

Progreso epistemológico de los Servicios Sociales

Antonio GUTIÉRREZ RESA

RESUMEN

Ha sido necesario diferenciar conceptualmente el pasado de la acción social, para delimitar el futuro de los Servicios Sociales. Entre tanto, hemos progresado en la comprensión y operatividad de la creciente complejidad de las necesidades sociales, que exige compartir con otras ciencias, coincidencias epistemológicas y metodológicas.

El sujeto es el punto de partida en el avance epistemológico de los Servicios Sociales. Es el protagonista de las necesidades, y con el derecho, concedido comunitariamente, a vivir con dignidad. Luego progresar en el lenguaje común, científico, significa combinar progresivamente necesidades básicas con valores universales, y economía con justicia social.

El progreso epistemológico pide el diseño de un sistema ordenado y flexible. Que abarque la universalidad y contemple las diferencias en el interior de la comunidad. Que establezca las funciones que los diversos profesionales deberán desempeñar, y que se libere de la gestión administrativa, el determinismo político y la identidad profesional no contrastada por el mercado.

ABSTRACT

The epistemological progress in Personal Social Services.

It has been necessary to clarify conceptually, the history of social action in order to delineate the future of Social Services.

It seems we have progressed in understanding and the ability to operationalise the growing complexity of social needs, which demand the utilisation of epistemological and methodological similarities from other sciences.

The individual is the departure point in the epistemological advances of the Social Services. He is the focus of needs and has the right, allowed to him by the community, to live with dignity. Therefore in the context of common and scientific language, progressing means to gradually combine basic needs with universal values, and combining the demand of the economics with social justice.

Epistemological progress demands the design of an ordered and flexible system. This system has to encompass universality and acknowledged the diversity of society; it must establish the functions which different professional must perform; and to release political determinism and professional identity unchecked by the market from administrative management.

Ni es posible acelerar la historia, ni conveniente imitar mecánicamente lo que hacen otros

países para cubrir nuestros vacíos en materia de Servicios Sociales. Habremos de aportar a la comunidad todo

aquello de lo que somos capaces técnica y humanamente, construyendo con paciencia y a nuestra medida aquellos Servicios Sociales que vayan más allá de lo que ordenan Leyes y Decretos. Y para muestra un botón: FOESSA 94 dedica por primera vez todo un capítulo (XI) a los Servicios Sociales. Motivo de esperanza para ir construyendo un lenguaje comunitario, colectivo, que se convierta por nuestro esfuerzo en lenguaje científico de los Servicios Sociales.

Pasado histórico y aclaración de conceptos

La obligada referencia al pasado histórico de los Servicios Sociales nos ha permitido distinguir conceptualmente que ha existido la caridad, la beneficencia más tarde, la asistencia, la acción social, y definitivamente los Servicios Sociales. Sin embargo nadie duda de que el progreso no ha sido lineal. Se han interpuesto, mezclado o cruzado los conceptos y las prácticas correspondientes. Así es como llegamos a descubrir que progresar en materia de Servicios Sociales supone tener que admitir un proceso acumulativo no lineal. Se ha avanzado y retrocedido en materia de Servicios Sociales, del mismo modo que en las ciencias sociales. Pero no hasta el extremo de llegar a sentir la tentación y querer demostrar que existían Servicios Sociales en el siglo XIX o con anterioridad.

La caridad se basaba en practicar la ayuda con los pertenecientes a la comunidad de fe; mientras que la beneficencia pública (s. XVI) suponía la

organización de prestaciones gratuitas de subsistencia en favor de los indigentes y financiada con fondos públicos; la asistencia (s. XVIII) es una ayuda pública que se dirige a todos porque aumentan las necesidades y se fundamenta en la justicia; la acción social (s. XIX-XX) actualiza la asistencia y abarca un amplio abanico de prácticas no superadas; los Servicios Sociales en España (1978) constituyen un sistema público de prestaciones técnicas, capaz de generar un conjunto de prácticas destinadas a satisfacer necesidades individuales-colectivas, y en el contexto político-social de la sociedad del bienestar.

El esfuerzo investigador de varios autores (Bracho, M.C., 1991; Casado, D., 1994; Beltrán, J.L., 1992; Sarasa, S., 1993) nos ha posibilitado establecer las diferencias conceptuales señaladas y poder titular el XI capítulo del Informe FOESSA 94 con el significativo título: "De la Acción Social a los Servicios Sociales" (Casado D. 1994:1735) acorde con las características de nuestro país.

