

# El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto

Manuel MOIX MARTÍNEZ

Universidad Complutense de Madrid

## RESUMEN

Con el fin de precisar algunos conceptos fundamentales, acometo la tarea de formular una definición del Trabajo Social, y otra de los Servicios Sociales, procediendo, a continuación, a explicar sus diversos elementos y a añadir una serie de observaciones aclaratorias sobre algunos de sus aspectos más destacados.

**Palabras clave:** Trabajo Social, actividad de ayuda, actividad técnica, intervención social, servicios sociales universales, servicios sociales selectivos.

## Social work and social services: their concept

### ABSTRACT

With the goal of clarifying some fundamental concepts, I undertake the task of formulating a definition of Social Work and another for Social Services, subsequently explaining their various elements and adding a series of clarifications about some of their more important aspects.

**Key words:** social work, help activity, technical activity, social intervention, universalist social services, selective social services.

**SUMARIO:** 1. El Trabajo Social: definición, explicación, observaciones. 2. Los Servicios Sociales: definición, explicación, observaciones. 3. Referencias bibliográficas.

Para la consolidación teórica de toda disciplina científica, nunca está de más intentar precisar los conceptos fundamentales, máxime cuando éstos no siempre han alcanzado el deseable rigor. Con tal propósito me referiré sucintamente, en la presente ocasión, al Trabajo Social y a los Servicios Sociales ofreciendo, sendas definiciones al respecto.

## 1. EL TRABAJO SOCIAL

### 1.1. DEFINICIÓN

*«El Trabajo Social es la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más ple-*

*na realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social.»*

## 1.2. EXPLICACIÓN

Partiendo de una concepción humanista del hombre, como «ser dispuesto a ayudar» —el *homo ad juvandum paratus* (y no »*ad juvendum*»), como equivocadamente dice Haluck Soydan, citando a Harald Swedner)<sup>1</sup> (H. Soydan 2004: 7,33,34)—, esa actividad en que consiste el Trabajo Social sitúa a los trabajadores sociales entre los agogos, que no hay que confundir con los agólogos, que son los que tratan, estudian o disertan sobre éstos, es decir, los cultivadores de la *Agología*, que es esa novedosa y flamante ciencia que creó en 1967 el profesor holandés T.T.Ten Have.

En el pasado fueron científicos como los psicólogos o los sociólogos, quienes suscitaron las mayores esperanzas de que iban a ser capaces de hacer grandes contribuciones a la felicidad humana («le bonheur, idée neuve» que diría Saint-Just; compendiando los sueños utópicos de la revolución francesa). Pero basta contemplar en nuestra sociedad el aumento de la impotencia, la incomunicación, la incertidumbre, la apatía, la depresión, la violencia y el miedo a la muerte y a una inmotivada agresión, nada digamos ya de los despiadados ataques del más cruel terrorismo, para dudar, por lo menos, de que se hayan confirmado tales esperanzas.

Ahora los que las despiertan muy especialmente son los *agólogos* y los *agogos*, y, entre ellos, los trabajadores sociales, por más que deban ser conscientes de los posibles riesgos del proceso agógico y, en consecuencia, tengan que evitar siempre las eventuales disfunciones *sociatrogénicas* que pueda producir el ejercicio de su función. El trabajador social debe, por ello, aplicarse a sí mismo el primero y fundamental principio establecido para la deontología médica en el *Juramento Hipocrático*: «PRIMUM NON NOCERE» (lo primero es no perjudicar). De ahí que el trabajador social, como el médico, pueda ayudar o no ayudar; *lo que no debe nunca es perjudicar*.

Desde sus orígenes, dicha *actividad de ayuda* responde a dos principios básicos:

- a) *La autoayuda* —la self-help anglosajona— (M.Moix Martínez, 1986: 131) y (M. Moix Martínez, 1999: 74 y sgs). El Trabajo Social no es la Providencia. Ni tampoco puede confundirse con la Beneficencia. No consiste en ayudar a quien no quiera ayuda. Ni tampoco puede el cliente tumbarse indolente en la cuneta de la vida, en espera de que el Trabajo Social caiga sobre él como el maná bajado del cielo. El Trabajo Social ayuda a *quien quiere ayudarse a sí mismo y trata de hacerlo*.
- b) *La ayuda no directiva* (M. Moix Martínez, 1999: 312). El trabajador social ha de abstenerse de dar órdenes a su cliente sobre lo que debe o no

hacer. Cosa distinta es que deba ayudarle a adoptar y clarificar sus propias decisiones.

