

EL PROBLEMA DE LA MODIFICACIÓN INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE LOS SERVICIOS SOCIALES

I. INTRODUCCIÓN

Nos proponemos en este conjunto de artículos realizar una reflexión sobre los Servicios Sociales.

Esta reflexión la hacemos desde cierta experiencia de trabajo en el seno de los mismos y, a la vez, con cierto distanciamiento; desde cierto interés y, a la vez, con pretendido rigor científico de difusión de saberes. Nos explicaremos.

En la actualidad soy profesor de la Universidad del País Vasco lo que me sitúa con cierta distancia ante los problemas cotidianos. Dicha distancia no es pretendida por nuestra parte sino que, en cierta medida, es lo natural a un sistema social que desconoce y recela de la Universidad. De otra parte, no pienso que este distanciamiento favorezca la modificación de la realidad, ni que la comprenda mejor,... es simplemente una manifestación primera de mi ubicación frente a la misma.

De la experiencia de trabajo en el Servicio de Tiempo Libre con Deficientes Mentales (de la AVPS), experiencia continuada de más de una década, afirmaré que ha sido el banco de prueba en el cual he ido aquilatando convicciones, afirmando posibilidades, proyectando virtualidades, aprendiendo métodos,... Dicha experiencia ha sido, también, de trabajo colectivo y de reflexión grupal del mismo, desde un sistema organizativo (el del Servicio) con gestión integrada por objetivos, con unos sujetos deficientes mentales (sujetos usuarios) que han sido agentes en la organización, para modificar la manera habitual en que los deficientes mentales se relacionan con su entor-

no y, a la inversa, la manera en que (dialécticamente) el entorno se relaciona con ellos. En fin, era un trabajo con un personal voluntario de no menos de 130 personas (frente a dos pagados), con una red en Vizcaya que cubría toda la demanda de atención en ese campo (a la sazón unos 500 sujetos). Esta experiencia tiene una virtualidad más: haber sido comenzada hace ya 18 años, lo que supone de una parte encontrarse en el inicio del trabajo social con deficientes mentales, y de otra, anteceder a otras experiencias prácticas de lo que se llamaría Servicio Social Especializado (de nuevo cuño).

En mí también late cierto interés, verán. Creo yo que toda acción social no está exenta de valor. Esto es consustancial a los sistemas democráticos (a los que nos ceñiremos, por ser en los que estamos inmersos, no porque pensemos que otros sean menos sociales o más injustos) ya que ellos, imputándose valor, se valoran mejores que otros. De otra parte, proclamando determinados valores parecen trabajar en intereses opuestos a los valores proclamados. Así pues pensamos que, hoy, la acción transformadora debe explicitar su interés (así como el valor que lo sustenta). Es por esto que mostraré el mío: tengo interés por que ciertas estructuras de bienestar social puedan modificarse dado que, creo, no permiten cumplir los objetivos que dicen querer alcanzar. El valor, en el que se sustentaría mi pretensión, no siendo contrario al valor del propio sistema es necesario a él (modificar las estructuras) y coherente con su filosofía de dignidad y respeto humanos. Se trata de que todos los miembros de esta sociedad tengan una cobertura de bienestar (por el hecho de ser miem-

bros de esta sociedad) que les permita una vida digna. Dicha formulación utópica pero imperativa legalmente (véanse las cartas magnas de los países democráticos en relación a los deberes del sistema), para que pueda ser operativa, no puede hacerse asumiendo desde el sistema miembro a miembro, ciudadano a ciudadano... hoy, para que este objetivo social sea viable, ha de plantearse desde la modificación del propio sistema de manera que haga esto (que todavía no es) posible: "un mundo en el que quepamos todos" (así fue reivindicado en 1977 en un panfleto de una mesa Vizcaína de marginados). Pues bien, esta modificación en la comprensión, modificación que se nos antoja consustancial a la nueva intelección de los servicios sociales, es la que permite abordar exitosamente el objetivo y está ligada al otro polo contradictorio de nuestras pretensiones: el rigor científico en la difusión de saberes.

