



# IDENTIDADES Y REPRESENTACIONES DEL TRABAJO SOCIAL

## IDENTITIES AND REPRESENTATIONS OF SOCIAL WORK

JOSÉ VICENTE PÉREZ COSÍN  
jose.v.perez@uv.es

JOSÉ RAMÓN BUENO ABAD  
Jose.R.Bueno@uv.es  
Universidad de Valencia

### RESUMEN

En nuestro trabajo, presentamos el conocimiento de la realidad social desde las dimensiones constructivista e interaccionista, teniendo en cuenta el punto de vista del “público”, desde la posición de reconocer una mayor riqueza en el conocimiento que se obtiene desde la “intersubjetividad”.

En el proceso de investigación, llegamos a la complementariedad metodológica, valiéndonos del enfoque cuantitativo para construir las “imágenes”, objetivas y mediante el enfoque cualitativo, contando con la perspectiva del estudio de un caso, las audiencias de una serie “Raquel busca su sitio” obtenemos las imágenes del público o intersubjetivas. Ambos componentes, las imágenes y el público del Trabajo Social, nos ayudan a explicar la identidad colectiva de los trabajadores sociales.

Nos posicionamos ante los análisis cuantitativos y cualitativos de nuestros resultados, para construir la nueva identidad colectiva de los trabajadores sociales, deteniéndonos además: en la perspectiva del cambio respecto de las identidades colectivas (las imágenes), en la influencia poderosa de los medios de comunicación social como instrumento socializador del Trabajo Social, y en la importancia de la audiencia de la serie (el público) como grupo influyente, aunque sea desde el reconocimiento de su cualidad minoritaria.

### ABSTRACT

This work examines social reality from a constructivist and interactive perspective, considering “intersubjectivity” as an enriching element of public knowledge. During our research process, we studied the audience’s intersubjective images of a TV series “*Raquel busca su sitio*” using used both the quantitative approach in order to build objective “images,” and the qualitative approach. Both images and audience of Social Work help us explain social workers’ collective identity.



After analysing the quantitative and qualitative analysis of our results, we draw a new image of social workers, considering the changes observed collective identities (images), the powerful influence of media as a socialising element of Social Work and the importance of the TV show's audience as a group of influence—though it will be considered for its minority qualities.

**PALABRAS CLAVE:** identidades colectivas, representaciones sociales, imágenes de los trabajadores sociales, influencia de la televisión.

**KEY WORDS:** collective identities, social representations, images of social workers, influence of television.

### 1. PRESENTACIÓN

El trabajo presentado es fruto de la actividad desarrollada en la Unidad de Investigación: Psicología Comunitaria de la Universidad de Valencia, en la que participamos.

Una de las principales corrientes teóricas desarrolladas en diferentes trabajos de investigación han sido las teorías sobre las representaciones sociales. Partimos de un enfoque en el que los fenómenos sociales son proceso y producto a la vez de una misma realidad dinámica, partimos de la definición conceptual de las representaciones sociales como: proceso de conocimiento social, y como producto de informaciones y conocimientos sociales no institucionalizados cuya coherencia, jerarquía, significación emocional y permanencia de sus elementos dependen de la ambigüedad, difusión e importancia social percibida del objeto al que se refieren.

Las representaciones sociales, en su génesis, son siempre elaboraciones de grupos reflexivos: grupos sociales que se identifican con determinados postulados, creencias o valores que les definen como grupo homogéneo y que permiten su identificación por parte de los grupos con los cuales interaccionan. (Moscovici, 1984).

Son la objetivación y el anclaje los procesos por los que el conocimiento social se transforma en representación social. La objetivación se refiere a la transformación de conceptos extraños, ambiguos o inaprensibles en imágenes cercanas o compartidas por los sujetos. En palabras de Moscovici, se trata de reabsorber un exceso de significados, materializándolos. El anclaje es el otro proceso por el que actúan las representaciones sociales. Supone el proceso de integración cognitiva por el que los nuevos conceptos son insertados en una red preexistente de significaciones. El anclaje se relaciona cognitivamente con procesos de inferencia y categorización social. A través del anclaje se explica, además, la asignación de significado de la representación social. Esta es una función del proceso de anclaje que nos informa del campo que representa y de los contenidos resultantes de la interacción entre grupos, así como de su relación con los elementos culturales de una sociedad.