El Trabajo Social no es sólo fruto del ejercicio del sentido común o de los dictados de un buen corazón. Se trata de una *actividad técnica*, es decir, que se estudia, se aprende y se enseña, requiere un cuerpo de doctrina que incluye teoría y práctica, y utiliza técnicas y métodos que le son propios, originando, así, una disciplina científica, que, con los correspondientes grados académicos, se cursa en la Universidad.

Para asegurar su constante disponibilidad, se trata de una *actividad organizada*, bien en el seno de las más diversas instituciones públicas o privadas, internacionales, organizaciones no gubernamentales etc., o bien en el marco del ejercicio profesional del Trabajo Social como profesión liberal (en la que los honorarios se perciben del cliente). Esta última modalidad no parece haberse iniciado todavía en nuestro país. (M. Moix Martínez, 1999:588 y sgs).

El Trabajo Social se ejerce sobre *las personas, los grupos y las comunidades* dando lugar con ello a sus tres grandes ramas o especialidades, que tradicionalmente han venido siendo consideradas como sus métodos primarios o básicos, a saber: *el Trabajo Social con casos, el Trabajo con grupos y el Trabajo Social con comunidades*. (M. Moix Martínez, 1999: caps XXI, XXII, XIII, XXIV).

Su objetivo es triple, pues, no sólo persigue *la más plena realización de las personas* (y de sus familias), *de los grupos y de las comunidades* y su *mejor funcionamiento social*, sino también *su mayor bienestar*.

Para atender a un cliente aquejado por ejemplo, de un problema económico, o de paro, o de salud, o de invalidez, etc., el trabajador social no puede acudir cargado, respectivamente, de dinero, o de empleos, o de medicinas, o de sillas ortopédicas, etc., porque nadie da lo que no tiene. Su forma de actuar es otra. Utiliza los medios propios y específicos del Trabajo Social, que lo distinguen de otras actividades afines y se concentran en el *aprovechamiento de los recursos*:

- *internos*: personales (motivacionales, de autoestima, conductuales, afectivos, sanitarios, psicológicos, psiquiátricos, económicos, sociales, etc.) y familiares de todo tipo, y
- *externos*: los ofrecidos por toda clase de entidades públicas, (de la Admón. estatal, autonómica, local, institucional, etc.) y privadas (organizaciones empresariales, sindicales, asociaciones, fundaciones, patronatos, colegios profesionales, organizaciones no gubernamentales, etc.) así como, en su caso, por todo tipo de organismos internacionales, siendo de destacar por su importancia fundamental los que ponen a su disposición los Servicios Sociales y las instituciones, y sistemas del bienestar, tanto públicos como privados, en que se ha materializado el *Estado de Bienestar —Welfare state—* (verbigracia, los sistemas públicos de pensiones) y la *Sociedad de Bienestar —Welfare society—* (verbigracia, los sistemas privados de pensiones) (M. Moix Martínez 1986: cap II).

Lo mismo que para la Medicina no hay enfermedades sino enfermos, para el Trabajo Social *no hay necesidades ni problemas sociales, sino personas con pro-*

blemas. Y es el cliente (personas, grupos o comunidades) con necesidades y problemas, lo que requiere la atención del trabajador social. A este respecto, no debe olvidarse el acertado pensamiento con que Tolstoi empieza su famosa novela Ana Karénina: «cada uno es infeliz a su manera». Quiere esto decir que las mismas desgracias no se viven de la misma forma por los que las sufren, sino de un modo distinto. De ahí que la *activación o movilización de los recursos internos y externos* no pueda hacerla el trabajador social *mecánicamente*, es decir, de una forma *única y universal* (café para todos) sino mediante una cuidadosa labor de adaptación a cada caso concreto (haciendo un traje a la medida), y es *la creación que toda adaptación entraña* la que es susceptible de ser considerada un arte, permitiendo hablar, así, de la naturaleza artística del Trabajo Social (M. Moix Martínez, 1999: cap XVII).