Contextos simples y complejos de la Acción Social

El contexto simple en materia de cobertura social lo situamos en España en torno a los años 60. Y a partir de aquellas fechas crece la complejidad de la Acción Social porque la sociedad española hace lo propio. Se trataba de un contexto simple porque la estructura de 'cobertura pública' es escasa después de la Guerra Civil: 'no existe Seguridad Social', un escaso sistema

de previsión, alto porcentaje de población inactiva y baja renta per cápita (Alarcón, M.R. y Otros., 1991:15-39). La cobertura pública la centraliza el Ministerio de la Gobernación y las Administraciones provinciales y municipales, mientras la financiación corre a cargo del Fondo de Protección Benéfico-Social (1936) y del Fondo Nacional de Asistencia (1960). Lo expresado a grosso modo, se combina con la aportación de Auxilio Social, Cáritas Española, Cruz Roja y otras muchas entidades como las Cámaras de Propiedad Privada, el Patronato de Apuestas Mutuas Deportivo Benéficas, o la Asociación de Amigos de UNICEF que dedican recursos financieros a fines benéfico-asistenciales.

El contexto, cada vez más complejo, comienza a adquirir cierta consistencia en torno a los años 60 porque desde 1963 se cuenta con Servicios Sociales y asistencia social de la Seguridad Social. Eran años de Estabilización Económica (1959) Planes de Desarrollo (1964), éxodo rural y crecimiento de las ciudades y suburbios urbanos.

No existe la suficiente diferenciación y segmentación de la sociedad en un número creciente de subsistemas que tiendan a aumentar su autonomía. Consecuentemente los sistemas de entonces no ofrecían grandes posibilidades ni conexiones. Sin embargo hay un progreso conceptual, tal y como lo demuestra el Plan CCB (Comunidad Cristiana de Bienes) de Cáritas Española que propugna y crea Centros Sociales y Servicios Sociales de comunidad tales como las casas de infancia, escuelas de hogar, residencias de

obreros, o servicios asistenciales de migración.

La reducida, pero creciente complejidad de los años 60 permite comprender la siguiente paradoja: se habla de Servicios Sociales, sólo que se trata de Servicios Sociales especiales para suburbios urbanos, para zonas rurales normales y comarcas subdesarrolladas, así como para las migraciones. Mientras, los servicios no especiales cubrían la asistencia socio-laboral, educativa y administrativa. Surge el concepto de Servicios Sociales, sin poderse aplicar universalmente.

La escasa atención prestada por la Constitución española a los Servicios Sociales no permite aclarar la situación. Había que definir sus características, la extensión de los mismos, la diferenciación o el complemento de conceptos tradicionales afines, y era necesario aclarar la vinculación que iban a tener con la sociedad del bienestar. Se ponía de relieve el peso del pasado.

La década de los ochenta desarrolla la necesaria complejidad para afrontar la descentralización de los Servicios Sociales a través de las Comunidades Autónomas. Tras las dos consultas internacionales de 1978 sobre Organización y Administración de Servicios Sociales en España, y 1984 sobre la valoración de una posible Ley nacional de Servicios Sociales, serán las Comunidades Autónomas las que cumplirán con la descentralización señalada y aconsejada por los expertos. Se había confirmado la conveniencia de ampliar los Servicios Sociales y conseguir la participación en la integración y en el logro de la autonomía. Los

referentes básicos de entonces eran la familia y la comunidad.

El resultado, en materia de Servicios Sociales autonómicos, no era homogéneo, ni configuraba un modelo estructural único, Sin embargo el principio de responsabilidad pública lo adoptaban todas las leyes, aun cuando no conseguían acabar con la Beneficencia, ni podían intervenir en los Servicios Sociales de la Seguridad Social.

La complejidad alcanzada por la sociedad también tiene lugar en materia de Servicios Sociales. Es lo que nos ha permitido desarrollar un sistema, una red comunitaria, compuesta por Centros de Servicios Sociales de Base, que desde 1988 se concibe como Plan Concertado para el desarrollo de las prestaciones básicas. Luego es un hecho que el sistema como tal ha progresado si comparamos las cifras (Gutiérrez Resa, A. 1995:35-51). Ahora bien, urge redefinir las funciones de quienes trabajan en el referido sistema, y debe superarse el bajo nivel de complejidad interna que posee.

Crisis del Estado del Bienestar y futuro de los Servicios Sociales

Si el Estado de Bienestar está en crisis es porque existe un alto porcentaje de paro, porque el llamado milagro económico se ha convertido en recuerdo del pasado, y porque el crecimiento económico no se contempla ya como un proceso sin fin.

El reto de cara al futuro pasa por idear un reciclaje del Estado de Bienestar legitimándolo de otro modo. Se

ha de superar la burocratización, el crecimiento de costos, la ineficacia, la descentralización convertida en descentración, la posible devolución a la sociedad de los Servicios Sociales, y la estrecha vinculación entre producción de riqueza y redistribución (Garde Roca, J. A., 1995: 30).

Los Servicios Sociales se justifican, desde la crisis, priorizando las iniciativas de retorno laboral o aquellas otras alternativas de colaboración y voluntariado social que han de ser apoyadas por las estructuras básicas de los Servicios Sociales de Base. Estas últimas se han de potenciar desarrollando programas de colaboración con otros sistemas, flexibilizando sus estructuras y adaptándose a las necesidades y al mundo propio de quienes las padecen.

