

# CIUDADANO, USUARIO, CLIENTE, NECESITADO... ¿QUE HAY DETRÁS DE LAS PALABRAS?

ÓSCAR TRUJILLO DÍAZ <sup>1</sup>

Fecha de recepción: mayo de 2010

Fecha de aceptación y versión definitiva: junio de 2010

Buenos días a todos y agradezco a la Universidad de Comillas la oportunidad de participar en este espacio de reflexión que han abierto para poder profundizar sobre la realidad de nuestros Servicios Sociales y en el futuro que puedan tener.

Hace años, estudiando en estas mismas aulas, una profesora, Pino, nos pidió expresar lo que para nosotros significaba esta profesión que estábamos empezando a descubrir. En aquellos tiempos yo estaba leyendo un pequeño libro de Marguerite Yourcenar, un libro delicioso, *Alexis o el tratado del inútil combate* y descubrí estos breves párrafos, que desde entonces están muy presentes en mi quehacer cotidiano:

«La vida, Mónica, es más compleja que todas las definiciones posibles; toda imagen simplificada corre el riesgo de ser grosera.

No creas tampoco que apruebo a los poetas por evitar los términos exactos, ya que sólo saben hablar de sus sueños.

La vida es algo más que la poesía, algo más que la fisiología e incluso que la moral en la que he creído tanto tiempo. Es todo eso y es mucho más: es la vida. Es nuestro único bien y nuestra única maldición.

Vivimos, Mónica. Cada uno de nosotros tiene su vida particular, única, marcada por todo el pasado sobre el que no tenemos ningún poder y que a su vez nos marca, por poco que sea, todo el porvenir.

Porque no hay nada más: el mundo sólo existe, para cada uno de nosotros, en la medida en que confina a nuestra vida.

Las palabras sirven a tanta gente, Mónica, que ya no le convienen a nadie; ¿cómo podría un término científico explicar una vida? Ni siquiera explica lo que es un acto; lo nombra y lo hace siempre igual;

---

<sup>1</sup> Trabajador social en el área de formación. E-mail: oscar\_trujillo\_d@hotmail.com

sin embargo, no hay dos hechos idénticos en vidas diferentes, ni quizás a lo largo de una misma vida.

Después de todo, los hechos son sencillos; es fácil contarlos; puede que ya los sospeches.

Pero aunque lo supieras todo, aún me quedaría explicarme a mí mismo».

¿Por qué elijo este texto casi siempre que me dirijo a compañeros de profesión?... , porque conlleva una verdad tremenda. En la mayoría de los casos nos cuesta entender nuestra propia vida, acciones, sentimientos, culpas, afectos..., y a pesar de eso, nosotros nos constituimos en «expertos» en entender la vida de los otros, en ponerla palabras, «diagnósticos» y decidir —decimos que de forma consensuada con el usuario, con la familia..., ¿es siempre cierto?— sobre que es lo mejor para sus vidas. Yo creo que es bueno que no perdamos de vista este texto. Cada vez que escribimos un informe para proteger a un menor, para dirigirnos a un juzgado, para solicitar una prestación..., estamos poniendo palabras a la vida de los otros..., y eso es algo que nunca debe dejar de darnos respeto, mucho respeto.

Pero pasemos ya al motivo de nuestra reflexión...

## 1. LO PRIMERO: LLEVAMOS POCO TIEMPO.

Es bueno reconocerlo, lo social, es algo reciente. Me refiero a lo social como profesión, no a la Acción Social que como ya sabemos se inicia con la propia Historia de la Humanidad. Y en España, mas reciente todavía... Aun recuerdo mi sorpresa cuando estudiando el desarrollo legislativo en materia de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid me encontré con que la Ley de Servicios Sociales de 1.84 derogaba en nuestra Comunidad a la Ley de Beneficencia de 1849.

En el ámbito de la protección de menores, que es el espacio en el que actualmente desarrollo mi trabajo, tampoco somos mucho más modernos...

«Mary Ellen era una niña de nueve años nacida en Nueva York en 1866.

Una trabajadora de la caridad conoció que era golpeada continuamente, herida con tijeras y atada a una cama.

Presentaba síntomas de desnutrición severos, maltrato físico y negligencia.

La trabajadora social acudió a diversas agencias de protección, a la policía, a los abogados... Ningún estamento colaboró, ya que no existía ninguna ley que recogiera de forma específica el maltrato de los niños por sus padres o cuidadores.

Esta persona finalmente se dirigió a un miembro de la Sociedad Americana para la Prevención de la Crueldad hacia los Animales.

Los animales se encontraban legalmente protegidos del maltrato.

El argumento que se empleó en el proceso judicial era que Mary Ellen merecía, al menos, tanta protección como un perro.

