Ordenadores, expedientes y acción social

[Joaquín García Roca]

Sociólogo y Teólogo



Cuando el televisor entró en casa, transformó el comedor en sala de estar, satelizó el espacio y el tiempo, y convirtió la familia en simple espectadora ante la pantalla; cuando el ordenador entra en la Acción Social (AS) impone una determinada distribución del espacio, reduce la conversación a expediente, el despacho devora a la comunidad, y el profesional se convierte en recopilador de datos.

La AS no puede ni debe ignorar los avances técnicos que permiten disponer de información, adecuar los servicios a las necesidades, planificar los recursos y evaluar los resultados; pero tan importante es incorporar la nueva tecnología, como advertir las mutaciones que configuran el presente y el porvenir de la AS. En el origen de la revolución

tecnológica, se creía que podíamos y debíamos defendernos de sus riesgos; hoy hemos comprendido que la máquina induce, provoca y favorece su uso; ya no estamos en el mundo de las patologías del sujeto, sino en el magnetismo de la máquina que crea auténticas propensiones físicas.

En mi reciente visita al hospital, una pantalla se interpuso entre el médico y yo, de modo que durante la visita, tasada en diez minutos, no levantó los ojos de la pantalla ni la mano del ratón salvo para leer un WhatsApp que se colaba subrepticiamente. El doctor era consciente que aquel acto permitía conectar mi expediente con todos los servicios del hospital y mejorar la salud personal y colectiva; pero todavía no sabía cómo defender la relación con el paciente, que convertía el encuentro en mera gestión, procesamiento de datos y trabajo burocrático.

Cuando el Informe social, que ha sido el canon específico de la AS, se convierte en simple expediente en lugar de expresar la historia de vida, algo esencial se pierde. Mientras el Informe pertenece al género narrativo, el expediente es un conjunto de logaritmos informáticos requeridos por el nuevo *capitalismo de datos* que es hoy la mayor riqueza para sostener la producción, favorecer el consumo y ofrecer seguridad. Si el capitalismo industrial pedía de la AS que asistiera a los que él expulsaba, el capitalismo de datos la convierte en nodos de redes, para contento y beneficio de las grandes industrias farmacéuticas, las agencias de seguridad y los operadores globales.

El profesional de la AS acaba siendo más un recopilador de datos que un facilitador de relaciones empáticas. El *datismo* desacredita el diálogo, desprecia la conversación, ignora el medio abierto, devalúa el encuentro entre iguales, e incapacita para expresar sentimientos, anhelos, emociones, miedos y temores. *¿Qué hay de mi renta básica?* Se le pregunta al Trabajador social. *Solo puedo decirte que ya presenté el expediente a la Consejería*. Al procesarse los datos en otro

lugar y no ver el resultado de su acción, pronto perderá el sentido de sus actos, dejará de importarle su trabajo y entrará en el bucle de unos datos que sirven para lograr más datos. Cuando el ordenador se convierte en un ente autónomo sometido al principio *lo que se puede hacer se debe hacer*, convierte la realidad social en un universo de medios, prestaciones y recursos, desplazando, así, las metas y los fines.

Se impone, ahora, que estamos todavía a tiempo, reivindicar la sabiduría de la AS que postula el encuentro como experiencia de verdad, la escucha de la otra persona y su interpelación, la deliberación con uno mismo, el diálogo entre profesionales e intercambio de saberes, la honestidad con la realidad, aunque no pueda tabularse. El por qué, para qué, hacia dónde desborda el *datismo* y requiere un tipo de sabiduría que conjuga la reflexión y la imaginación, la información y la implicación, el diálogo y la introspección, la técnica y la ética. Y entonces llegamos a entender que el problema no consiste en tener mucha información, sino en saber a cuál se debe prestar atención para propiciar una decisión justa y apropiada. Los datos tabulados pueden ayudar a entender y a explicar, pero son insuficientes para aplicar a la situación de una persona concreta. La aplicación requiere de imaginación, de intuición, de encuentro, de confianza, de solidaridad, que sólo se logran cuando se vive empáticamente la situación de la otra persona, se penetra en ella y al conjugar ambas miradas se amplían las expectativas de vida y el horizonte de sentido. Si triunfara el *datismo*, las máquinas tendrían más futuro que la Acción social, y sus trabajadores serán sustituidos por máquinas expendedoras, que procesan más y mejor los datos.