

## ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE SERVICIO SOCIAL PROFESIONAL

**Pilar Alvaríño Martín, Asistente Social,**  
Directora Escuela de Servicio Social,  
U. de Chile

Servicio Social, del mismo modo que lo hacen todas las profesiones que pretenden afianzar y validar sus procedimientos, se ha preocupado especialmente de desarrollar sus aspectos técnicos y metodológicos. Se considera que esto, más que un interés, es un deber de cada profesional, porque ello da la medida de cuán responsables nos sentimos de los medios que utilizamos y de los resultados que alcanzamos.

Los proyectos de Bienestar Social buscan la promoción social, que consiste en mejorar el funcionamiento de las personas, como individuos, como miembros de un grupo o de una sociedad.

Sabemos que las actividades de promoción transmiten valores, cambian actitudes, desarrollan potencialidades y crean todo un clima propicio para la convivencia humana, pero no sabemos cuál es la real influencia de estas actividades en el progreso social.

"La productividad de estos proyectos, no puede determinarse en forma aislada, debido a que ellos forman parte de una estrategia que abarca varios sectores, o bien porque desempeñan un papel de apoyo a algún sector conexo" (1).

Aún así, con todas las dificultades que ofrece el aspecto técnico en lo social, es más sencillo medir, modificar o exigir responsabilidad en los medios con que se trabaja, que determinar la responsabilidad profesional en los fines.

Hoy, celebramos el Día del Asistente Social. Es un día de gran significación histórica y afectiva para nosotros.

Es un día para meditar sobre el sentido y el valor que le otorgamos a esta profesión más que para hacer un balance de su desarrollo técnico.

Por esto, quisiéramos emplear estos minutos de comunicación con ustedes, autoridades y colegas presentes, en reflexionar sobre algunas cuestiones de principios que dan sustento a esta actividad.

La experiencia práctica y el estudio de muchos autores, ha dejado de manifiesto la dificultad que existe para establecer la naturaleza y el ámbito de los aspectos sociales del desarrollo, y en consecuencia para calificar o descalificar la materia que trata el Servicio Social.

Al Trabajador Social llega todo tipo de demanda y, especialmente, aquella que no tiene una respuesta satisfactoria dentro de la organización o para la cual no se han asignado recursos. La institución espera que la demanda sea atendida porque ello descarga de público a otras oficinas. El profesional la recibe, porque su formación y sus valores le indican que no puede rechazar a un ser humano en necesidad. Al mismo tiempo, está consciente de que muchas de las tareas que realiza, como entregar información que debiera otorgar otra oficina, hacer cumplir disposiciones que se omitieron, o defender derechos que se ignoraron, constituye una carga de trabajo que no parece muy productiva a los ojos de un administrador.

Se plantea así un primer problema que habría que resolver. ¿Nos olvidamos de estas realidades que se dan en nuestra sociedad en beneficio de la eficiencia? Difícil decisión para quienes no trabajan con generalizaciones o con cifras, sino con personas y situaciones concretas de conflicto.

En la actuación de cada profesional, subyace una idea del hombre y su bienestar, que puede, incluso, tener matices particulares, pero que no puede faltar porque determina un estilo de conducta. En la medida en que estas ideas se escapan o se desvanezcan, se perderá con ellas la identidad de la profesión.

El concepto de Bienestar es complejo y en cierta medida diferente para cada momento histórico, tipo de sociedad e, incluso, grupo humano. Se identifica con el acceso que tiene la población al consumo de bienes y servicios, con la garantía de integridad física y moral y con la posibilidad de participar en la superación de las propias condiciones de vida y las de la nación.

"Va mucho más allá de lo puramente asistencial o humanitario. Establece el derecho de todos a gozar de los beneficios del desarrollo

(1) Naciones Unidas ST/SOA/99: "La Planificación de los Servicios de Asistencia Social en el contexto de los Planes Nacionales del desarrollo" N. Y. 1971.

científico, tecnológico y artístico". Busca conservar y desarrollar el potencial humano (2).

El Servicio Social como profesión, es la búsqueda del bienestar a nivel de situaciones concretas.