El equilibrio entre la responsabilidad público-estatal, la participación social, y el desarrollo comunitario local, no ha de quebrarse porque ofertemos Servicios Sociales de calidad, pudiendo permitir el cobro de los mismos, totalmente o en parte, y dando acceso gratuito al resto. Luego el carácter positivo de los Servicios Sociales, más allá de los requerimientos técnico-económicos, ha de recaer en la efectiva dinamicidad para combinar las infraestructuras existentes con la capacidad profesional creativa de programas y la participación real.

La flexibilización o modificación de leyes y normas que posibiliten la participación social, no política; la capacidad de decisión de los usuarios, así como lo referente a la jerarquía y delimitación de las funciones que deben desempeñar los profesionales que

intervienen, son condiciones para seguir avanzando.

Añadimos que lo que definimos como Servicios Sociales son estructuras complementarias a las que ofrecen otros sistemas, por no poder detectar éstos la complejidad de las nuevas necesidades humanas. Se trata por tanto de subrayar la estructura de los Servicios Sociales, y no de identificar el carácter comunitario de los mismos con la metodología de determinados profesionales. Los médicos de familia y los 'trabajadores sociales comunitarios' disponen de un marco de actuación: la familia o la comunidad. Sólo que en el segundo caso es más difícil de precisar lo que es una combinación de infraestructuras (servicios), profesionales y metodologías.

Como diría Emilio Lledó, tenemos ilusión en lo colectivo, en lo comunitario, aun a pesar de que no sea todavía una metodología sino una combinación que se posibilita con muy diversos componentes (Ander-Egg, E., 1992:34). Ahora bien, profesionales como los Trabajadores Sociales, Sociólogos y Psicólogos Sociales, entre otros, habrán de demostrar de lo que es capaz lo colectivo. Entre tanto los límites de la comunidad (Thiebaut, C., 1992) vendrán marcados por el conocimiento que tengamos sobre las modificaciones del comportamiento social de los ciudadanos, por los estudios sobre valores y estilos de vida, por el perfil del voluntariado, etc.

Nos permitimos añadir que los 'cálculos de solidaridad' (Gutiérrez Ressa, A., 1993: 42-73) podrían ser hoy la expresión del talante de buena parte de los voluntarios, de los grupos de au-

toayuda, y de otros sectores sociales, que en base a la igualdad social estarían dispuestos a intercambiar medios, experiencias y tiempo libre para desarrollar mayores niveles de bienestar (Ovejero Lucas, F., 1994). Es un camino a desarrollar para ensanchar los límites comunitarios.

El campo parcelado del lenguaje científico

No existe en la actualidad un estatuto único de la ciencia, ni es objetivo de la ciencia la verdad como tal. Sin embargo nos preocupa la verdad del conocimiento. En consecuencia luchamos desde diversos frentes por conseguir un lenguaje propio de Servicios Sociales, contrastado con la realidad sobre la que trabajamos y con otros lenguajes afines, tales como la sociología, la ética, la ciencia política, la economía, etc.

Implicación y dependencias disciplinarias

Mientras no alcancemos la universalidad del lenguaje científico lo habremos de intentar con alianzas interdisciplinarias para constituir un corpus unitario, capaz de hacer viable el discurso de los Servicios Sociales. Es por esta razón que la contingencia o dependencia propia de cualquier ciencia lo es más en el caso de los Servicios Sociales. Hemos visto su corto periplo, su apenas consolidada estructura, y la escasa bibliografía que nos permita hablar de un cuerpo coherente de conociemien-

tos científicos sobre Servicios Sociales.

No ha de ser obstáculo, para progresar en nuestro cometido, partir del sujeto humano como protagonista de las necesidades que debe cubrir el sistema de los Servicios Sociales. El mismo sujeto se convierte en objeto de estudio de la Sociología, si no estamos dispuestos a caer en abstracciones sin sentido científico. Queremos decir que las mismas necesidades se habrán de afrontar, para distinguirlas de los deseos, mediante procedimientos ya consagrados por la comunidad científica. Nos referimos a las encuestas, entrevistas y análisis de documentos. El mismo sujeto de las necesidades es el que fundamenta a largo plazo el Derecho como legitimador y ordenador de un Estado de Bienestar que persigue su universalidad para quienes tienen Derecho: para todos los ciudadanos. Y para la Economía se trata también de sujetos sobre los que establecemos un sistema de equilibrio entre los Servicios Sociales que planificamos prestarles y las demandas que les admitimos. Así es como se consiguen las medias y medianas, ya que partimos de una distribución económica cuyos datos individuales obedecen fielmente la trayectoria gaussiana. Es claro el progreso porque hasta podemos prever el gasto de las futuras necesidades.

