”

M: La primera pregunta sería ¿qué es lo más difícil de tu profesión? lo que te genera más preocupación o sufrimiento.

TS.1: Lo más difícil de mi... de mi profesión es entender, o ha sido entender...mi grado de responsabilidad ante las situaciones que aparecen, ¿no? Entender que yo no soluciono la vida a nadie, yo no soy un mecánico que repara a una persona, sino una persona circunstancial que acompaña ante un momento concreto a la persona o personas, familias o grupos. Eso es lo que más me ha costado, ¿no?

M: ¿Algo más sobre eso?

Ts.1: No sé...eh...No, en plan, romper ese guion que viene preconcebido. Es una idea que está antes de empezar a estudiar o dedicarme a esto, en plan, ¿no? Una idea que viene y que tiene que ver mucho con lo correcto o incorrecto, lo sano o lo insano, lo desviado o lo normativo, ¿no? Como que tienes que llevar a las personas hasta ese punto. Hay un modelo de salud y a las personas tienes que acompañarlas hasta ese modelo de salud. Encima el lugar que te pone a ti eso...Para poder apoyar algo así tendrías que ser un superhombre: todo perfecto, sin dudas, sin fallos, con todos los conocimientos, ser capaz de pintar todos los horizontes de las personas, de las decisiones que tienen que ir tomando. Y eso...me parece que es un error, pretender trabajar así, es menos rico que trabajar desde tener consciente el menos papel que tienes, creo que es mucho más potente y que puedes hacer mucho más por las personas. Por las personas en concreto. Te acercas a la persona y empiezas a respetar sus bondades, sus rarezas... Es mucho más potente que intentar crear siempre un mismo tipo de persona con lo que tenemos. Creo que es un error muy grave.

M: Y... En tu día a día, ¿cuáles son o qué tipo de decisiones difíciles tienes que tomar?

TS.1: En mi día a día, ahora, donde estoy, un albergue [tose] (pero es algo que me ha acompañado en todas las experiencias que he tenido): El problema está en las lealtades, podríamos llamarlo así. Quieras o no, siempre hay un conflicto entre las necesidades del recurso y las necesidades de la persona y es un problema porque la mayor parte del tiempo te estás dedicando a hacer las necesidades del recurso. Si estás en un centro de salud mental...te estás preocupando por los registros, las coordinaciones con salud mental, el equipo... ¿no? Por ejemplo, si estás en un recurso residencial con personas que están en situación de cárcel, pues...igual: Las reglas de ese ámbito residencial, los no consumos, las necesidades que tienes tú de justificar tu trabajo. Gastas muchas energías en esto. Luego ya, en este tipo de recurso residencial, pues... Es terrible porque...hay una parte de realidad, hay unos límites necesarios

para la convivencia para con los demás ante una persona que tenga ciertas necesidades, ciertas dificultades o ciertos sufrimientos, pero, que lo que prime sea el recurso en sí, lo que pueda aceptar luego el recurso...pffff. Es al final lo que te presiona, ¿no? porque: responsables, dirección, tendencia, enfermeros, trabajadores sociales estamos mirando por y para el recurso. De repente te encuentras tú a empezar a mirar por y para las personas, que es con las que más tiempo estás, con las que más trabajas y con las que más convives y te genera mucha contradicción. En plan, tener que echar a alguien o verte forzado a echar a alguien, porque [alzando la voz] haga falta abrir un recurso para otro recurso de la red que es totalmente ajeno a tu realidad y tengas que echar a una persona a la calle o mandarle a un recurso al que señala alguien por una necesidad artificial y que fuerces las normas del recurso para hacerlo... Es duro, es muy complicado y así una tras otra. Gastas mucho más tiempo en solucionar tus conflictos con dirección, que en el trabajo que tienes que hacer realmente, que al final es asistir a las personas que están ahí...o el trabajo que entiendo yo. Creo que hay una discusión ahí. Creo que la gente que me contrata o me paga el sueldo, comprende mi trabajo de una forma distinta a cómo yo lo comprendo. Por eso creo que es una dificultad de lealtad, a lo que haces más caso o a lo que haces menos caso. Obviamente hay que cumplir por ambas partes, no hay nadie que se dedique sólo a una de ellas, pero sí que hay que saber enfocarlo.