No pensamos que el saber sea absoluto y alejado del movimiento social. Más bien hoy se formula el saber como construcción social, construcción social restringida, del colectivo de estudiosos de un campo. Es por esto que algunos opinan que el saber no es objetivo sino intersubjetivo. Séalo o no, en general, lo que parece serio afirmar es que el saber de las realidades democráticas, el saber histórico, el saber que transforma la realidad ESE SI parece tener que estar construido intersubjetivamente aunando, además, voluntades (quereres). En ese sentido no es tan serio pero quizás sea el único que mueva la historia. Hablamos pues de un cierto saber que permite actuar sensatamente de acuerdo a objetivos (en nuestro caso) modificar (algunas de) las instituciones, saber que como ya hemos dicho no es mecánico sino histórico. Pues bien, este saber en cierta medida está ya elaborado y ha sido puesto a prueba con ciertos resultados apetecibles... pero parece ser desconocido. Es por esto que nos proponemos difundirlo y, al mismo tiempo, construirlo junto con Vds. desde esta plataforma: la revista Zerbitzuan.

Para poder realizarlo nos proponemos examinar con cierto detenimiento un conjunto de PROBLEMAS. Problemas a los que no podremos dar solución (estoy lejos, como ya he explicado, de una ciencia que se justifique con el poder) pero que pensamos podremos "discursar" (hacer un —nuevo— discurso desde ellos, junto con ustedes). Es desde este nuevo discurso, así como desde las voluntades aunadas como creo podrán modificarse algunas de las ins-

tituciones en las que trabajamos. Esa es la intención (explícita) de este grupo de artículos cuyo índice me propongo detallar.

UN PROBLEMA... la modificación institucional en el marco de los Servicios Sociales.

¿Existen hoy, en Euskadi, Servicios Sociales?; ¿los Servicios Sociales, en caso de existir, son los deseables?; ¿qué criterios son los que permitirían justificar su deseabilidad?

Y otro bloque de problemas... ¿Los Servicios Sociales, en tanto instituciones, siguen siendo útiles tal cual o sería deseable su modificación para poder abordar los nuevos objetivos?; ¿se tratarán los nuevos Servicios de ofertas puntuales o de redes?; ¿el cambio de las Instituciones se realizará únicamente cambiando dependencias, rótulos, personas,... o más bien modificando profundamente la estructura de manera que permita que la nueva Institución aborde adecuadamente el bienestar de la comunidad?

Es evidente que nosotros pensamos que se trata de estas segundas opciones. En Euskadi existen Servicios Sociales, su creación y existencia ha sido relevante y en la actualidad deberían de cumplir ciertos objetivos para los que no fueron concebidos. Los nuevos objetivos, que deberán ser explícitos, serán los que faciliten el criterio de deseabilidad a la par que de evaluación.

Pero pareciendo esto cierto no lo es menos que por la simple inercia los sistemas cerrados tienden a la entropía (a la desintegración, a la pérdida de vitalidad), y los sistemas de bienestar social son sistemas cerrados dado que se generan como no funcionales a los objetivos del sistema (quizás ahí radique uno de sus principales problemas) así como que se modifican únicamente en épocas de crisis desde las cenizas (no puestas en duda) de las anteriores ofertas. En consecuencia, será necesaria la voluntad socio-política que impulse con nueva fuerza a tales sistemas para que se adecúen a los nuevos logros. Dicho impulso llevará, en algunos casos, a desechar modelos institucionales anteriores," en otros, a modificar éstos.

Es este segundo supuesto, la MODIFICACIÓN INSTITUCIONAL, el que nos proponemos explorar en esta serie de artículos.

Se nos antoja un tema realmente relevante dado que será una de las decisiones

habituales en relación a un gran número de instituciones afectando a un amplio porcentaje de sujetos usuarios. Es además un aspecto descuidado en la práctica por las entidades gestoras que con frecuencia mayor de la deseable dan prioridad a los "golpes de efecto", creando nuevas instituciones, que a la confección de planes que permitan cumplir objetivos sobre el conjunto de la población, planes que necesariamente incluyen las antiguas instituciones siendo habitualmente adscrito a ellas el porcentaje mayor de usuarios.

Pues bien, si difícil resulta generar instituciones, aún lo es más si se trata de partir de una antigua para modificarla de acuerdo a objetivos.

Veamos algunos aspectos de tal problemática:

De una parte, la racionalidad social de sus OBJETIVOS justificándose éstos desde supuestos democráticos. El problema de la asunción como valiosos frente a objetivos sociales centrados en la consecución del máximo beneficio de sectores sociales. La racionalidad democrática y lo que ello implica en relación a los Servicios Sociales a las puertas del siglo XXI.

De otra parte, los problemas de MODIFICACIÓN ESTRUCTURAL EXTERNA: conexión a nuevas redes y cambio de función en relación a las antiguas, los problemas de articulación interredes, los grupos humanos a trabajar colectivamente, los sistemas de trabajo de dichos grupos, las nuevas virtualidades de trabajo en tales redes,... y MODIFICACIÓN ESTRUCTURAL INTERNA: cambio en la organización (modificación de órganos, funciones y estatus), cambio en las maneras de trabajo con los usuarios, cambio en los sistemas de gestión del personal y de los usuarios,... en fin, creación de Instituciones que hagan posible la vida de los usuarios.