### 1.3. OBSERVACIONES

Dada la naturaleza poliédrica del Trabajo Social, sus diversas facetas se muestran a la contemplación como distintas caras, y, así, el Trabajo Social puede verse como ciencia, como arte, como profesión, etc. (M. Moix Martínez, 1999: cap, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX).

En efecto, desde el punto de vista epistemológico, el Trabajo Social es «*la Ciencia que estudia, investiga y hace progresar la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social*» (M. Moix Martínez, 1999: caps XV y XVII).

Análogamente, en el plano estético, el Trabajo Social aparece como «*el arte de realizar ejemplarmente la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización, y, mejor funcionamiento social y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social.*»

Y, por último, y para no alargarme innecesariamente, en la sociología de las profesiones, el Trabajo Social aparece como «*la profesión que agrupa a los trabajadores sociales, que son los que se dedican profesionalmente a la realización de la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social*» (M. Moix Martínez, 1999: 259 a 272).

Los trabajadores sociales no son, sin embargo, los únicos que practican el Trabajo Social; también lo hacen los llamados *auxiliares* (que son los que carecen

de formación académica o de titulación) y el personal *voluntario o benevolente* (que es el que no cobra por sus servicios).

Puntualicemos, por último, que el Trabajo Social no es, pese a lo que erróneamente sostiene H. Soydan, «una tradición investigadora» (H. Soydan, 2004: 7,52 y sgs). Así como los hombres y los pueblos pueden tener una tradición, pero ellos mismos no son una tradición, así también el Trabajo Social puede tener una tradición investigadora, pero él mismo no es ninguna tradición. Hablando con rigor, habría que decir que *la ciencia del Trabajo Social tiene una tradición investigadora*.

La supina ignorancia científica y la irresponsabilidad intelectual de no pocos pseudo teóricos del Trabajo Social, en su afán por encontrarle algún objeto plausible, le han atribuido como finalidad objetivos tales como *la satisfacción de las necesidades sociales, la solución de los problemas sociales, el cambio social, la reforma social, la revolución, etc.*

En el fondo de semejante especulación late una romántica y ridícula concepción demagógica del trabajador social como el *nuevo mesías* de la humanidad, como el *redentor del mundo, como el lúcido líder* que realizará la definitiva reforma social, o como el *heroico y esforzado revolucionario*, llamado a convertir una sociedad caduca en una «arcadia feliz,» donde reinen para siempre la Verdad, la Bondad, la Belleza, la Justicia, la Igualdad, la Abundancia etc., transformando la tierra en el paraíso.

Todos estos pretendidos objetivos nada han tenido que ver con la historia del Trabajo Social desde sus orígenes, y son falsos por múltiples motivos, entre otros, porque:

- a) Son *utópicos y demagógicos*. *Las necesidades sociales (los problemas sociales no son en definitiva más que las necesidades sociales no satisfechas) son por definición ilimitadas, a diferencia de los recursos que son, por principio, limitados.*
- b) Además, los trabajadores sociales, no sólo carecen de preparación y de medios para satisfacerlas, sino que éstas no caen dentro de su competencia.
- c) Las grandes *necesidades sociales* de un país (cuya insatisfacción constituye sus mayores *problemas sociales*) están, evidentemente, en campos como *la sanidad* (más y mejores residencias sanitarias y centros ambulatorios, etc.), *la vivienda*, (más y más accesibles viviendas), *la educación* (más y mejores profesores y escuelas), *las obras públicas* (autopistas, ferrocarriles, puentes, etc.), *la justicia* (más y mejores jueces y juzgados, etc.) *la hacienda* (más justa y redistributiva, fiscalidad, etc.), *las rentas personales* (más justo y menos insuficiente sistema de pensiones, etc.)..., y sería cómico atribuir al Trabajo Social y a los trabajadores sociales el cometido de satisfacer tales *necesidades sociales* o de resolver semejantes *problemas sociales*.
- d) Hacerlo así, aparte de incurrir en un error de bulto, podría producir el efecto de colocar al trabajador social en la posición desairada de desvalido demiurgo del cambio social, sumiéndole en el desaliento nacido de la creencia en su propia inutilidad, y empujándole a la insatisfacción per-