## 2. REPRESENTACIONES SOCIALES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Cada día tienen más importancia los medios de comunicación como mecanismo de construcción de la realidad social. Algunos estudios afirman que la información en cuanto es compartida por un mayor número de personas, tiende a crear estados de opinión, creencias, valores o conductas dominantes, en el grado que permita su interacción con las características culturales y económicas adquiridas por una sociedad dada a lo largo de su proceso histórico.

A partir de la década de los sesenta, la sociedad ha experimentado un cambio que nos introduce en lo que Castells llama la sociedad red. Una sociedad en la que la identidad se construye a partir de la disyuntiva entre lo global y lo local, donde los seres humanos a partir de su comprensión y participación en esta era de la información, organizan sus intercambios simbólicos en el contexto predominante de las tecnologías de la información (Castells, 1997).

Los medios suponen una poderosa e influyente herramienta para la difusión de la cultura. Aún si reducimos la misma a los meros instrumentos y avances tecnológicos, deberíamos reconocer que ellos mismos son parte fundamental de la cultura de nuestro tiempo. Pero es la interacción social lo que fundamentalmente le proporciona el alcance de su influencia y repercusión en la interpretación de la realidad. Por ello, podemos afirmar que las instituciones informativas aglutinadas en torno a los medios de comunicación de masas proponen modelos y valores sociales, que generan marcos de interpretación de la realidad asumidos y legitimados por el pensamiento social (Bueno, 1996). Este hecho es el que dota de historicidad y sentido al análisis de las representaciones sociales a través de la influencia de los medios de comunicación.

## 3. IDENTIDADES DEL TRABAJO SOCIAL

El concepto de identidad (Giddens, 2002) tiene para los sociólogos una dimensión múltiple, pero sobre todo tiene que ver con la idea que las personas se hacen sobre quiénes son y sobre lo que tiene sentido para ellas. Los atributos, las creencias y los valores que constituyen las principales fuentes de la identidad “social”, en su dimensión colectiva, se concretan sobre aspectos que tienen los individuos de ser “iguales” a los demás, es decir, de compartir objetivos, valores y experiencias comunes.

En los términos anteriores fundamentamos el significado de la identidad colectiva de los trabajadores sociales, que analizamos desde la orientación que emana del interaccionismo simbólico, amparado en el paradigma constructorista y centrado en la teoría de las representaciones sociales.

Las imágenes como elementos conceptuales que representan la identidad de los trabajadores sociales en sus diferentes dimensiones, nos sirven para construir las representaciones sociales de su identidad colectiva.

### 3.1. LA IDENTIDAD COLECTIVA

Las imágenes que hemos identificado recientemente (Pérez, 2003) desde nuestra experiencia investigadora, responden a procesos sincrónicos con los procesos de cambio social, inmersos en las políticas sociales, y referidos a los



contextos microsociales de los trabajadores sociales. Describimos cuatro imágenes que responden a procesos evolutivos de la identidad colectiva, (estos procesos evolutivos no son unidireccionales ni irreversibles sino que forman parte de los procesos históricos de la intervención social, representados como procesos circulares y en espiral, teniendo como centro de la misma la relación de ayuda, eje de toda intervención desde el trabajo social).

Lo que hemos denominado *espiral identitaria*, se retroalimenta de forma concéntrica merced a los procesos de interacción social; unas veces la identidad la construimos mayoritariamente con los resultados del conflicto social; y en otras ocasiones la identidad colectiva responde a los resultados de la influencia social de los grupos más o menos homogéneos, en donde es fácil el consenso, como demostración de la presencia de intereses grupales comunes.

Las identidades mutan y se modifican en función de procesos de conflicto o de consenso. Las identidades colectivas pueden evolucionar o involucionar hacia una nueva identidad colectiva, o regresar hacia identidades anteriores según los procesos de influencia social de los grupos que interaccionan y construyen el universo simbólico en donde desarrollamos el trabajo social. La construcción de estas cuatro identidades colectivas de los trabajadores sociales, debemos tomarlas como tipos ideales, concepto weberiano que nos permite referenciar las imágenes representadas a través de la interacción social.

Así la *identidad asistencial*, representa una imagen tradicional que nosotros nombramos con la imagen estereotipada de la “madre Teresa”, en ella incluimos todas las representaciones sociales del sistema benéfico-asistencial que aparecen en el modelo de ayuda como caridad graciable.

En la *identidad democrática*, incluye las imágenes como resultado de los procesos de conflicto social que precedieron a la transición democrática, durante la dictadura de Franco, y su etapa posterior previa a la construcción del universo simbólico del trabajo social, cuya imagen más común o popularizada es la conocida como “bombero o apaga fuegos”, profesionales que toman las directrices democráticas de un Estado Social, pero sin contar con una planificación previa, ni con una organización del trabajo social.