M: *¿En qué sientes qué te diferencias más de esas instituciones? Porque dices todo el rato que hay una diferencia entre las necesidades que las personas tienen y las necesidades que tiene la institución. Y que tú te mueves un poco entre ambas...*

TS.1: Claro, yo tengo que resolver ambas porque te gritan, te exigen, te piden, y unas te llaman o te obligan a escucharlas con más fuerza desde la obligación laboral, desde la regañina, desde el altar, desde que de ellas está dependiendo tu sueldo, tu estabilidad...(al final, son argumentos contundentes) y otras razones, yo qué sé, sentir profesional, una afinidad con las personas, una implicación, una empatía, son otros argumentos. Son argumentos que son muy difíciles también, una vez que te pones a escucharlos y creas redes y relaciones y vínculos, no escucharlos es muy complicado para ti también, ¿no? Y no se entienden por parte de las personas tampoco. Encima, yo es que soy muy descreído, yo entiendo un poco el funcionamiento orgánico y entonces, las urgencias que me vienen desde arriba, de arriba abajo, encima las entiendo, entiendo de dónde vienen y soy crítico con ellas, les doy un lugar que es muy distinto a la importancia que le dan. Obviamente entiendo que hay algunas

funciones burocráticas que son vitales porque si no el recurso deja de funcionar, yo eso lo entiendo, no las obvio, sino que me las tomo en serio. Pero hay otras que son rigideces mentales o falta de conocimiento o una visión muy estrecha por parte de otra gente o una visión peor aún, totalmente punitiva o alienante sobre las personas que están tratando. Una visión en la que yo técnica e ideológicamente estoy muy en contra, la discuto. Se reduce mi implicación o la importancia hacia esas necesidades. Dejas de tener un poco de miedo a las dañinas, a que se te desvalore profesionalmente, porque cuando eres consciente de esa toma de decisiones...dentro de tu...tampoco estás lidiando con “joder, hace falta este pedido...” Si...si tienes una visión bastante entera del circuito y de las lógicas que lo rigen, pierdes el miedo a esa desvaloración profesional y empiezas a buscar otra lealtad y otro lugar donde medirte como profesional y como persona que está trabajando ahí. Y esa relación, esos vínculos con los usuarios, esa capacidad de responder demandas de todo tipo, pueden ser demandas de responder y tratar con educación, que a veces parece que en este recurso concreto está prohibido el poder dedicarle un tiempo a la persona. Entonces, vas construyendo así tu posición, por desgracia... es una posición muy personal que no puedes exigirle a los demás porque hay una mediación muy clara y muy potente que es la del propio sueldo, pero...para mí es tan importante esa, como el tratar con un respeto y una dignidad mínima y básicas, no dejar que las necesidades del recurso devoren esa importancia de la dignidad, que a veces ya te digo que chocan totalmente y de arriba abajo es muy gordo y muy goloso y tiende a devorar todos los espacios y lugares, y deja muy poquito a la convivencia. ¿Se ha entendido algo?

M: Sí, sí, yo creo que sí. Y, en ese contexto, ¿dirías que las normas a las que tú tienes que ajustarte más institucionales se corresponden con la realidad?

TS.1: Yo diferenciaría normas de indicaciones u órdenes. Yo recibo unas demandas desde la institución y además tengo que hacer cumplir unas normas, una demanda concreta de la institución. Hay unas normas que recaen sobre mí y otras que yo me tengo que encargar de que recaigan sobre los usuarios, ¿no? Ya te digo, hay cuestiones básicas. Si nos ponemos totalmente del lado de los usuarios, hay normas básicas y necesarias que tienen que ser respetadas y entendidas, tanto las que vienen hacia a mí, como las que yo tengo que hacer llegar a los usuarios, donde yo soy la mano ejecutadora. Eso está ahí, pero ya te digo que yo soy muy descreído y muy crítico y luego hay un montón de necesidades que a lo mejor no deben ser incumplidas, pero pueden ser mediadas, pueden ser entendidas, reajustadas. Pueden ser comprendidas tanto por el usuario como por mí y podemos renegociarlas para los momentos

concretos. En este recurso en concreto hay un miedo absurdo a anticipaciones que no se dan: Gente responsable y coordinadores que no están en la realidad, en la realidad del día a día. Yo lo que suelo hacer, por ejemplo, son excepciones. Por ejemplo, una persona que rompa algún tipo de horario por su necesidad específica y hay un miedo atroz a que de repente haya otros usuarios que lo pidan

M: Como una inseguridad, ¿no?