- sonal y a la frustración profesional, cuando no a veces, en casos extremos, a la radicalización política y a la agitación social.
- e) Huelga, pues, perorar sobre las necesidades sociales, los recursos para satisfacerlas, los problemas sociales, etc., como suele hacerse en los textos y programas de enseñanza, ya que caen fuera del Trabajo Social. Su lugar es otro.
  - f) En su aspecto teórico, se trata de cuestiones que, como es sabido, incumben a otras ciencias, como la Economía y la Sociología (que, como disciplinas *descriptivas* que son, estudian, analizan y cuantifican las necesidades sociales, los recursos disponibles, los problemas sociales, sus remedios, etc., en su realidad, sus causas y sus efectos) y como la Política Social, la Política Económica, la Hacienda Pública, etc. (que son las disciplinas *normativas* que tienen a su cargo el estudio del más óptimo cambio social, mejorando la sociedad y satisfaciendo para ello las necesidades sociales, y los problemas sociales, cuidando de no caer en la *so-ciatrogénesis*).
  - g) En su aspecto práctico, se trata, evidentemente, de temas de la exclusiva competencia de los Poderes Públicos, que, en prosecución del Bienestar Social, son los que deciden, en sus órganos legislativos, las necesidades, y los problemas sociales a resolver y asignan los correspondientes recursos, para, mediante sus órganos ejecutivos, acometer su satisfacción.

Lo anteriormente expuesto en modo alguno significa que los trabajadores sociales no puedan ni deban ocuparse de los problemas sociales que les preocupan, sino que, por el contrario, como cualquier otra profesión, y principalmente mediante los respectivos Colegios Profesionales, pueden y deben colaborar con los Poderes Públicos, elevándoles sus valiosos puntos de vista, por las más diversas vías: sugerencias, propuestas, informes, asesoramientos, proyectos, derecho constitucional de petición, etc. (Constitución Española arts 29,77.1).

Tal vez quepa también expresar de paso mi extrañeza por la, al parecer, unánime terminología empleada en la doctrina, para designar la actuación del trabajador social, llamándola campanudamente *intervención social*. Lo de *social* parece obedecer a la necesidad de dejar bien claro, por si alguien lo duda, que su actividad no se realiza en el mar, o en el aire, o en Marte, etc. (en cuyo caso se hablaría de *intervención marítima, o aérea, o marciana*, etc.), lo cual no deja de sorprender, pues, salvo que se conciba al Trabajador Social como un Robinsón Crusoe perdido en una isla desierta, es evidente que no puede actuar más que en el seno de la sociedad a la que pertenece. Lo de «intervención «es aún más difícil de justificar, pues en nuestro idioma esa palabra implica la idea de actuar *en terreno ajeno y con fines de regulación o control*.

Y, así, se habla, por ejemplo, de la *intervención* del Estado en la Economía, de la *intervención* de la Iglesia en la Política, de la *intervención* de las tropas en Irak, de la *intervención* de las Naciones Unidas o la Alianza Atlántica en Kosovo (por referirnos a sucesos recientes en el momento de escribir este artículo) o de la *intervención* de determinados teléfonos por la policía (en virtud de orden judicial) o de que la correspondencia sea *intervenida*, etc.

El afán que muestran los teóricos del Trabajo Social por dar de él una idea ruin, mezquina y, sobre todo falsa, es, desde luego un misterio. Porque el Trabajo Social no es la policía, ni el trabajador social un gendarme. Como cualquier otro profesional, *no interviene: actúa*.

Así ocurre en todos los oficios manuales: los carpinteros, los herreros, los hojalateros, los impresores, etc., *no intervienen* en sus talleres, sino que *actúan*. Lo mismo pasa con las profesiones liberales: así *los abogados* no intervienen sino que *actúan* en los tribunales; *los profesores* no intervienen, sino que *actúan* en clase; *los arquitectos* no intervienen, sino que *actúan* en los edificios que construyen; *los médicos*, *no intervienen*, sino que *actúan* en sus consultas, salvo los *cirujanos* que *sí intervienen*, practicando la cirugía, por lo que eso de *intervención social* podría sugerir erróneamente una traumática intervención quirúrgica en la sociedad.