Las descripciones que a menudo se hacen de Servicio Social, y que involucran la búsqueda del desarrollo pleno del hombre y de una sociedad que ofrezca las condiciones para lograrlo, han sido más de alguna vez calificadas de vagas, porque no establecen las características precisas del hombre y la sociedad a que se aspira, o porque en ellas podría encontrarse prácticamente toda la motivación del quehacer humano.

Es cierto que una definición que no fija a la práctica metas concretas, parece diluir la responsabilidad profesional en los fines, pero existen buenas razones para que se mantenga ese nivel de generalidad. Algunas de ellas se relacionan con la carga valórica que lleva implícita la acción social y con la calidad de funcionario público o privado de quienes la ejecutan, que reduce su poder de decisión a aspectos muy específicos del plan o la política sectorial. Otras razones tienen que ver con la complejidad de los elementos en juego.

Pretender decidir, a partir de una definición lo que es bueno y es deseable para los demás, implicaría asumir una responsabilidad cuyos efectos, además de injustos e irreales para la población, constituiría un serio riesgo de supervivencia para la profesión misma.

Siguiendo el pensamiento de Risieri Frondizzi (3), podríamos decir que la naturaleza de un valor, depende en parte de elementos objetivos de la cosa que valoramos y, en parte, de elementos subjetivos del sujeto que valora. Ni el objeto cuyas condiciones valoramos ni el sujeto capaz de otorgar un valor positivo o negativo, son homogéneos y estables. Lo que unos aceptan, otros rechazan, lo que hoy parece bueno, mañana podría ser discutible o malo.

Del mismo modo que alguien valora en forma diferente un mismo objeto, dependiendo de las circunstancias, los grupos respetan distintas tablas de valores y establecen distintas prioridades entre ellas a través del tiempo. De ahí que, tan irreal como decidir sobre lo que es bueno, y es conveniente para los demás, es darles a los valores la calidad de permanentes.

Por eso, fijar valores rígidos e inmutables a las metas en términos de tipo de hombre y sociedad a que se aspira, envuelve el peligro de

encasillar la actividad profesional en los marcos de determinado período histórico, sistema político o modelo de comportamiento que en ese mismo instante pudiera estarse modificando.

La complejidad de los elementos con que trabaja Servicio Social, se reconoce también como una dificultad para precisar los fines; como dice Martin Buber: "Quien pretende definir al hombre, debe saber que existe no sólo un género humano, sino también pueblos; no sólo un alma humana, sino también tipos de caracteres; no sólo una vida humana, sino edades de la vida. Sólo abarcando sistemáticamente dentro de cada particularidad y entre ellas y sólo mostrando la presencia de lo uno en lo vario, podrá tener ante sus ojos la totalidad del hombre" (4).

Este hombre, tan difícil de definir como unidad genética depende para su bienestar del orden político, jurídico y social establecidos. El modifica y crea en su medio, pero éste, a su vez, lo impulsa o lo limita.

Las consideraciones de este tipo están siempre presentes en las prácticas que, como Servicio Social, se orienta a la búsqueda de valores. Por las características de los sujetos con que se trabaja, generalmente los más desvalidos, económicamente deprimidos o en situación de conflicto, la relación profesional es la de una confianza, quien consulta o pide ayuda —y una conciencia— la del técnico.

El primero tiene muy pocos elementos de juicio para juzgar las orientaciones del profesional y, con frecuencia, la situación de menor valía en que se encuentra genera en él alguna forma de dependencia. En estas condiciones sería fácil y al mismo tiempo poco ético imponer valores propios o inherentes a grupos sociales o culturales ajenos. Para el Trabajador Social, quien le entrega su confianza, no deja jamás de ser también una conciencia.

Sin embargo, es evidente que no puede cada uno usar a su arbitrio la medida de lo que es bueno y lo que es malo y que, para garantizar los derechos de los demás y proteger la convivencia, ha sido necesario establecer normas y valores que el juego social debe respetar y que profesiones como la nuestra, tienden a reforzar.