TS1: Claro. “Es que lo puede pedir otra persona”. Yo lo que hago es, cuando hay una excepción, me encargo personalmente de explicar que es una excepción y ser capaz de defender las decisiones. El problema es que, o no se confía en mis decisiones o no se confía en sus propias decisiones por parte de la institución. Se crearía un absurdo porque si tú crees en lo que estás haciendo y tienes unos argumentos técnicos, no tienes por qué ocultarte o evitarlo. Entonces al final por miedos y por inercias más que otra cosa, al final...En nuestro recurso la situación ha cambiado mucho a causa de la pandemia y la gente se aferra a las inercias de una forma mucho mayor que los usuarios del recurso. Hay usuarios que están muy cronificados y llevan mucho tiempo en el recurso y son muy rígidos mentalmente, pero ni punto de comparación con las necesidades de la organización a aferrarse a unas sinergias que ya no existen, no tienen ningún sentido y me da una sensación de desempoderamiento. Me da la sensación de que los recursos no tienen argumento de ningún tipo, simplemente funcionan por inercias por órdenes de arriba, que simplemente se van reproduciendo, que no se acercan a las realidades concretas que están alojando, ¿no? que son propias del recurso y, entonces, lo que hay es simplemente orden y mando de arriba a bajo, muy punitivo y con la principal base de evitar las discusiones y las responsabilidades y eso es lo que me encuentro. Entonces... ya te digo, de arriba hacia mí sólo recibo presiones y miedos y yo de abajo a arriba lo que miro es descreimiento y muy crítico y mucho cabreo y luego de parte de los usuarios, recibo demandas a veces que son tan claras, tan básicas y tan obvias que solapan con las necesidades del recurso, que doy mucha más sensatez a los usuarios por estar ahí, en las realidades. Por eso, hace mucho tiempo que yo decidí para quién trabajaba, ¿no? Y para quién quería trabajar.

M: Y, en esa decisión que has tomado, ¿alguna vez has dudado entre infringir una norma o no?

TS1: Infrinjo las normas propias del centro continuamente, la verdad. No ha sido siempre así. Pero... horarios arbitrarios, límites generales ante situaciones

concretas...imágenes limitadas de las necesidades de los usuarios, servicios mal planteados que chocan, que nunca han funcionado y sólo chocan con las demandas concretas de los usuarios, continuamente, todos los días. Hay veces que las salto ante la falta de supervisión y hay veces que las salto ante la supervisión y lo defiendo durante la supervisión, son situaciones distintas. Siempre intento que el beneficiario de mi “saltarme la norma” y ponerme en riesgo sea consciente de la norma. Sea consciente de que se está saltando la norma y es algo excepcional. Aunque al final [ríe] conmigo sea algo rutinario y lo que también intento es que se cambie la norma. Soy muy pesado. No simplemente hago una cosa y me quedo más tranquilo. Si creo que no se cumple la norma, la intento cambiar, pero la norma que no tiene ningún sentido me la intento saltar una y otra vez, no me implica.

M: Entonces, ¿dirías que saltarte la norma no te supone un dilema? ¿o sí?

TS.1: No, no...Piensa que ahora mismo está todo mediado por normas, es una dinámica en la que he entrado en la que las normas no me implican, pero que en otros espacios en los que he estado sí me ha generado grandes dilemas la norma, lo que pasa es que ante la...Para mí no es me estoy saltando una norma un día o muchas normas muchos días. He tomado un posicionamiento previo a la hora de entender las normas aquí, en un recurso concreto, eso es algo para mí que ya no me genera dilemas. He tenido dilemas.... yo qué sé... a la hora de falsear una renta mínima...Me suele salir la urgencia de la persona, no me genera dilemas, pero sí soy consciente de los riesgos. Riesgos que asumo y con mucha seguridad, pero...dilema como tal, no, saltarme un horario de consigna, echar a alguien por consumir, o cosas así me parecen cosas tan obvias y justas que no.... no.

M: ¿Dirías que es habitual la infracción de esas normas entre las trabajadoras sociales?

TS.1: Mmmm... Diría que... ¿la infracción? ¿o mi forma de infringir?

M: Tu forma de infringir, ¿a qué te refieres?

TS.1: A mi forma de entender la infracción.

M: ¿Cómo entiendes tú la infracción?

TS.1: Mi infracción es continuada y entendida desde una moción a la totalidad del constructo de las normas. No es “a cada norma que me encuentro tengo un dilema y deseo infringir” sino, he hecho ya una censura total del sistema concreto que me rige y lo infrinjo por las necesidades de las personas.

M: Y por ese u otros motivos, ¿dirías que las trabajadoras sociales las infringen?