Y yo me pregunto:

- ¿Por qué, en la esfera de sus competencias, todas las profesiones *actúan*, menos el Trabajo Social, que *interviene*?
- ¿Por qué las demás no necesitan enfatizar que desarrollan su actividad en la sociedad, y el Trabajo Social sí?
- ¿Por qué éste trata de distinguirse del resto de las profesiones (siendo una profesión como las otras, ni más ni menos importante que ellas) incurriendo en la huera grandilocuencia del «quiero y no puedo», en la inexactitud conceptual y, en definitiva, en el mayor de los ridículos?

Además, si el que interviene se llama *interventor*, y el trabajador social práctica la *intervención social* ¿no tendríamos que cambiarle el nombre consiguiientemente para denominarle, *interventor social*? ¿Por qué no tener, junto al interventor del Estado, al interventor de ferrocarriles, al interventor de los bancos o al interventor de las mesas electorales, etc., la rimbombante y novedosa figura del *interventor social*? Y cuando se trata de ayudar a un cliente individual ¿también entonces se realiza una *intervención social*?

De tomarse las cosas en serio, las objeciones podrían multiplicarse. Todo, porque el Trabajo Social, que debería tener como meta ser considerado por la sociedad como una profesión más y, concretamente, como la central y básica de todo el Bienestar Social, se empeña en realizar *intervenciones sociales*, sin advertir que el proceso agógico en que consiste el ejercicio de sus funciones se concreta, pura y simplemente, en la *actuación*, en la esfera de su competencia, como ocurre con todas las demás profesiones. Evidentemente, discurrir cuesta trabajo, pero ¿tanto?

## 2. LOS SERVICIOS SOCIALES

### 2.1. DEFINICIÓN

*«Los Servicios Sociales son servicios técnicos, prestados al público o a determinados sectores del mismo, de una manera regular y continua, por las más*

*diversas organizaciones públicas o privadas, con el fin de lograr o aumentar el Bienestar Social».*

## 2.2. EXPLICACIÓN

Al decir, que son *servicios técnicos*, quedan excluidos de la definición todos los que sean realizados a la buena de Dios o según el leal saber y entender de cada cual, así como los llamados *servicios benévolos* o de *buena vecindad* y los prestados con la mejor voluntad, pero sin ninguna técnica aprendida.

Los Servicios Sociales requieren, por el contrario, unas técnicas normalizadas u homologadas y aceptadas universalmente, que, con el estudio de su problemática, han terminado originando epistemológicamente una joven disciplina científica, la cual, bajo la denominación de «*Servicios Sociales*,» se aprende y enseña en las Escuelas y Universidades.

El que sean *prestados al público* o a *determinados sectores del mismo*, depende, respectivamente, de que se trate de *Servicios Sociales universales* o de *Servicios Sociales selectivos*.

He aquí la clasificación fundamental de los Servicios Sociales. Los primeros — los *universales*— son «*los que son accesibles gratuitamente a todos los ciudadanos con independencia de sus ingresos*» Los segundos —los *selectivos*— son «*aquellos que se dirigen solamente a los llamados «económicamente débiles,» esto es, a quienes acreditan la falta de medios económicos para subvenir a sus necesidades*».

Quedan, también, fuera de la definición todos los servicios esporádicos, o que se presten de manera eventual, o por una sola vez, o con carácter excepcional, etc., es decir, todos aquellos desprovistos de la *regularidad* y *continuidad* que los Servicios Sociales exigen.

Los Servicios Sociales pueden ser prestados por todo tipo de organizaciones públicas o privadas ya sea en el marco de la Administración (estatal, autonómica, local, institucional) o de los organismos internacionales (OCDE, Instituciones Europeas, Naciones Unidas y sus diversas agencias, como la OIT, UNESCO, FAO, UNICEF) o, también, en el campo de las organizaciones no gubernamentales o en la esfera privada (empresas, asociaciones, fundaciones, sindicatos, entidades benéficas, colegios profesionales, etc.).