Con el inicio de la implantación de los sistemas públicos de bienestar social, los procesos de consenso entre los agentes sociales participantes en su construcción fueron frecuentes; como símbolo de consolidación de la democracia. Aquí la *identidad tecnocrática*, surge como la imagen más popularizada, resultado de la representación social de las organizaciones profesionales que definen y defienden al técnico como identidad colectiva mayoritaria.

Y por último, la *identidad científica*. Surge como resultado de los movimientos internos de la disciplina, después de la consolidación del Bienestar Social como espacio profesional de intervención social. Las reivindicaciones protagonizadas por los trabajadores sociales son las representaciones sociales del conflicto acontecido, en el ámbito de la intervención social, con otras disciplinas cuya imagen más popularizada es la del científico o investigador, que es la identidad colectiva deseada como representación del progreso académico que busca el trabajo social.



Durante estos procesos de cambio de identidad colectiva la creación de un progreso académico nos ha permitido construir la base conceptual de la *praxis social*, como elemento específico del trabajo social, que debemos divulgar y popularizar. La práctica ha servido para la promoción de los profesores e investigadores, para la construcción de una identidad académica propia como elemento diferencial de la disciplina en el ámbito de las ciencias sociales. Este progreso lo nombramos *proceso ascendente del trabajo social* dentro del marco conceptual de las ciencias sociales.

El proceso de construcción ascendente del trabajo social como disciplina académica no ha sido nada fácil, y ha tenido que superar las barreras propias de la reproducción ideológica (Bueno, 1998) que mantenían a las prácticas sociales en la perspectiva asistencial, justificadas por las instituciones promotoras de la formación de los trabajadores sociales (asistentes sociales) en la época del franquismo y desde la base doctrinal de la Iglesia Católica.

### 3.2. LAS IMÁGENES CONSTRUIDAS

Desde la influencia de las ciencias sociales, y tras la legitimación de los estudios universitarios de trabajo social, el reto lo situamos en la construcción de un espacio de investigación propio y autónomo, que nos conduzca al desarrollo de programas de doctorado en trabajo social, con la finalidad de que hagamos visible a la sociedad el trabajo social como disciplina viva, creíble y sobre todo útil.

Las imágenes de los trabajadores sociales españoles se asemejan a las del resto de trabajadores sociales de Europa: apuntan hacia un perfil femenino, aunque con ligeros ascensos respecto de la presencia masculina: hemos pasado del 5% en 1975, pasado por el 10% en 1990 y el 12% del 2001. Sigue aumentando el número absoluto de diplomados en trabajo social, fundamentalmente por la incorporación de la titulación a las Facultades de Ciencias Sociales.

Apreciamos un cambio de identidad en el perfil, perdemos presencia en el ámbito exclusivo del bienestar social, ocupamos espacios en otro tipo de actividades relacionadas con el trabajo social. Aunque sólo ejercemos como trabajadores sociales (asistentes sociales) el 52%.

Las imágenes dentro de lo social construyen una identidad colectiva más abierta de la que hasta ahora se podía visualizar a través de nuevos perfiles como: animadores socioculturales, monitores de ocio y tiempo libre, educadores sociales, que están en sintonía con las exigencias de un ámbito de la realidad que es el mercado de trabajo de los nuevos yacimientos de empleo y, sobre todo, de los servicios sociales personales y de proximidad. Estos últimos aspectos son representaciones sociales de un sentimiento de sobrecualificación, al ocuparnos en tareas menos cualificadas y peor remuneradas.

Las nuevas demandas y las nuevas exigencias del mercado de trabajo conviven con las propias de la disciplina, las habilidades sociales, la comunicación interpersonal. Todo esto son requisitos para el ejercicio profesional; son procesos necesarios y básicos para la intervención social. En este sentido, la capacitación sobre conocimientos relacionados con las nuevas tecnologías de la in-



formación y la comunicación (NTIC) son un elemento prioritario para la formación ocupacional y continua de las trabajadoras sociales profesionales.

#### 4. LAS REPRESENTACIONES DEL TRABAJO SOCIAL EN TELEVISIÓN

En los medios de comunicación social, en especial en la televisión, las representaciones sociales contribuyen a la promoción y generalización de las representaciones sociales precisamente por su persistencia, cotidianidad e influencia en los grupos sociales que se integran en un universo simbólico (audiencias).