Siguiendo con el protagonista de las necesidades, añadiríamos que ante la falta de referentes orientadores para el mismo sujeto social, plantearse una Ética universal o unos valores universales basados en las mismas necesidades básicas, puede parecer pretencioso. Pensamos que no lo es, porque admitidas como están las necesidades

básicas que debe tener cubiertas el hombre para vivir con el valor que lo define (la dignidad), cerramos el círculo. Queda establecida la relación entre las necesidades básicas y los valores o universales como el de la dignidad humana. Hans Küng añade aquellos otros valores universales como el del tratamiento de humanidad que debemos dar a nuestros semejantes, el no mentir, el respetar la vida humana, etc.

La universalidad del lenguaje científico que deseamos para los Servicios Sociales lo tratan de conseguir aquellas ciencias con las que estamos implicados y en dependencia, si queremos hacer consistente un sistema de Servicios Sociales. Sistema que implica claramente componentes planificadores y de organización; sistema sujeto a principios, a valores internos, a mecanismos de relación, jerarquía y eficacia, entre otros tantos elementos.

Necesidades universales y valores

Por hablar de necesidades universales no nos olvidamos del sujeto. Lo hemos subrayado en el punto anterior. Aunque perseguimos un lenguaje científico y universal, ni la sociología, ni la economía, ni el derecho, ni la ética y los Servicios Sociales pueden olvidarse del sujeto. Si lo hacemos desaparecer, ¿en qué consistiría la justicia, tan ligada al modo como la sociedad define sus necesidades?

La dependencia del sujeto, la necesidad que tiene de los demás para confirmar su derecho, la satisfacción de sus necesidades, el modo de hacer-

lo y perseguir la felicidad, es un modo de producir aquellos valores que por ser coincidentes adquieren la categoría de universales. Básicamente nos necesitamos y por eso mismo existen valores básicos o universales. Luego necesidades y valores se dan la mano.

La experiencia que hemos adquirido nos hace decir que el dinero no hace la felicidad aunque ayuda a conseguirla. Pero ¿se consigue con el salario mínimo?, ¿y con el salario social?. No es necesaria la respuesta, pero comprendemos que la dignidad que la comunidad concede a determinadas personas puede aumentar o disminuir en función de cómo satisface sus necesidades, sujetándose, eso sí, a la Ley y normas establecidas. En consecuencia el crecimiento de la dignidad humana como valor universal queda vinculado a la disposición de una renta mínima, a disponer de vivienda y cultura por parte del sujeto.

Podemos decir que los Servicios Sociales están encargados de elaborar el sistema capaz de generar aquellas actividades que satisfagan las necesidades básicas como valores humanos. En otras palabras: buena parte del crecimiento de la dignidad humana en la sociedad del bienestar depende de la complejidad que adquiera el sistema de los Servicios Sociales.

Haber alcanzado el acuerdo comunitario de que han de satisfacerse las necesidades básicas constituye el camino de su universalidad y la exigencia de posibilitar a todos poder acceder a ellas. Así es como se definiría el estilo de vida ético generado por la sociedad del bienestar. Se trataría de un diseño de ser humano con el que la

gente se sintiera bien, que lo deseara. Luego si alcanzamos como deseable un estilo, un modo de vivir más avanzado éticamente, estamos desarrollando un nivel epistemológico que se justifica, como toda teoría, por los actos, por el nivel de vida más aconsejable para el hombre. Por aquel estatus que me procura mayores y más inteligentes relaciones humanas, más acordes con el proyecto inteligente de vida que quiero desarrollar. En definitiva por lo que desarrolla mi dignidad (Gómez Pin, V., 1995). Así es como llegamos a decir que "El conjunto de participantes en el proyecto de una humanidad digna fundamenta los derechos" (Marina, J.A. 1995:11).

Las Comunidades Científicas

La necesidad de saber, de conocer, que tiene todo ser humano, nos permite avanzar en el conocimiento de lo que nos rodea, y en las soluciones de los problemas que se nos plantean. Luego el avance en Servicios Sociales habrá de significar conocer progresivamente las necesidades humanas e idear la organización y métodos con que satisfacerlas.

El conocimiento será progresivo y acumulativo cuando seamos capaces de solucionar los diversos problemas que surgen. En consecuencia, frente al conocimiento no válido, el que tiene éxito, el científico, lo será porque siguiendo un método consigue las soluciones a las sucesivas y diferentes dificultades señaladas. Luego conocimiento científico es igual a método científico, abreviando en exceso el discurso.

Decimos que existe ciencia cuando seguimos un método que sea válido. Las comunidades científicas siguen un método válido ya desde el Círculo de Viena. Por eso el sujeto del conocimiento científico hoy es la comunidad científica. Sujeto colectivo que establece criterios previos al inicio de su programa de investigación concreto para acometer su actividad teórico-empírica (Medina, E., 1982).