En relación con estas pautas de convivencia y con el expreso propósito de mejorar las condiciones de vida, Servicio Social ha identificado algunos elementos cruciales y les ha otorgado un valor positivo y prioritario. En ellos, ha fijado metas inmediatas y el ejercicio de su actividad. Estos elementos son:

(2) Naciones Unidas E/C.N.F. 55L 2-STSOA 99, pág. 56.

(3) Risieri Frondizzi: "Qué son los Valores". Fdo. de Cultura Económica, México, 1958.

(4) Martin Buber: "Qué es el Hombre". Fdo. de Cultura Económica, México, 1949.

— **El Trabajo y el Salario justo**, para alcanzar una vida digna. Lo que la profesión entiende por vida digna está ligado al hecho de que la actividad productiva permita al individuo alcanzar un aceptable nivel de vida y de aspiraciones.

— **La Familia**, como centro formador de modelos de comportamiento y trasmisor de valores culturales y morales.

**La participación en las tareas del progreso social**, por cuanto involucra y responsabiliza al hombre de su propio bienestar y el de sus semejantes.

La ponderación que el Trabajador Social le otorgue a estos focos de interés, su posibilidad de actuar y el grado de influencia o de poder que tenga para hacerlo, son fluctuantes y dependen en gran medida de las circunstancias. Habrá momentos en que la solución que pueda ofrecer a los problemas de trabajo será prácticamente nula; habrá situaciones o grupos donde su intervención en la estructura familiar será imposible y otros en que su acción será decisiva.

A pesar de que hemos mencionado tres núcleos centrales de interés, creemos que ellos pueden perfectamente centrarse en uno solo, la familia. Toda la política social y los programas a través de los cuales éstas se concretan, afectan a algún aspecto de la vida familiar: salud, trabajo, obligaciones legales o desarrollo personal.

La familia es la más antigua de las instituciones sociales; nació antes que la Iglesia o el Estado. Es la más estable, duradera y universal de las formas de organización que se ha dado el hombre. La dependencia que de ella tienen los seres humanos para satisfacer sus necesidades más importantes, ha hecho que persista a través de todas las épocas y todas las sociedades, aunque adopte diferentes formas y aunque sus funciones vayan cambiando con el paso del tiempo.

Las transformaciones en las formas de producción, han traído profundos cambios en las funciones de esta institución. El reemplazo de la producción artesanal que se hacía en el hogar por la producción industrial, ha disminuido la importancia de la función económica que ella cumplía. El núcleo familiar dejó de ser considerado como unidad de producción, como era en la familia-empresa para convertirse en unidad de consumo. Las funciones de educación, conservación de la salud y protección, han sido traspasadas a entidades organizadas para tales objetos.

Sin embargo, hay funciones básicas que permanecen, como la de criar a los hijos y la de darles una entidad. Y hay funciones nuevas que

ha ido asumiendo la familia como respuesta o como reacción a la sociedad industrializada y competitiva en que vivimos, y en la cual la subsistencia exige que los seres humanos desarrollen ciertas condiciones de personalidad para conseguir estabilidad.

Por eso, la familia se preocupa ahora del desarrollo de la personalidad, de la alegría de los niños, de la recreación en grupos y, fundamentalmente, de dar y recibir afecto.

Los modelos característicos de comportamiento que adquieren los seres humanos son aprendidos más que instintivos. Su identidad depende en gran parte de la cultura inmediata a la cual se ven expuestos desde que nacen. El desarrollo de la personalidad dentro de la familia es un continuo y complejo proceso de construcción de una identidad que llega a ser el reflejo de los valores que la familia respeta.

Desde un punto de vista concreto, sin embargo, cada familia es afectada por múltiples problemas a lo largo de las distintas fases de su existencia. El hecho de que las sociedades hayan establecido siempre algún tipo de familia para criar y cuidar de los menores y que utilicen normas, mitos o sanciones para mantener su estabilidad no significa forzosamente que ello se cumpla en todos los casos particulares.

Por esto, cada vez más la familia es considerada como un importante motivo de preocupación de la política social. Los programas de bienestar incluyen, más que medida correctiva para los casos de desviación, metas nuevas para el esfuerzo social común.