El análisis de los capítulos de la serie televisiva “Raquel busca su sitio” nos hace de referente para poder analizar las representaciones sociales posibles en función de las categorías construidas, de forma que podemos inferir las representaciones mayoritarias de los trabajadores sociales.

Las representaciones sociales reflejan, en primer lugar, el estereotipo clásico de la identidad femenina, fiel reflejo de la realidad. Además, en un sentido simbólico, representada por dos mujeres con el mismo nombre, que vienen a expresar la ambigüedad con que las representaciones sociales tienden a construirse para conocer mejor o de forma más común, aquello que queda alejado de su contexto más cercano. La identidad de género está representada de forma mayoritaria; la imagen femenina domina, aunque también queda claramente reflejada la existencia de varones trabajadores sociales que comparten múltiples situaciones en las que ambos géneros están presentes.

Las representaciones sociales de la serie intentan incorporar las nuevas identidades de los trabajadores sociales, como la de mediador social, en el ámbito de la intervención social con inmigrantes, de mediador familiar o mediador de conflictos interpersonales. Otra de las nuevas identidades está representada como la trabajadora social especialista en orientación laboral: mujer muy joven, que proyecta una identidad más juiciosa, sin tantas dudas y con menor implicación en los casos tratados, superficial, menos comprometida como indicador de un proceso de cambio en el ámbito de la intervención social, el empleo. En este caso, las representaciones sociales, tomando como objeto el desarrollo de las políticas activas de empleo y formación, cuestión que todavía no ha sido integrada en el conocimiento común, son dadas a conocer a partir del anclaje de estos elementos.

El elemento nuclear de las representaciones sociales de la serie es la relevancia del rol femenino en la identidad colectiva de los trabajadores sociales, y el elemento periférico la inclusión de los perfiles novedosos como el de orientador laboral.

A modo de resumen, las representaciones sociales de la identidad colectiva ofrecida desde la ficción en la serie “Raquel busca su sitio”, está orientada hacia la identidad mayoritaria de los trabajadores sociales, dándole a la mujer el papel protagonista, como sucede en la realidad, utilizando los estereotipos clásicos en las identidades colectivas de perfiles incluidos en el ámbito del sistema de servicios sociales personales, incluyendo identidades complementarias a las ya clásicas de los trabajadores sociales / asistentes sociales, pero que



hoy día están integrados en el ámbito de la intervención social, y que indirectamente ejercen los trabajadores sociales, como de hecho reconocemos en otros países europeos.

##### 5. CONCLUSIONES.

Para contemplar las representaciones sociales de los trabajadores sociales, como reflejo de los procesos socio-históricos, debemos tomar conciencia de la presencia social que los trabajadores sociales tenemos en estos momentos.

Partimos de la existencia de un 63% de la población que tiene un nivel muy bajo de conocimiento y de información sobre los trabajadores sociales, que contradicen los elementos universalizadores y generalistas de la intervención social. A pesar de este desconocimiento importante, debemos reconocer la contribución hacia el incremento del prestigio social. La evolución es muy positiva, un 76% de los ciudadanos considera que los estudios universitarios son necesarios para ejercer el trabajo social, en comparación con Bueno y Pérez (2000) que ofrecían unos resultados del 57% en esta cuestión. Este cambio nos lleva a confiar en la construcción social de un conocimiento común del trabajo social.

Esta perspectiva se complementa con otra de objetivación de las representaciones totalmente coincidentes con las figuras profesionales o las funciones de actuación. Es la total coincidencia sobre el concepto de ayuda como proceso de objetivación dominante por parte de los ciudadanos y que nos confirman los resultados obtenidos en Bueno (1998), Bueno y Pérez (2000), y Zaragoza (2001) al entender que el concepto de ayuda es, en sus diferentes versiones o papeles, el mecanismo central vinculado a los temas de intervención social.

El mito del universalismo, apuntado por Zamanillo (1987), García-Ramírez (2001) y Zaragoza (2001), es evidente al observar que un 70% de la población no tiene relación directa con los trabajadores sociales: es la evidencia de que se sigue representando la asistencia social hacia los más desfavorecidos, y no un reconocimiento de los derechos sociales de los ciudadanos. El proceso de objetivación que está en alza es el concepto de ayuda para la superación de las necesidades sociales de la población en general.