TS.1: No, yo creo que no. Por lo que yo he vivido, en mis equipos y compañeras de profesión, yo creo que no. Que las sinergias ocupan un lugar central en nuestro trabajo y no tenemos los espacios tampoco para poder reflexionarlas o las personas con las que poder reflexionar con tiempo. Es importante tener el equipo fuera, que haya personas que te acompañen y puedas discutir las cosas que pasan porque en el momento, cuando estás ahí y te enfrentas a situaciones nuevas no están planteadas por la norma, aunque chocan directamente con la norma, lo más fácil que te surge, con las fuerzas y tiempos limitados que tenemos, lo que más te surge es la inercia. Y con la inercia, cumplir el respaldo profesional, al final nos construimos desde el aprender, desde el no saber. No sabemos nada y estamos aprendiendo cómo se opera en este sitio, entonces las sinergias funcionan así, desde la forma de enfrentarte ante lo desconocido, ante lo que todavía no ha pasado, te dan respuestas que no suelen ser satisfactorias, pero te las están dando. Tampoco hay tiempo para reflexionar todas las situaciones, si no tienes ese tiempo es complicado que tú decidas romper una norma. Hay mucho seguidismo y mucho cumplimiento ciego, por carencias profesionales y carencias para desarrollar técnicamente unos argumentos para poder romper una norma. Es importante romper normas que valgan la pena romper, no romperlas porque sí, no romperlas para facilitar tu trabajo, tu propia comodidad. Creo que la ruptura de la norma tiene que ser algo incómodo porque esas normas también tienen un sentido en positivo. Que haya normas y que haya profesionalización de los espacios de ayuda (de intervención social) también son una garantía hacia las personas con las que trabajamos, aunque luego se vuelva todo perverso y parece que sólo sirven para coartar esos espacios, creo que no hay que rechazar la norma como tal, sino la norma o el conjunto de normas que no ayudan.

M: Y, con todo esto que hemos estado hablando, ¿qué definiría para ti a una buena trabajadora social, a una buena profesional? En esta necesidad de ser buenas profesionales, que decías, para las usuarias, ¿cómo sería una trabajadora social que cumple esas garantías para ti?

TS.1: Una buena trabajadora social, que yo todavía no me considero ser pero pretendo ir hacia allí, sería: primero alguien crítico, crítica, alguien valiente y alguien que tenga claras las libertades, que realmente esté para y por las personas. Que sea crítica, que tenga que reflexionar sobre la realidad que le rodea, sobre su propia intervención, sobre la imagen de esos recursos, sobre esas contradicciones que existen. Alguien valiente para armarse de valor y de argumentos y de enfrentarse a esas contradicciones, y alguien que tenga claro que al final [ríe], las personas con las que trabajamos (aunque parezca algo obvio y muy buenista) son las personas a las que atendemos, ¿no? y son las personas para las que trabajamos. Me gusta mucho la imagen del abogado de oficio: El abogado de oficio, amparado por el Estado, numerado por el Estado, pero se enfrenta continuamente al Estado en casos, ¿no? Y su cliente no es el que le paga, ni el que le da el número de abogado, son las personas que lo necesitan en ese momento. Y para mí esa es la imagen de mi profesión y si conseguimos... Para mí, una trabajadora social se tiene que acercar a esa imagen. He dicho.

Entrevista a “TS.2”.

M: Tus datos personales o cosas que te puedan identificar no los voy a usar y bueno, no hay respuestas correctas ni incorrectas, es todo desde tu vivencia y lo que tú pienses sobre ello, ¿vale?

TS.2: Vale.

M: De acuerdo, la primera pregunta sería, ¿qué es lo más difícil de tu profesión, como trabajadora social, lo que te genera más preocupación o sufrimiento?

TS.2: ¡Oh! Vale...Me pillas encima en un momento...[ríe]. Creo que lo que me resulta más difícil a veces, son que, hay situaciones sociales que a nivel estatal, a nivel autonómico, no hay ayudas, entonces... Es como la limitación de ver situaciones de mucha vulnerabilidad o de exclusión donde no se puede hacer nada más que poner parches, dar ayudas individuales y ahí se queda la intervención. Yo creo que es la parte más complicada, sí. Y lo que es también acceder a poderte coordinar con las personas que sí tienen...porque bueno, tú sabes que en el CRPS yo no tengo potestad para nada, no puedo hacer informes. Entonces, bueno, la dificultad que tengo a veces para hacer llegar la información a las trabajadoras sociales que sí tienen esa potestad, pero como está colapsado todo, es difícil hacer llegar esa información.

M: Y... En ese contexto, ¿cuáles son las decisiones difíciles que tienes que tomar a lo largo del día? ¿Qué tipo de acciones te pueden generar, por ejemplo, un dilema?

TS.2: ¿En ese tipo de situaciones que te acabo de explicar o en general?

M: En tu día a día, en general.

TS.2: En general, vale...Lo que me genera más dilema es, por un lado, la ambigüedad de dónde está el punto medio entre apoyar y proteger en exceso. Es decir, el punto medio de no ir tú por delante siempre. Entonces, cuando a veces... Cómo muchas veces tienes que pararte y no actuar y ¿dónde está el límite para no abandonar? Entonces, diría eso, sí...no sé... Luego también a veces es que la única opción que tienes es estar y escuchar, que es mucho, pero no puedes hacer nada.