La sucesión de comunidades científicas que han partido de unos presupuestos y han seguido un método pueden ilustrarnos y clarificarnos algo más las cosas. Es la razón por la que se inicia el análisis histórico a partir del Círculo de Viena, continúa con la Concepción Heredada, el Falsacionismo Popperiano, y se llega a los Paradigmas y Revoluciones científicas de Khun. A continuación suelen mencionarse los Programas de Investigación Científica de Lakatos, la Concepción estructural de las teorías científicas de J. Sneed, y añadiríamos las Reflexiones críticas generales sobre la ciencia de Feyerabend, algunos grupos radicales contra el cientifismo (Survivre y Science for the People), y la sociobiología.

Sacar conclusiones de la sucesión de comunidades científicas citadas sería algo aventurado porque no han logrado el estatuto único de la ciencia. Así es que no existe una teoría general de la ciencia en la que se venga a coincidir, digamos al menos en dos cosas fundamentales en las que se está de acuerdo: primera, que en la ciencia siempre se trabaja con signos que hacen referencia a otros más, según reglas de correspondencia. Y ya

de paso, aprovechemos para añadir que las comunidades científicas trabajan, investigan, con un sistema de signos normalizado. Segunda cuestión fundamental: que la transcripción del conocimiento científico es posible porque lo hacemos al citado sistema de signos normalizado.

Las comunidades científicas, por tanto, disponen de un sistema de signos, de un lenguaje científico, capaz de interrelacionarse con el de otras comunidades (Etcheverría, J., 1989).

Hasta aquí hemos expresado en este punto lo que sería menos comprometido, desde el punto de vista sociológico. Ahora bien, no creemos, como lo hace Luhmann, que la ciencia funciona como sistema autónomo de la acción social. Pensamos, como lo hace P. Bordieu, que el 'campo científico' es el lugar de lucha competitiva por el monopolio de la autoridad científica, unida a la capacidad técnica y el poder social.

La construcción de un lenguaje normalizado, en la comunidad científica de los Servicios Sociales, es precisamente el objetivo al que apuntamos. Con otras palabras: la construcción de la máxima objetividad como resultado del acuerdo comunitario y de la recepción del resto de la sociedad, después.

El avance del lenguaje científico sobre Servicios Sociales se está produciendo, y ha de combinar aquellos métodos que consiguen la máxima medición, con aquellos otros que implican análisis y reflexión.

De modo complementario nos debemos regular en nuestras actividades científicas por un conjunto de normas.

En este segundo caso Merton propuso las siguientes: comunitarismo, universalismo, desinterés y escepticismo organizado o institucionalizado. La verdad es que las normas mencionadas resultan excesivamente exigentes, comparadas con lo que se lleva en la actualidad. Pero tampoco es fácil aventurar alternativas, aunque compartimos con Merton que el avance de la ciencia será el óptimo cuando la ciencia y la sociedad compartan valores tales como apertura, racionalidad, universalidad, movilidad, sistemas de recompensa, etc.

Condicionantes político-económicos y sumisión-liberación de los Servicios Sociales

Hemos expuesto algunas implicaciones y dependencias de los Servicios Sociales referidas a disciplinas como la sociología, la ciencia económica o la ética. Se trata de relaciones positivas que enriquecen científica y metodológicamente el discurso propio de los Servicios Sociales. Sin embargo pensamos que la dependencia de los Servicios Sociales respecto de la política y la economía estatal ha sido poco productiva.

Desde la Guerra Civil española hasta la reinstauración democrática, la escasa política social ni favoreció el avance conceptual ni la praxis de un sistema público de Servicios Sociales. El balance es claramente negativo.

A partir de 1975 la confianza puesta en los partidos de la estrenada democracia nos hacía albergar serias es-

peranzas de que los Servicios Sociales iban a constituirse como un sólido sistema de atención pública de necesidades sociales. Nos hemos adelantado ya, diciendo que no se justificaban las prisas o la falta de paciencia. ¿Y eso?. Había que esperar a que las Autonomías ordenaran sus preferencias, haciendo aparecer el conjunto de las Leyes sobre Acción y Servicios Sociales. Y, entre tanto, un breve apunte: se creaba el Ministerio de Asuntos Sociales (11 de julio de 1988). Todo un símbolo de la importancia política concedida a la Acción Social y Los Servicios Sociales. De entonces a hoy hemos progresado globalmente en la materia señalada, aunque tengamos que contrarrestar el discurso con los informes sobre la pobreza.

La inclusión de profesionales de la acción social en los cuadros ministeriales y Consejerías autonómicas parecía provocar un cierto retraimiento de las críticas. No era extraño, si consideramos que era todo un éxito que determinados profesionales trabajaran como tales en la materia, fijando las directrices de los futuros planes nacionales y autonómicos.