Debemos hacer un esfuerzo colectivo, es decir, crear una conciencia colectiva de que la presencia en los medios nos hace falta. Como motor de cambio de actitudes, que existe y debe continuar existiendo, en un intento de potenciar los valores, humanos, afectivos y técnicos de nuestra profesión. Intentos anteriores existen, no olvidemos a nuestro querido “floty”<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> “Floty” es un logotipo a modo de mascota (humanización humorística de un objeto, un flotador que ayuda a las personas a superar sus necesidades), que representó socialmente la campaña de imagen que fue promocionada desde el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Valencia para potenciar la identidad colectiva con elementos de objetivación que hoy han sido evidenciados por nuestro estudio, y que no ha sido evaluado, ni hacia dentro ni hacia fuera, al menos hasta el momento.

## BIBLIOGRAFIA

- BUENO, J. R. (1990): *Hacia un modelo de servicios sociales de acción comunitaria*. Madrid, Popular.
- BUENO, J. R. (1992): *Los servicios sociales como sistema de protección social*. Valencia, Nau Llibres.
- BUENO, J. R. (1996a): *La presencia de los servicios sociales en la prensa escrita*. Valencia, Nau Llibres.
- BUENO, J. R. (1996b): *La imagen de la mujer en los medios de comunicación*. Valencia, Nau Llibres.
- BUENO, J. R., BELDA, J. F. y PERELLÓ, V. F. (1996): *Presentaciones y representaciones: la experiencia universitaria de los estudiantes de Trabajo Social*. Valencia. Valencia, Agrupación itinerario didáctico. EUTS. Universidad de Valencia.
- BUENO, J. R. (1997): "Presencia y representación de los servicios sociales en los medios de comunicación". En *Redes de servicios sociales*, 1, 45-61.
- BUENO, J. R. (1998): *Representation Sociale de l'Inadaptation. Approche au groupe professionnel des assistants sociales*. Paris, Memoire Diplôme de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- BUENO, J. R. (1999): *Psicología social para trabajadores sociales*. Valencia, Gules.
- BUENO, J. R. y PÉREZ, J. V. (2000): "Percepciones de los servicios sociales y representaciones de los trabajadores sociales", en *Cuadernos De Trabajo Social*, 13; 53-75.
- BUENO, J. R. y PÉREZ, J. V. (2002): ¿Cómo nos ven los demás? La cuestión de la identidad de los trabajadores sociales. En OLZA, M. y HERNÁNDEZ, J. (comp.). *Trabajo Social: (cuestiones sobre el qué y el cómo)*. Zaragoza, Certeza; 187-218.
- CASTELLS, M. (1997): *La sociedad red*. Madrid, Alianza.
- GARCÍA, G. A. y RAMÍREZ, J. M. (2001). *Imagen y comunicación en temas sociales*. Zaragoza, Certeza.
- GIDDENS (2003): *Sociología*. Madrid, Alianza.
- MOSCOVICI, S. (1961): *La psychanalyse son image et son public*. Paris, P.U.F.
- MOSCOVICI, S. (1985): *Psicología Social*. Barcelona, Paidós.
- PÉREZ, J. V. y LÓPEZ, J. R. (1996): Trabajo social y grupos pequeños: aportaciones desde la sociometría, en *VIII Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales*, Sevilla, Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Sevilla; 381- 392.
- PÉREZ, J. V., GÓMEZ, J. y JULVE, M. (1999): *Trabajo social. Orientaciones y prácticas formativas*. Valencia, Gules.
- PÉREZ, J. V. (2000): Un estudio sobre la evaluación de uso en un centro municipal de servicios sociales, en *IX Congreso Estatal de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales*, Santiago de Compostela, Colexio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Galicia; 331- 341.
- PÉREZ, J. V. (2003): *El Trabajo Social: sus imágenes y su público. La construcción de una identidad colectiva*. Tesis doctoral. Valencia. Universidad de Valencia.





JOSÉ VICENTE PÉREZ COSÍN • JOSÉ RAMÓN BUENO ABAD

ZAMANILLO, T. (1987): Fisonomía de los trabajadores sociales. Los problemas de identidad profesional. En *Cuadernos de Trabajo Social*, 0; 12-24.

ZAMANILLO, T. (1990): Bienestar social y trabajo social. En *Revista de Treball Social*, 118; 111-120.

ZAMANILLO, T. y GAITÁN, L. (1991): *Para comprender el trabajo social*. Estella, Verbo Divino.

ZAMANILLO, T. (1999): Apuntes sobre el objeto en trabajo social. En *Cuadernos de Trabajo Social*, 12; 24-43.

ZARAGOZÁ, G. (2001): *Los servicios sociales municipales. Luces y sombras de un sistema*. Reproexpress, Valencia.

WEB

<http://www.uv.es/~psicomu>

<http://www.uv.es/~jvperez>