M: ¿Por qué dirías que no puedes hacer nada? ¿Por falta de recursos?

TS.2: Sí, claro, porque al final hay una situación de algunas personas donde hay mogollón aislamiento, donde no tienen red y donde la situación económica es malísima, pero como tienen un mínimo, ya no pueden acceder a nada más. Y tú eres como la transmisora de dar esa información y decir “hasta ahí”, o sea, de apoyar incluso algo con lo que yo no estoy de acuerdo. Pues eso, es colocarme un poco en ese lugar de “es lo que hay” y lo tienes que aceptar, ¿vale? Eso me genera también mucho conflicto, sí.

M: ¿Dirías que las normas a las que tú tienes que ajustarte, se corresponden con la realidad con la que trabajas?

TS.2: Mmmmm... ¿Las normas respecto a la institución, por ejemplo? A ver, repíteme la pregunta, Marina.

M: Sí, que si las normas a las que tú tienes que ajustarte se corresponden con la realidad con la que trabajas. Normas formales principalmente, puede ser la normativa de tu institución, o el código deontológico, una ley estatal...

TS.2: Mmmm... ya. Respecto a la institución: Sí que me considero con libertad para poder transformar determinadas cosas. Luego, lo que es estatal: No, claro, de hecho, a veces creo que no es adecuado. Te pongo un ejemplo: violencia de género, para mí no está contemplado en ningún momento, hay una laguna muy grande donde se paraliza todo...o drogas y salud mental. Cuando se mezclan así determinadas cosas, nada, te encuentras con que no hay opciones a nivel estatal, o a nivel municipal, vaya. El acceso a recursos en general es donde creo que no...o las listas de espera: hay una situación muy grave donde hay que intervenir, pero hay unas listas de espera y unas plazas por la comunidad de Madrid y se tiene que aguantar la situación, no puedes hacer nada.

M: Y... En esta situación que me cuentas, donde, en tu caso, sientes que las normas más estatales no se ajustan a esa realidad con la que trabajas, ¿alguna vez has dudado entre infringir o no una norma?

TS.2: No, o sea, no, no. Lo único que hago es, por ejemplo, si me niegan por teléfono un recurso porque no se contemple por ejemplo que tiene algo sobre salud mental, lo pido por escrito, ¿vale? En general, cuando lo pides por escrito a lo mejor puede cambiar. O sea, no me la salto, pero intento lucharlo desde “bueno, si esto es tan legal como me estás contando, me lo mandas por escrito”. Esa...esa es la única herramienta que tengo o si no, pues, buscar ya por otros espacios más informales, otros recursos más informales, desde donde poder apoyar. Pero, saltármela, no, no [ríe]

M: De acuerdo, ¿nunca?

TS.2: Yo creo que la ley la tenemos que cumplir todos. Otra cosa es que a mí me indiquen que no tienen que tener tanta información, por ejemplo, sobre plazos de larga o media estancia, ¿no? no tenemos por qué dar plazos, ni cómo va la lista de espera, ni...Yo eso, me lo salto, porque creo que, si es información pública...yo a los usuarios se lo comunico. Yo creo que ahí sí que me lo...Si a eso se le llama “saltar”, sí. ¿Dar la información? Sí. Lo que es información, siempre la doy, independientemente de si guste o no. Pero...si hay una ley... O bueno, lo que he podido ser es cómplice. O sea, si una persona decide que no va a contar en Servicios Sociales determinada información que le va a perjudicar, por ejemplo, para acceder a la REMI y miente...Yo no voy a mentir por ella, pero yo no doy información. Entiendo que es

una relación diferente con Servicios Sociales donde ellos, usuarios, deciden qué comunican y qué no comunican. ¿Sabes...? De ahí, entiendo que soy cómplice, ¿no? Mmm... Sí, eso sí.

M: Y, ¿tú consideras que es habitual la infracción de las normas entre las trabajadoras sociales? Ya sea una norma institucional, algo relacionado con el código deontológico, o una ley que puede ser, o bien infringirla activamente o no tan activamente, como ocultando información...

TS.2: Sí...Sí. Yo creo que, por ejemplo, en el acceso a recursos económicos vienen unos requisitos donde muchas veces incluso las trabajadoras sociales de Servicios Sociales...O sea, como que todas las trabajadoras sociales sabemos que hay una información que no se está dando y que incluso conocemos, pero...muchas veces lo que se hace es no aportar esa información que tienes para que sí cumpla los requisitos. Sí. Esa parte sí creo que es bastante más habitual.