Con la perspectiva que nos da el presente, podemos repasar la evolución de los gastos sociales y el contenido social de los programas que aireaban los partidos políticos. No es ninguna novedad que fueran claros y lógicos condicionantes de los Servicios Sociales. Sin embargo llama la atención la excesiva sumisión con que se recibían todas las novedades sobre la materia. Precisamente porque eran novedades, la sumisión y confianza en su cumplimiento eran excesivas.

Intereses políticos y necesidades sociales

La estrecha relación entre intereses políticos y necesidades sociales es algo obvio. Ha sido el mecanismo para acceder al poder, disparando progresivamente las expectativas de la población.

A la política le compete, entre otras cosas, conseguir decisiones vinculantes de la comunidad. Ahora bien, es la propia comunidad, la sociedad, quien ha desbordado las posibilidades de acción política, colocando al Estado del Bienestar en un callejón de difícil salida. El aumento de las necesidades ha obligado a la política a tener que asumir responsabilidades mayores cada vez.

La vinculación que establecemos entre los intereses políticos y las necesidades sociales coincide con lo que hemos dicho con anterioridad. Intentamos concluir que sean los intereses políticos quienes asuman aquellas necesidades sociales que definitivamente ninguna estructura o sistema social es capaz de atender.

No es conveniente entonces, que la política abarque más de lo que puede, tratando de incluir en el sistema de los Servicios Sociales lo que es propio de la sociedad civil, de los niveles primarios de la comunidad: la solidaridad y el voluntariado. Y más cuando la política y sus intereses tienen que contar con una Administración de lentos reflejos.

Los intereses políticos entran entonces en la compleja tarea de atender las necesidades o compensarlas universalmente, mientras la propia diná-

mica exige especiales atenciones para con los grupos y comunidades diferenciados. De hecho, aquellos ámbitos de actuación de los Servicios Sociales que señalan las leyes autonómicas vienen a coincidir con los que expresan las leyes y decretos sobre el voluntariado. En este último caso nos parece básico diferenciar lo que es responsabilidad pública, de lo que debe ser expresión de libre participación y derecho a la propia imagen como voluntarios.

El silencio que mantienen sectores próximos a la marginación y marginados se rompe cuando los estudios y la denuncia social provoquen el pacto o entendimiento necesario entre las llamadas ONGs y el sistema público de los Servicios Sociales. Luego estamos ampliando la tradicional satisfacción de las necesidades formalizadas (sistema educativo, de salud, laboral) con los intereses políticos. Cada vez más, sectores de población crecientes requieren del sistema público de los Servicios Sociales mayor complejidad y flexibilidad para adaptarse al modo como se tienen que satisfacer sus necesidades, para convenir aquellas fórmulas de respeto y autonomía que exigen los voluntarios y las organizaciones que trabajan con voluntarios.

Entre la universalidad de los Servicios Sociales y el derecho a la diferencia

Ha quedado superada la idea de que sea el Estado quien abarque la completa satisfacción de todas las necesidades sociales. Luego estamos diciendo que la universalidad de los

Servicios Sociales debe atender selectivamente aquellas que pueda y que no estén siendo contestadas por la sociedad. Así es como la universalidad, aunque de hecho es selectiva, subraya la no discriminación de necesidades, personas, grupos y comunidades.

El derecho a la diferencia tiene dos versiones: aquellos que eligen un estilo de vida, un modo de vivir que les compensa, y aquellos otros que se han visto diferenciados por la sociedad. Estos últimos no son precisamente quienes han hecho uso de la libertad, forjando su diferencia.

Las dos versiones de la diferencia generarían tres categorías de Servicios Sociales: los Servicios Sociales estandarizados expresarían mejor la universalidad como no discriminación; los Servicios Sociales a la carta satisfacerían las necesidades y demandas de haber elegido su diferencia (hombre o mujer que decide adoptar un niño), y finalmente los Servicios Sociales de Inserción atenderían las diferencias padecidas por múltiples causas (desde cualquier discapacitado a un inmigrante sin trabajo).

A partir de aquí se impone liberar a los Servicios Sociales de la sumisión político-económica a la que habían estado sometidos. Queremos decir que desde la comunidad se puede romper con el mecanismo, establecido por el poder político, de universalizar los Servicios Sociales sin abarcar la diferencia. Sería entonces ella, la comunidad, quien definiría la capacidad que desea mantener de universalidad y diferencia de los Servicios Sociales. Por contra, la complacencia observacional, investigadora, que genera el poder político, per-

mite retroalimentar las relaciones interactivas de observación sin que haya sobresaltos o novedades. Es así como se mantiene una cobertura universal político-administrativa de los Servicios Sociales, cuyas efectivas prestaciones alcanzan a bastantes menos, aún a pesar de ser básicas.