La razón de ser de Los Servicios Sociales es servir a los fines y a las políticas del Bienestar Social. Es más, Los Servicios Sociales son los principales instrumentos creados por el Bienestar Social para el logro de sus fines propios. De ahí que constituyan sus columnas fundamentales y su imagen más popular y visible.

## 2.3. OBSERVACIONES

Pese a que en nuestro país se optó, en un determinado momento, fundamentalmente por el *universalismo*, sin mayores debates sociales y políticos, no cabe



desconocer que en otros países más punteros y, por supuesto, más democráticos como la Gran Bretaña, la polémica *universalidad* versus *selectividad* alcanzó no muy lejanamente la ferocidad de las guerras de religión del pasado.

Sin perjuicio de que, por su importancia, pueda parecer oportuno que me ocupe de ella en un próximo número, adelantaré aquí que el fundamento último de la *selectividad* es de carácter *económico*: representando el Bienestar Social una pesada carga que han de costear los ciudadanos con sus impuestos, y siendo siempre escasos los recursos presupuestarios, concentremos estos —se dice— en *los más necesitados*.

El fundamento principal de la *universalidad* es, por el contrario, eminentemente *político*: reconstruir la unidad social de la nación, suprimiendo la discriminación y el consiguiente oprobio que pesan sobre los beneficiarios del *Bienestar Social de carácter residual* (M. Moix Martínez 1986:60-62).

A la razón histórica fundamental para la adopción del universalismo, que fue, como ya he dicho, el empeño de que los servicios sociales estuvieran disponibles y fueran accesibles a toda la población, de modo que no implicaran para los usuarios ninguna humillante pérdida de status, dignidad o propio respeto, ni ninguna connotación de inferioridad, pauperismo, deshonra, o estigma, se unió el descubrimiento de la *importancia de la prevención*, que, para ser eficaz, debía basarse en el pronto y fácil acceso a los servicios de carácter preventivo, y no sólo a los remediales o rehabilitadores, lo cual, en una sociedad tan diferenciada, desigual y clasista, sólo podría lograrse ofreciéndolos sin estigma, esto es, con carácter universal.

Numerosos son los argumentos que cabe añadir a favor del universalismo. Se subraya, por ejemplo, que la universalidad es más *conforme con los principios democráticos*; que es *esencialmente igualitaria*; que *refuerza la unidad social*, en lugar de la división, y que es la *principal garantía de que los clientes potenciales aprovechen al máximo los servicios sociales*, al ser éstos ofrecidos a todos igualmente y sin discriminación; igualdad ésta que es más equitativa —se dice— y más justa, por cuanto que la redistribución así alcanzada, en la medida en que los que pagan más impuestos, contribuyen más y perciben proporcionalmente menos, se estima más equitativa y aceptable que la que pueda deparar un sistema selectivo, esencialmente limitado a un mero trasiego de recursos entre los más pobres.

Se arguye también que la universalidad *rechaza esa noción residual* de que los servicios sociales son temporales y de que se necesitan sólo en tiempos de especial necesidad o catástrofes o en los casos en que fallan en la sociedad sus estructuras normales de oferta: la familia y el mercado, *aplicando, por el contrario, la concepción institucional o desarrollista del Bienestar Social*, según la cual los servicios sociales pueden ser necesitados, en uno u otro momento, por todos los ciudadanos, por cumplir funciones normales, de vanguardia, de la moderna sociedad industrial.

Se subraya que la universalidad *parece estar relativamente libre de desincentivo*; que, además, *estimula una continua puesta al día de los servicios sociales a la luz del cambio social* y, sobre todo, *propicia una mayor calidad de los*

servicios, pues cuando éstos son sólo para los pobres o los económicamente débiles, nadie se preocupa de hacerlos atractivos. *De ahí que haya podido decirse que los servicios sólo para pobres son sólo unos pobres servicios.* En cambio, cuando los servicios sociales son para todo el mundo, han de responder a las expectativas sociales, han de alcanzar los niveles esperados por toda la sociedad.