M: Más ampliamente, ¿qué definiría para ti a una buena profesional, a una buena trabajadora social?

TS.2: A una buena profesional...como trabajadora social...Lo que siempre te he dicho. Creo que hay que tener siempre presente que tienes una persona delante y hay que escucharla. A partir de escucharla, yo creo que es como puedes ir creando...Vaya, conocer un poco más a la persona e ir conociendo sus recursos personales más allá de lo que tú puedes (a nivel institucional) aportar. Pero...si les tratas como un mero expediente...Creo que una buena trabajadora social tiene que tener en mente que tiene a alguien delante y que hay que escucharla y dedicarle tiempo. Y también que hay que anticipar a veces, claro, pero para eso tienes que dedicarle tiempo...

M: De acuerdo, ¿quieres añadir algo más?

TS.2: Pues [ríe], no. ¡Ya sabes que luego se me ocurrirán muchas cosas más! Además, me pillas en un momento peleándome con las instituciones. Además, bueno, ya sabes que el trabajo social se desvirtuó desde hace tiempo en dar ayudas y punto y, además, individuales (que son meros parches). Y ahora mismo no hay redes, que yo creo que es una de las funciones que tenemos que hacer desde el trabajo social. Generar redes y cambiar las cosas a nivel ¡social! Si a nivel social lo que se está dando es mayor vulnerabilidad porque a nivel individual

no llegan, pues...en lugar de centrarnos en la persona, en lugar de pensar qué podemos hacer más allá para que o esté tan jodida la gente...Pues ahí estoy.

Entrevista a “TS.3”.

M: Grabaré la conversación que tengamos para poder transcribirla y trabajar con ella, ¿de acuerdo?

TS.3: Vaaale.

M: La entrevista está diseñada para que dure unos 20 minutos. No hay respuestas correctas ni incorrectas, será todo desde ti, desde tu experiencia o lo que sea que quieras contarme.

TS.3: De acuerdo, vale.

M: La primera pregunta sería ¿qué es lo más difícil de tu profesión, lo que te genera más preocupación o sufrimiento?

TS.3: Pues, quizás lo más complicado de la profesión sea salvaguardar los derechos humanos de las personas con las que trabajamos. Hay muchísima carencia de recursos humanos y económicos realmente. O no se interviene o no se pone el dinero donde se debe poner. Al final, algo que nos pasa mucho desde varios ámbitos en lo social es que trabajamos desde la emergencia absoluta, y bajo la emergencia absoluta no garantizas realizar un trabajo de calidad, ni intervenimos de la forma en la que ellos deberían sentirlo así, y no podemos dar lo que sabemos, ni esas habilidades que luego ellos tienen que coger. Entonces, lo más complicado es eso, la falta de recursos asignados a todo el tema de lo social y, por tanto, eso hace que tengamos que trabajar bajo la emergencia y el “corre, corre” todo el día. Y bueno, eso repercute mucho en la forma en que trabajamos con las personas, pero también en los profesionales, que vivimos estresados intentando paliar (a veces sin ningún tipo de metodología o de objetivo final, sino emergencia, tras emergencia).

M: Como trabajadora social, ¿cuáles son las decisiones difíciles que tienes que tomar en el día a día?

TS.3: En el lugar donde yo trabajo (que es un centro de menores) más que las decisiones, es cuando un chaval cumple los 18 años y se tiene que marchar del centro...Pff, la semana de antes de preparación y ver que no se ha dado el mejor recurso posible...La comunicación, porque muchas veces nos toca dar la información de algo con lo que no estamos de acuerdo o que no nos parece suficiente, pero a la persona hay que darle esa oportunidad y esa esperanza que muchas veces nos cuesta a nosotras mismas ver en nuestro trabajo, ¿no? Eso sería lo más difícil en mi trabajo, porque realmente yo no tomo muchas decisiones al final. Es más eso, dar información con la que a veces no estás de acuerdo o no queda otra.

M: Esas decisiones de las que me estás hablando y con las que no estás de acuerdo, ¿de dónde provienen? ¿La institución?

TS.3: Bueno, realmente es distinto, la institución para la que trabajas... porque muchas veces entra bastante en discordia lo que uno piensa a modo personal (como persona y como profesional) y otra cosa es lo que la empresa para la que trabajas quiere. Entonces, bueno, trabajamos siempre para lo mismo, para las personas con las que estemos trabajando, pero a veces hay discrepancias. Al final la empresa, es una empresa, tira hacia un lado y tú, como profesional o como persona, igual no, no estás de acuerdo. Pero bueno, al final son órdenes que tienes que tratar en cierta medida.

M: ¿Dirías entonces que las normas a las que tú te tienes que ajustar se corresponden con la realidad con la que trabajas?