Liberar a los Servicios Sociales, y combinar al mismo tiempo la universalidad y las diferencias, exige desarrollarlos por programas, evitando que la cobertura sea mera gestión administrativa. Es el modo de entrar en contacto con la comunidad, de que participen y diseñen el modo de asumir responsabilidades, con la Administración o sin ella. Es la manera de controlar la inestabilidad, programando los cambios. Es la ocasión para poner a prueba aquellos conceptos de dignidad, inserción, o bien los límites de la comunidad y el compromiso del Estado Social.

El derecho a la dignidad desde la diferencia, desde la marginación, lo debe resolver el sistema universal de los Servicios Sociales. Si no es así, ¿de qué universalidad hablamos?; de la que hemos mencionado anteriormente: de la cobertura universal administrativa. Aunque superarlo también ha sido un logro.

Liberar y desarrollar los Servicios Sociales, atendiendo la universalidad y las diferencias, exige dotarlos de poder de comunicación, de captación, de mayor flexibilidad. Es el modo de separar las funciones técnico-profesionales, de las que son propias de la responsabilidad político-administrativa del sistema.

El modo organizativo de combinar universalidad con diferencias, en Servicios Sociales, ha de respetar al menos

un principio básico: que las diferencias provocadas por el sistema social no se han de reproducir en el sistema propio de los Servicios Sociales. Para lo cual es de suma importancia coordinar, desde el propio sistema, la derivación de los casos que se plantean al resto de los sistemas básicos. ¿Quién toma la decisión de estudiar con rapidez y derivar el tratamiento de un caso concreto?. Han de ser los equipos de asesoramiento de los servicios sociales de base. También lo podrán hacer aquellos Centros de Servicios Sociales que, por estar ubicados en determinadas zonas y haber adquirido experiencia, cuentan con el profesional o profesionales adecuados.

La derivación de los problemas diferenciales a sistemas de atención básicos o primarios, como los Centros de Atención Primaria de Salud, o los Centros Educativos del sistema público o concertado, exige de los mismos mayor dotación y preparación. En otras palabras, que adquieran algo más de complejidad para atender las complejas diferencias que produce el sistema social.

De no ser así, las diferencias se tratan en contextos diferenciales, como grupos de fracaso escolar, o comunidades terapéuticas, por poner dos ejemplos. El tratamiento clásico 'exige' cierto aislamiento para concentrar medios, suprimir las relaciones con la comunidad habitual, y fabricar un éxito artificial que siempre pondrá a prueba el retorno a la propia comunidad de donde surgió el ser humano diferente.

Luego el derecho a la diferencia es un derecho a ser tratado, atendido

en la comunidad, como lo son el resto de los ciudadanos, y contemplada la diferencia de sus necesidades por el nivel de complejidad que se requiere aplicar. Con preferencia en la comunidad, aunque determinados tramos del proceso puedan requerir de cierto aislamiento y especialización profesional.

El mercado de las profesiones

El mercado de las profesiones sería aquel espacio que oferta soluciones a los problemas sociales con métodos profesionales. Sociólogos, psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales, terapeutas ocupacionales, animadores socio-culturales, son algunos de ellos.

Un parte importante de los profesionales citados trabajan en la Administración pública y asumen responsabilidades en el sistema público de los Servicios Sociales. Más exactamente en el sistema de los Servicios Sociales de base. Pero habremos de superar el progreso alcanzado, sin caer en el defecto de hacer progresar únicamente al propio sistema como mecanismo de colocación. No podemos olvidar que el sistema de los Servicios Sociales debe satisfacer las necesidades sociales. Luego "tal tendencia a la autosatisfacción, que encuentra análogos en la política, en el ámbito de la ética profesional y distributiva —de forma que casi podría hablarse de una conspiración del Estado de Bienestar— debería ser contraatacada con un análisis de las tareas" (Luhmann, N., 1993:109).

Las tareas, las funciones las establece más claramente el mercado de

las profesiones que la alianza de los intereses políticos y Administración. A pesar de lo cual serán aquellas profesiones que mejor movilicen, involucren y flexibilicen la relación profesional-usuario las que ensancharán su espacio y harán valer su eficacia ante la Administración autonómica o local que se responsabiliza de la gestión de los Servicios Sociales básicos.

Retraerse a la ortodoxia de la identidad profesional no nos parece conveniente en los temas de necesidades sociales, precisamente porque los programas para satisfacerlas, y los profesionales que los diseñen y lleven a efecto, deben probar y demostrar su fundamentación y eficacia con los demás, con los usuarios; que las necesidades que los otros sistemas rechazan o no son capaces de absorber, aquellas mismas carencias se pueden planificar en un sistema que no es sancionador, correctivo o penal. Hablamos de la integración, de la inserción en programas de Servicios Sociales, que utilizan sistemas de medición y evaluación. *Indicadores que miden la correspondencia entre satisfacción de las necesidades y adquisición y progreso de la dignidad humana.*

El mercado de las profesiones hoy busca la eficacia, el control, sin tener que proponerse algo tan utópico como la ordenación de la complejidad, la transformación de la realidad o cosas parecidas. Podemos decir, de modo más detallado, que los espacios más demandados a los profesionales de la actualidad se concretan en gestión y coordinación de equipos, orientación de recursos; y en el ámbito privado, en el diseño de la ayuda mutua y la

mediación con familias, menores, etc.