En tercer lugar, la ADECUACIÓN DE MEDIOS A LOS NUEVOS OBJETIVOS Y FUNCIONES. Adecuación que supondrá modificación de medios materiales y humanos. Si la modificación de mobiliario suele ser (a pesar de las apariencias) escasa en estas instituciones, el cambio en el personal es nulo, llevando incluso una remora histórica. Cambios en el espacio, decoración, mobiliario, tamaño, arquitectura,... y no menores en relación al personal: cualificación profesional necesaria, porcentaje de unas profesiones frente a otras, coordina-

ción de trabajos profesionales con los mismos sujetos, tiempos de reflexión del trabajo y de creación de equipos humanos que puedan hacer digna la ayuda prestada,...

El problema de la OPERATIVIZACIÓN DEL TRABAJO Y ALGUNOS MATERIALES QUE PERMITAN CUMPLIR DETERMINADAS NUEVAS FUNCIONES. En particular materiales que permitan cumplir la tarea de participación en la gestión como medio-fin de expresión de un nuevo talante de Servicios Sociales democráticos. Materiales que aborden problemas en instituciones como: la comunicación, la planificación, la gestión integrada por objetivos, la reflexión del propio trabajo y mejoramiento del mismo, la creación y seguimiento de planes de acción con los usuarios, secuencias de dichos planes,...

El problema de la MOTIVACIÓN DE LOS GRUPOS HUMANOS en orden a la realización de cambios personales y colectivos que redunden en beneficio de los usuarios y, en conjunto, de toda la institución. La FORMACIÓN PERMANENTE desde el seno de la institución como útil herramienta de motivación y gestión democrática con fines explícitos.

En fin este conjunto de problemas no es más que un pequeño índice que, a lo mejor, les suena de algunos de los problemas que Vds. también habían pensado en su realidad cotidiana de trabajo. Esta coincidencia no creemos sea inútil sino más bien lo contrario. Pensamos que esta coincidencia en la detección de problemas permite sugerir la difusión de los mismos, pero también, la extensión de personas que con mirada atenta y su acción tratan de solucionarlos. Que esta acción pueda ser coordinada y consciente será la clave del éxito de este trabajo de modificación institucional.

REFLEXIONES PARA EL DIALOGO

Dado que no nos dejan habitualmente tiempo para pensar en nuestros respectivos trabajos y que ¡pensar es gratis!... les propongo que hurten dicho tiempo y lo empleen para pensar en grupo. Sería de utilidad, porque es mayor su eficacia, que dicho grupo pudiera estar formado por las personas que trabajan en el mismo segmento institucional y su trabajo afecta a un mismo colectivo de usuarios. Dicho hurto además de mejorar las instituciones les devolverá la imagen de que su trabajo es humano y tiene que ver con humanos.

Les propongo una primera secuencia en que pensar, una primera secuencia a analizar en relación a la propia institución en la que Vd. trabaja, mejor, en la que Vds. trabajan:

¿Qué objetivos dice cumplir la institución?, ¿les parecen a Vds. adecuados?, ¿en razón de qué?, ¿cómo les parece que dichos objetivos podrían analizarse?, ¿en qué documentos aparecen explícitos?, ¿en qué índices podría objetivarse su consecución?, ¿han participado Vds. o algún profesional que los represente en la formulación de tales objetivos?, ¿han participado los propios usuarios?, ¿son realmente operativos: orientan el trabajo, se han modificado desde ellos maneras anteriores?,...

Este análisis de los objetivos de su organización, análisis de la manera de confec-

cionarlos y conseguirlos, tiene como finalidad poder ubicar el grupo de reflexión frente a algunos de los problemas de su institución. Esta ubicación permitirá caer en la cuenta de la utilidad de tal grupo y quizás muestre su virtualidad. Sugiero, para terminar, cierto talante crítico en esta reflexión, y no encontrando nada más adecuado para glosarlo les dejo con una reflexión de R. F. Kennedy: "Algunos hombres ven las cosas como son y dicen '¿por qué?'. Yo he soñado cosas que nunca fueron y pregunto '¿por qué no?'".

José Ramón Orcasitas

Profesor de Pedagogía
de Deficientes Mentales

Dpto. de Didáctica y
Organización. UPV-EHU