TS.3: A ver...repíteme esa pregunta, por fa', [ríe].

M: Sí, ¿dirías que las normas a las que te tienes que ajustar se corresponden con la realidad con la que trabajas?

TS.3: Pues...eh...quizás depende. Al final, yo creo que por un lado está la realidad de las personas, que deberían tener una serie de derechos o que los tienen, pero muchas veces son vulnerados tanto por la institución para la que yo pueda trabajar, o a nivel estatal, ya que una cosa es una ley, y otra cómo se pone en efecto esa ley sobre la persona, cómo se trabaje con eso. Entonces, muchas veces, todo lo que tiene que ver con lo legal y con lo formal, a la hora de palparlo en el prisma del tú a tú no tiene nada que ver realmente. Yo muchas veces lo

que pienso, de cuando estudié trabajo social, es hay cosas muy útiles y que te abre mucho la forma de pensar (ponerte en el lugar del otro...y tal), pero...jo, luego realmente es el día a día, a la hora de trabajar dista mucho, muchísimo.

M: ¿Alguna vez has dudado entre infringir una norma o no?

TS.3: mmm, sí. Sí, sí. Sí. Realmente te la juegas a lo que tú piensas, pero creo que al final hay que tener en cuenta dónde trabajas y para quién trabajas, ya no sólo porque tu puesto pueda estar en peligro, sino porque tienes una responsabilidad. Pero...pero bueno, hay órdenes a las que hay que decir que sí y doblegarte porque, aunque tú no lo entiendas de esa forma, hay cosas que desde tu prisma no se ven, pero a nivel global tienen una lógica (aunque no te gusten) y hay otras cosas con las que no estás de acuerdo y se te puede ocurrir otra vía. Otra vía, no para a lo mejor no ejecutarlas, pero sí para dar otros recursos a esa persona.

M: ¿Consideras que alguna vez has infringido una norma?

TS.3: Sí. Sí, sí [ríe]. Algunas. Algunas siempre y cuando... A ver, esto es muy a modo personal y cada profesional lo lleva de una forma. Para mí es más importante el bienestar de una persona y, si yo considero que algo no le va a venir bien, intento, en la medida en que sea posible, brindarle otras opciones. Pero porque al final hay que tener el punto de vista de que trabajamos para las personas. Con mucho cuidado y con cierta lógica, ¿no? Pero trabajamos por y para ellos, sino todo esto no tendría ningún tipo de sentido. Entonces, hay veces que tenemos que saltarnos las normas. ¡eeeh! O sea, no saltárselas de decir “hago exactamente lo contrario”, pero sí de tantear qué es lo mejor para esa persona y cómo puedes lidiar un poco con esa norma, pero a la vez hacer lo que tú crees que es importante.

M: Y, ¿tú consideras que, aunque cada profesional tenga su criterio (como me has dicho), es habitual la infracción de las normas entre las trabajadoras sociales?

TS.3: Mmmm... Creo que no es tan habitual saltarse las normas. Creo que no todo el mundo se las salta realmente, creo que no. Creo que dentro de la norma intentamos movernos, que te las saltes no es lo más normal ni mucho menos. Sí que lo haces de manera excepcional, pero...pero bueno, intentamos, dentro de la norma, buscar la mejor forma de hacer las cosas. De algún modo hay que tener en cuenta eso, cómo eres como profesional, pero también lo que

tú crees que es impositivo dentro de esa institución y para con las personas. Entonces, ahí hay varios juegos que hay que intentar unificar y ver cuál es el equilibrio.

M: ¿Dirías que, por ejemplo, el código deontológico recoge bien esos dilemas que podemos llegar a tener? ¿Nos da unas respuestas esclarecedoras sobre esos dilemas que podemos llegar a tener con respecto a la norma?

TS.3: Mmmm... Creo que en algunos aspectos sí, pero en otros muchos...eeeh... no. Por ejemplo, en este momento (de hecho estaba hablando esta mañana con unas compañeras) tenemos un dilema porque sabemos que ahora mismo (según está todo con la situación del Covid) no podemos presentar papeles de un chico que se hace mayor de edad en dos días y lo llevamos hablando desde hace un montón de tiempo, y, después de no haber obtenido ninguna respuesta (ni desde la institución, ni desde nuestra propia fundación, ni desde la dirección general de familia y menor)...pues bueno, hay un pequeño riesgo de que se quede sin documentación este chaval. Entonces, mmmm, nuestro dilema es: ¿nos saltamos un poco todo esto?, ¿sabemos que es menor, pero le pasamos el teléfono de una abogada porque una abogada sí tiene potestad para hacer papeles, pese a que esto no es lo que quiere nuestra empresa? ni es la opción que tal vez debería ser, porque al final deberíamos darle esta cobertura nosotros porque, joder, es nuestro centro, está bajo nuestra tutela este chaval, ¿no? Y bueno, ese era un poco nuestro dilema: ¿qué pesa más? Para mí está por encima el bienestar del chaval y si para que él pueda tener papeles, tengo que darle el número de una abogada y tengo que intentar interceder de la forma más...no sé, positiva para esa persona, lo voy a hacer. Esa es mi opinión, pero...claro, eso...eso es complicado. Entonces, en cuanto a ese código deontológico, no recoge nada. Es cierto que a lo largo de nuestra profesión nos presentamos ante muchos dilemas éticos. Yo creo que continuamente, ¿no? O de cómo actuar a la hora de intervenir...tss...

