

CRONICA DE UN SEMINARIO

Mónica Jiménez de Barros

Un seminario distinto, de trabajo intenso y de puesta en común, donde no existieron observadores, ya que fuimos todos participantes, donde "nadie se creyó la muerte" ni por bueno ni por malo, donde no hubo una actitud enjuiciadora sino que una actitud sencilla en la que se mostró el camino que cada uno había recorrido. Un seminario contra el tiempo donde se jugó, se analizó, se evaluó lo hecho y se proyectó el camino a seguir.

Un seminario en el que se dibujó, se trabajó activamente en grupos y se expuso la experiencia de varios.

Seminario de Perfeccionamiento para 54 Asistentes Sociales de Empresas Privadas, en su mayoría de Santiago, salvo 2 de Valparaíso y 3 de Concepción, cuyo objetivo fue:

1. Ser un lugar de encuentro para los profesionales del Servicio Social en torno a los problemas laborales comunes.
2. Redefinir la tarea y el rol del trabajador social de acuerdo a las necesidades de la Empresa y a las expectativas de los distintos sectores.
3. Proporcionar una metodología y un estilo de trabajo que permita una labor más eficiente.

Tres días de trabajo, 20, 21 y 22 de abril de 1977, que se realizaron en un maravilloso local ubicado en Alonso Ovalle 1465, de propiedad del Centro Cultural de la Caja de Compensación de la Cámara Chilena de la Construcción. Tres días de trabajo dedicados respectivamente a la Empresa, al Rol del Trabajador Social, a las Técnicas y Actitudes de Intervención.

El primer día, dedicado a nuestro objeto de Trabajo LA EMPRESA, dibujamos "Cómo son nuestras Empresas", 7 dibujos en los cuales se reflejó cómo la sentimos y la vemos, qué hay en nuestro corazón respecto a ella, y salieron muchos elementos interesantes de analizar:

- Sobredimensión de lo económico,
- Ausencia de objetivos sociales en las empresas.
- Falta de comunicación entre las personas que la integran.
- Gerente, gran rey que da órdenes, que sólo se preocupa del signo peso.
- Empresa inserta en una comunidad mayor, pero hecha además de pequeñas comunidades.
- Bienestar, Servicio Social aislado.
- Hombres fuera de la Empresa. Cesantía.
- Jerarquía, mando, autoridad, organigramas ¿dónde debiera estar el Servicio Social?

- Abogado, personaje sagrado para asesorar al gerente, el que se preocupa de que a la empresa "no la pille la ley".
- Empresa conjunto de elementos, personas representadas por corazones, dineros representados por signo \$, maquinarias representadas por engranajes, todos con un objetivo común, e insertos en una comunidad nacional.
- Trabajadores aislados, cansados, nadie se preocupa de ellos, sin comunicación con la autoridad, sin organización sindical, sin comunicación entre ellos.

Los dibujos se analizaron y se expusieron, de modo que sirvieron de marco al trabajo del día.

Luego del café, trabajó con nosotros un empresario; con él conversamos "La Empresa como un desafío: sus tareas y dificultades". Muchas fueron las ideas que nos aportó, pero a nuestro juicio lo más relevante sería: dos grandes desafíos tiene la empresa, uno de eficiencia económica, otro de desarrollo social; el primero dice relación con la producción de bienes y servicios de alta calidad y de bajo costo. Lo segundo se relaciona a la tarea de hacer de la empresa un lugar en el cual el elemento humano de ella pueda desarrollarse y crecer como persona y como trabajador.

De este doble desafío se desprenden tareas. Un grupo de ellas son las que podríamos llamar operativas o tecnológicas; ellas dicen relación con las decisiones que se deben tomar para que la empresa sobreviva, se desarrolle y crezca en relación al mercado, al financiamiento, a la inversión y a la tecnología, para entregar bienes y servicios a la sociedad.

Otro grupo de tareas están vinculadas al desarrollo social interno de la empresa, se refieren a los esfuerzos que se deben desplegar para mejorar la calidad de vida y el desarrollo integral de los trabajadores. Toda la comunidad laboral tiene necesidades y aspiraciones y su satisfacción debería estar vinculada a los niveles de ingreso, al clima laboral, a los sistemas de capacitación, incentivos, beneficios sociales, etc.; en resumen, a las decisiones de política social.

La tercera área de tareas relaciona a la empresa con la comunidad local y nacional, se refiere a los compromisos que la empresa tiene de entregar bienes en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas.

Entre todas estas áreas hay objetivos potencialmente conflictivos, por ejemplo: a ventas le interesa vender barato y a crédito para conquistar clientes; a finanzas, en cambio, le interesa

que los productos se vendan con el máximo de ganancia y al contado. A los responsables de la política de personal le interesa que el personal se capacite, participe en la marcha de la empresa, tenga un tiempo y condiciones gratas para almorzar; producción considera que esto no es productivo, que se gasta plata y se pierde tiempo.

Es la autoridad en la Empresa quien debe compatibilizar los objetivos, quien debe dirimir los conflictos, quien debe procurar la coordinación, la cohesión del grupo en torno a objetivos totales, generales, sacrificando en algunos momentos objetivos parciales de algún sector de la empresa.