También hemos progresado en la aproximación epistemológica que hacemos al poder político-económico, como condicionante inexcusable de los Servicios Sociales. Es más arduo el camino de racionalizar y medir ante la sociedad, lo que por principio se nos suele presentar como de dudosa y escasa rentabilidad. Es el ámbito de la exclusión, la marginación y la diferencia. Aquí es donde la imaginación y la eficacia del mercado de las profesiones debe entrever el interés de los citados sectores para apaciguar y equilibrar los intereses clásicos de mercado (¡solidaridad de mercado!). Ahora bien, son los profesionales de la Acción Social y los Servicios Sociales quienes deben alumbrar las necesidades de los que no tienen poder de compra. Por lo demás, es normal que las necesidades de los marginados no se muestren. No hacen colas porque no están informados. Seguramente por alguna causa más. Pero también es seguro que hay quien las padece aunque no las muestre.

¿Qué interés puede haber entonces en prestar servicios que no se pueden cobrar en el mercado? La competencia entre profesionales, lo hemos planteado con anterioridad, no puede dejar pasar la posibilidad de ofertar sus servicios a la Administración, a entidades particulares que trabajan con voluntarios, y a las entidades con ánimo de lucro que, por razones complejas, les interesa invertir en acción social y servicios sociales. Sin olvidar que la consecución de los objetivos se ha de racionalizar y medir, hasta donde sea posible.

A modo de conclusión

Haber comprendido que el desarrollo y bienestar de los ciudadanos exige inversiones en infraestructuras nos ha provocado la necesidad de contemplar el avance de los Servicios Sociales, unido al de los sistemas restantes. Compensación de los sistemas. Entre tanto hemos progresado conceptualmente en la delimitación de los Servicios Sociales. Es un logro epistemológico (metodológico) que ha estado acompañado por las estrechas relaciones mantenidas con otras ciencias. Una de las conclusiones no se ha hecho esperar: en la epistemología de los Servicios Sociales colaboran otras ciencias y métodos. Con una salvedad: que partimos del sujeto como protagonista de las necesidades humanas.

El avance epistemológico de los Servicios Sociales nos permite entrever que la organización ha de ser más compleja en sus niveles básicos, y que deben aplicarse criterios de flexibilidad y eficacia, según indicadores, para racionalizar las funciones y justificar racionalmente la existencia del sistema ante la sociedad.

Referencias

- ALARCÓN y otros (1991). *Compendio de Seguridad Social*. Madrid: Tecnos.
- ALEMÁN BRACHO, M. C. (1991). *El sistema público de los Servicios Sociales*. Granada: Impredisur.
- ANDER-EGG., E. (1994). *Metodología del trabajo social*. Barcelona: Ateneo.
- BELTRÁN AGUIRRE, J. L. (1992). *El régimen jurídico de la acción social pública*. Bilbao: Instituto Vasco de Administración Pública.
- CASADO, D. (1994). *Introducción a los Servicios Sociales*. Madrid. Popular, S.A.
- ETCHEVERRÍA, J. (1989). *Introducción a la metodología de la ciencia. La filosofía de la ciencia en el Siglo XX*. Barcelona: Barcanova.
- FOESSA (1994). *Informe sociológico sobre la situación social en España*. Madrid: Fundación FOESSA.
- GARDE ROCA, J. A. (1995). "Crisis fiscal y límites del Estado de Bienestar". Rev. CLAVES. 50.
- GÓMEZ PIN, V. (1995). *La dignidad. Lamento de la razón repudiada*. Barcelona: Paidós.
- GUTIÉRREZ RESA, A. (1993). "Reflexiones sobre la solidaridad". Rev. INTERVENCIÓN SOCIAL. 2.
- GUTIÉRREZ RESA, A. (1995). "Pasado, presente y futuro de los Servicios Sociales españoles". Rev. ACCIONES E INVESTIGACIONES SOCIALES. 3.
- LUHMANN, N. (1993). *Teoría política en el Estado de Bienestar*. Madrid: Alianza.
- MARINA, J. A. (1995). *Ética para naufragos*. Barcelona: Anagrama.
- MEDINA, E. (1982). "Teorías y orientaciones de la sociología de la ciencia", Rev. REIS. 20.
- OVEJERO LUCAS, F. (1994). "Las defensas morales del mercado", Rev. ISEGORIA. 9.
- SARASA URDIOLA, S. (1993). *El servicio de lo social*. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- THIEBAUT, C. (1992). *Los límites de la comunidad*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.

Antonio Gutiérrez Resa
Prof. Titular de Servicios Sociales
Universidad de Zaragoza