Está también *la cuestión de los derechos sociales*: si los servicios sociales *no fueran procurados por todos para todos*, solo serían accesibles a quienes no pudieran pagarse la satisfacción de sus necesidades en el mercado privado, con el consiguiente *sentimiento de inferioridad y estigma y la violación de los derechos, sociales de una parte de los ciudadanos.*

No se olvide, por último, que el énfasis que se pone hoy en el Bienestar y en los llamados beneficios del Bienestar, tiende con frecuencia a oscurecer el hecho fundamental de que para muchos el uso de los servicios sociales no representa esencialmente un beneficio o incremento de bienestar en absoluto; representa, pura y simplemente, una compensación parcial por deservicios o por costes sociales o por inseguridades sociales producidas por una sociedad industrial-urbana crecientemente competitiva y rápidamente cambiante.

Por consiguiente, los mal llamados «beneficios del Bienestar» o beneficios sociales no son muchas veces más que parte del precio pagado a algunas gentes, por soportar parte de los costes sociales del progreso de otras gentes: por ejemplo, por soportar la obsolescencia de las destrezas y de las especializaciones, las reducciones de plantilla, las jubilaciones prematuras, los accidentes, muchas clases de enfermedad y de handicap, la insalubridad urbana, la supresión de los slums, la polución atmosférica, la contaminación de la naturaleza, el envenenamiento de las aguas, la destrucción ecológica y otros muchos diservicios generados socialmente.

Y como la causalidad múltiple y la profusión y difusión de los diservicios o del «contra bienestar» —verdadero *sida* del cambio— hace cada vez más difícil, por no decir imposible, identificar a su agente causal, para exigirle la correspondiente indemnización, *la sociedad tiene que optar por una de estas dos soluciones: o procurar servicios sociales, o dejar que los costes sociales del sistema queden donde caigan.*

El siglo XIX escogió esta última solución —el *laissez faire*— porque careció de una teoría social de la causalidad; pero esta respuesta difícilmente podría darla hoy una sociedad más rica, más justa y dotada de un mayor conocimiento acerca de la dinámica del cambio.

De manera que los no discriminatorios servicios universales son en parte, la consecuencia de una causalidad inidentificable. Y si los diservicios son derrochadores o despilfarradores —para utilizar el término con que los economistas y selectivistas atacan el Bienestar Social—, entonces, éste no tendrá más remedio que serlo también.

Siendo esto así, me pregunto:

¿Por qué habría de albergarse la más mínima duda respecto de una política de servicios sociales de carácter universal?

¿Por qué a finales de la década de los 60, cuando se debate públicamente la cuestión en Inglaterra y en la mayoría de los países del norte y del oeste de Europa, habría de encontrar tanto apoyo público la alternativa de la «selectividad», en virtud de la cual, como ya dije, los servicios sociales sólo deben ser accesibles a aquellos cuyos ingresos no alcancen una cuantía determinada?

A decir verdad, la *corriente selectivista ha alentado siempre con más o menos fuerza*. Ya en 1952 el *Times* de Londres había desatado una campaña, a la que se unirían dos años después dos futuros ministros conservadores, IAIN MACLEOD y ENOCH POWELL, en el sentido de que *el fracaso del Estado de Bienestar se debía a que había tratado de hacer más de lo que sus recursos le permitían*, por lo que *sus prestaciones habían caído por debajo de la línea de subsistencia*; insistiendo en que lo que *había que hacer era concentrar tales recursos en los que más lo necesitaran*, no procurando ningún servicio social sin la previa prueba de la necesidad económica de cuantos quisieran acceder a él. Punto de vista que *The Economist* resumiría formulando, como principio rector de la Política Social, que no «one should live on the taxpayer unless he need to» —nadie debería vivir a costa del contribuyente, a no ser que lo necesitara—.

### 3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Constitución Española de 1978

B.O.E. de 29 de Diciembre.

MOIX MARTÍNEZ, M.

1986 *Bienestar Social*. Madrid: Trivium.

1999 *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Trivium.

SOYDAN, H.

2004 *Historia de las ideas en el Trabajo Social*. Prólogo y Traducción de Cándida Acero Sáez. Valencia: Tirant lo Blanch.