M: Mmmm, entiendo, y, una pregunta para cerrar la entrevista, ¿qué definiría para ti a una buena trabajadora social o a una buena profesional?

TS.3: Pues, para mí yo creo que tiene que ser alguien que sepa mucho acerca de esa materia, que esté muy vinculada con la coordinación y con otros recursos, que se mueva, que tenga una buena red y que forme parte de esa red. Es super factible y super necesario el trabajo comunitario. Y, por otro lado, el que pueda ser empático sin llegar a pasarse. Hay una fina

línea entre ser empático y sufrir bastante (y, por lo tanto, no trabajar con objetividad). Pero, eso, una persona que esté bien informada y sobre todo que tenga muchas ganas de ver el cambio, de querer luchar y que no se conforme, ¿no?, a lo mejor con cómo están planteados los sistemas. Somos agentes de cambio y tenemos que intentar luchar en la medida en que sea posible y siempre esperando al momento que sea oportuno una mejora para las personas por las que trabajamos.

Anexo 2) Normativa utilizada.

Para el desarrollo del trabajo, se han utilizado los siguientes artículos del Código Deontológico del Trabajo Social.

Sobre el carácter normativo del Código deontológico:

“Artículo 1.- El presente Código Deontológico es el conjunto de valores, principios y normas que han de guiar el ejercicio profesional de los/las trabajadores/as sociales en el Estado español.”

“Artículo 2.- Los deberes que formula este Código Deontológico, como resultado de la que corresponde a una entidad de derecho público, obligan a todos/as los/las profesionales del Trabajo Social en el Estado español en el ejercicio de su profesión, cualquiera que sea la modalidad profesional o contractual en que la practiquen. Asimismo, estos deberes se extienden a las sociedades profesionales registradas en el correspondiente colegio oficial, sin perjuicio de otras regulaciones colegiales.

El Consejo General del Trabajo Social, los Consejos Autonómicos, los Colegios Oficiales del Trabajo Social (en adelante las organizaciones colegiales) podrán estipular y aprobar cuantas normas deontológicas adicionales al presente Código consideren, en el marco competencial y territorial que les corresponda legalmente y siempre que la legislación autonómica les confiera tal facultad.

Las normas dictadas en el ejercicio de dicha potestad serán complementarias y congruentes con las establecidas en el presente Código”.

Sobre los valores indivisibles y universales:

“Artículo 7.- El Trabajo Social está fundado sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana, la libertad y la igualdad tal y como se contemplan en la Declaración

Universal de los Derechos Humanos, las instituciones democráticas y el Estado de Derecho. En ellos se basa la actuación profesional, por medio de la aceptación de los siguientes principios.”

Sobre la división entre lo “personal” y lo “profesional”

Dentro del Artículo 7, se considera relevante el principio número 17: *“Integridad exige del profesional no abusar de la relación de confianza con la persona usuaria, reconocer los límites entre la vida personal y profesional, y no aprovecharse de su posición para obtener beneficios o ganancias personales.”*

Sobre la objeción de conciencia:

Artículo 47.- El/la profesional del trabajo social, de acuerdo con los principios básicos recogidos en este Código, según el marco de la intervención profesional (en relación con la persona usuaria, con otros profesionales y con las instituciones) y en los supuestos profesionales en los que la aplicación de la norma o mandato institucional suponga un conflicto con sus principios éticos, religiosos o morales, podrá invocar el derecho al acto individual de objeción de conciencia sin perjuicio de asumir posteriormente las responsabilidades derivadas de dicho acto.

Además, se presta atención al siguiente artículo de la Constitución española, sobre la objeción de conciencia:

Artículo 30.2: “La ley fijará las obligaciones militares de los españoles y regulará, con las debidas garantías, la objeción de conciencia, así como las demás causas de exención del servicio militar obligatorio, pudiendo imponer, en su caso, una prestación social sustitutoria.”