El primer día de trabajo finalizó con un ejercicio de Diagnóstico de Organizaciones mediante el cual se pretendía desarrollar algunas habilidades para interrogar, teniendo conciencia del por qué y del para qué de la información requerida, lo que supone una concepción clara de la empresa.

El segundo día de trabajo se centró en el Rol del Trabajador Social en la Empresa; interesaba clarificar qué hace el Asistente Social y qué de lo que hace la realiza o la frustra.

Comprobamos que la mayoría estaba trabajando en forma planificada con objetivos a corto, mediano y largo plazo, en funciones que dicen relación con el bienestar del trabajador y su familia, que muy pocas veces se desempeñan en tareas relacionadas al clima organizacional, a relaciones interpersonales e intergrupales de los trabajadores. Son los problemas "marginales" del trabajador los que constituyen su área de preocupación y no han penetrado en la dimensión social de la empresa misma; es decir, en los problemas de mística, de información, participación, política de remuneraciones, incentivos, capacitación, seguridad industrial, etc.

¿Qué las frustra? Fundamentalmente el excesivo trabajo administrativo, el papeleo sin objetivo, el ser un "junior de lujo" como un grupo señaló.

¿Qué las realiza? Todas las tareas que tienen relación con el desarrollo y el bienestar del personal, el comprobar que tienen buena relación y que son aceptadas por los trabajadores.

Finalizó la mañana del segundo día con una frustrada mesa redonda, el único punto negro. Esperábamos a un empresario, a un empleado, a un obrero, los dos últimos no llegaron y nos hizo falta escuchar qué esperan ellos de nosotros. El empresario fue conciso y luego abrió debate con la asamblea. Básicamente señaló que en este período en que la empresa lucha por sobrevivir

en el que los sindicatos no tienen elecciones libres y por lo tanto no son en general representativos, le cabe al Trabajador Social un importante papel en la información. Luchar porque se sepa qué pasa en la Empresa, porque fluya la información, porque se conozca cuál es la verdad del clima laboral y cuál es la verdad sobre el destino de la Empresa.

En estos momentos en que el empresario gasta la mayoría de su tiempo y sus energías en lograr que la empresa supere la crisis económica, hace falta gente que recuerde los objetivos sociales de la empresa y trabaje por ellos.

La tarde del día se destinó a escuchar y a analizar cuatro experiencias de trabajo social en Empresa, cuatro posibilidades de rol (1) muy bien presentadas y muy estimulante.

Comentamos algunos puntos:

1. Los trabajadores sociales de empresa que presentaron su experiencia han comprendido la importancia de la eficacia de la acción y han buscado, en los conocimientos teóricos y metodológicos, el fundamento de ella.
2. Han comprendido que las transformaciones planificadas en la empresa suponen selecciones de objetivos y adecuación de medios a estos fines.
3. Han buscado en las ciencias sociales conocimientos para comprender el comportamiento humano y el de las organizaciones, y en la metodología y técnicas científicas el medio para una acción eficaz.
4. Han comprendido que deben incorporarse a la empresa y que tienen un rol que jugar en el ambiente de trabajo de la organización.
5. Han explicitado su rol de mantenedor de la fuerza de trabajo y de agente de cambio planificado en la organización, comprendiendo que el cambio es un proceso dinámico que se refiere a la estructura y al comportamiento del elemento humano.
6. Han señalado que en este cambio ellos son uno de los agentes, que en este proceso par-

ticipan otras personas de la empresa, que es una labor de equipo.

7. Se señaló como objeto del trabajo social de la empresa a la persona total en un ambiente total, es decir, la cultura de la organización. Interesa al trabajador social el elemento humano, su comportamiento y su relación con la estructura y el ambiente de la organización laboral.

El camino de la empresa se ve amplio para el trabajador social. Son múltiples las posibilidades de su rol. El debe conquistar un lugar, no esperar que otros le señalen qué debe hacer. Debe llegar a ser un buen recurso para aportar elementos en relación al diseño de la política social de la empresa; debe contribuir a que los proyectos sociales de los trabajadores y de gerencia sean realidad, debe luchar por una mística de la empresa.

El tercer y último día del Seminario se dedicó a revisar algunas actitudes y técnicas de intervención, tanto a nivel personal como interpersonal e intergrupar. Fue un día muy importante que dejó huella en los participantes y que se reflejó en las evaluaciones.

Los participantes expresaron que en estos tres días habían aprendido:

Sobre el rol: se les abrieron horizontes, descubrieron nuevas áreas de trabajo en la empresa.

Sobre nuevas actitudes: a no depender, a definir nuestro propio campo de acción, a valorar más nuestra profesión.

Sobre necesidades de capacitación: evidencia de la importancia de los conocimientos teóricos y técnicos para la eficacia de la acción y la elevación del nivel profesional. Conciencia de la necesidad de capacitación permanente.

El seminario fue calificado por todos como: excelente, motivador, novedoso, ameno, tonificante, reforzador, distinto, enriquecedor.

El equipo expresó que durante el seminario se sintió a gusto, interesado, identificado, comprometido, cómodo, en familia, en un ambiente cálido.