La preocupación por la estabilidad del núcleo familiar, constituye una constante en la actividad del Trabajador Social. Puede aproximarse a un individuo desde cualquier ángulo, o a propósito de cualquier problema, pero siempre considerará su situación familiar como factor clave del diagnóstico y la desintegración del grupo como una limitante para el desarrollo y conservación del potencial humano.

Del mismo modo que los valores de la profesión permiten identificar una particular concepción del hombre y los métodos y técnicas una manera característica de abordarlo, estos centros de interés fundamental: trabajo, familia y participación, que han sido seleccionados entre múltiples posibilidades de la vida de relación, permiten circunscribir los fenómenos en que se actúa de preferencia.

La acción profesional implica integrar los conceptos de hombre y sociedad en una interacción positiva que llamamos promoción social o progreso social. La promoción no existe como función institucionalizada de un solo sistema. No

hay una entidad o corporación organizada para tal objeto. Está disgregada en segmentos: educación, salud, trabajo, seguridad social, vivienda. Servicio Social cumple desde cada uno de ellos, la parte que le corresponde en la movilización y en la integración de los individuos o los beneficios del desarrollo. Pero el hombre no es sólo un ser biológico, cultural o productivo. A menudo, el problema por el cual pide ayuda es parte de una larga cadena que no se elimina con los recursos que ofrece un solo sector. Sin embargo, por la forma en que han sido estructurados los servicios, nuestros profesionales realizan su mayor trabajo fuera del sector en que están contratados. El Trabajador Social del sector salud no actúa directamente en las tareas del diagnóstico o de tratamiento, pero a menudo proporciona al paciente, las condiciones extramédicas que facilitan su recuperación. Hace cumplir los requisitos legales para el uso del recurso de salud, tramita o enseña a tramitar beneficios económi-

cos. Es decir, coordina el sector salud con otros sectores, cuyas disposiciones deben cubrirse como condición previa del ingreso o del egreso.

Estas tareas de coordinación, responden a la necesidad de unir lo que artificialmente se ha dividido en segmentos. Son puentes que cruzan las lagunas que dejan la planificación, entre un sector y otro, o son resguardos que protegen al débil de las fallas de la legislación.

La planificación para el bienestar es sectorial, pero las necesidades del hombre constituyen una globalidad que debe ser satisfecha con equilibrio. No hay bienestar, si hay vivienda y no hay salud; hay frustración, si hay educación y no hay trabajo.

La necesidad de un profesional con la visión integral del hombre, que ejerza las funciones de coordinación sectorial a nivel de situaciones concretas, seguirá existiendo mientras se mantenga la forma parcelada de responder a las necesidades del hombre.

## POSTGRADOS DE TRABAJO SOCIAL

En virtud de la frecuente solicitud hecha por varios colegas, respecto a la información sobre los Postgrados de Trabajo Social existentes en América Latina, publicamos a continuación una relación de los mismos:

- Pontificia Universidad Católica de Río Grande Do Sul (Caixa Postal 1429, Avda. Ipiranga 6681, 90.000 Porto Alegre, R. S. Brasil).
- Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo (Rua Monte Alegre 984, 0.5014, Sao Paulo - SP., Caixa Postal 7982, Brasil).
- Pontificia Universidad Católica de Río de Janeiro (Rua Marques de S. Vicente 209/263, Z.C.20, Río de Janeiro - R. J., Brasil).
- Universidad Federal de Pernambuco (Cidade Universitaria, Engenho de Meio, 50.000 Recife - Pernambuco, Brasil).
- Universidad Federal de Joao Pessoa (Rua Cel. Joao Luiz Ribeiro de Moraes 279, 58.000 Joao Pessoa - Paraíba, Brasil).
- Universidad de Nuevo León Apartado Postal 2811, Ciudad Universitaria Monterrey - N. L., México).
- Universidad Externado de Colombia (Programa de Postgrado en Política Social, Calle 12, N° 1-17 Este, Bloque C, 4° piso. Teléf. 2826066 ext. 303, Bogotá, Colombia).
- Magister Latinoamericano de Trabajo Social - MLATS (Apartado 184, Tegucigalpa, Honduras).

De "Informativo CELATS ALAETS", año V, N° 20, Lima (Perú), octubre-diciembre 1980.