Sobre esta base, se ganaba en 1874 el primer proceso judicial en Estados Unidos que defendía a un menor de malos tratos. Como consecuencia del caso de Mary Ellen, se formaría la *Sociedad para la Prevención de la Crueldad hacia los Niños*.

¡Así se inicia la protección de los menores hace apenas un siglo y medio!, argumentando que los niños están dentro del «reino animal» y que, por tanto, tienen derecho a ser protegidos del maltrato...

Sí, llevamos poco tiempo y es justo reconocer que se han conseguido infinitas cosas.

Hoy hablamos y nos situamos en unos Servicios Sociales que se presentan como universales, ya no se dirigen solamente a los «usuarios» clásicos del Sistema de Protección (pobres, personas con necesidades básicas no cubiertas...), hoy se dirigen a todos los «ciudadanos» (palabra talismán, clave en los actuales discursos políticos y de la propia administración), porque los Servicios Sociales se quieren ubicar como el núcleo de los derechos sociales de todos y cada uno de nosotros. El problema, y así lo reconocen numerosos documentos de nuestro entorno, es que los ciudadanos siguen relacionando los Servicios Sociales con poblaciones muy específicas o situaciones de necesidad y marginación social. Para un alto porcentaje de nuestros vecinos, acudir a Servicios Sociales sigue siendo algo estigmatizante y estigmatizador...

El objeto de los Servicios Sociales según la primera Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, la Ley 11/1984 era «prevenir, erradicar y tratar las causas de la marginación». En la nueva Ley —Ley 11/2003— este objeto se ampliará a «prevenir, eliminar y tratar las causas que impiden el pleno desarrollo de individuos y grupos».

Los Servicios Sociales de la Ley del 84 no eran universales, ya que no todos estamos en situación de posible marginación. Los que se plantean en la nueva Ley —las llamadas Leyes de segunda generación— sí son claramente universales, en la línea del artículo 9.2 de nuestra *Constitución*, ya que todos nosotros, cada uno de nosotros y de los grupos en los que nos socializamos podemos encontrarnos con causas, temporales o permanentes, que pueden dificultar nuestro desarrollo.

Estamos así ante una perspectiva novedosa, la que llevan ya varios años en las diferentes Comunidades Autónomas las Leyes de «segunda generación».

Son leyes modernas, leyes que utilizan el lenguaje de la calidad que tan recientemente ha asumido nuestra Administración, leyes que ponen el listón alto, muy alto..., pero leyes que a veces dejan un sabor de boca extraño.

Si lees la nueva Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, al menos eso me pasa a mí, piensas... ¿De qué Madrid estamos hablando? ¿Qué análisis de la realidad contiene esta Ley?...

En la Ley en ningún sitio aparecen referencias claras a las situaciones de necesidad, pobreza, marginación, exclusión o como nos parezca más políticamente correcto llamarlo. Únicamente se hace una referencia a la exclusión en relación a la labor que se van a realizar desde las entidades voluntarias. En Madrid no encontramos pobres, necesitados, marginados, excluidos..., sino «personas con déficits de apoyo social».

No sé, pero me sabe a poco, me suena raro... Me recuerda a un personaje de Voltaire, «Cándido», que estaba convencido de que vivimos en el mejor de los mundos posibles..., y no, ni de lejos nos encontramos en el mejor de los mundos posibles.

¿Qué aportan las Leyes de segunda generación?... Se van a centrar en cinco ideas básicas:

1. La satisfacción del usuario-cliente.
2. La incorporación de fórmulas de gestión empresarial.
3. La transparencia en la actuación: Cartas de Servicios, Contratos-Programas, evaluación de los usuarios...
4. La externalización con tutela de la gestión de los servicios, cumpliendo los objetivos de eficacia y ahorro.
5. La calidad en los servicios, a través de la consulta continua a los empleados, a los usuarios y a los ciudadanos.

Nos encontramos, pues, ante el lenguaje de la calidad...

## 2. EL LENGUAJE DE LA CALIDAD... O NO ES CALIDAD TODO LO QUE RELUCE.

La calidad no nace en el ámbito de los Servicios Sociales, tampoco nace en el ámbito de la Administración..., la calidad nace en las empresas, ¿Por qué?, porque se mueven en un entorno competitivo, en el que están obligados a que si quieren mantener una determinada franja de mercado, deben ofrecer unos productos y unos servicios de calidad.

La Administración, al menos en el ámbito en el que nos referimos, los Servicios Sociales, está obligada a garantizar a los ciudadanos unos niveles básicos de cobertura de sus necesidades como reconoce la *Constitución* a lo largo de todo su articulado. La Administración, en este campo, no tiene competencia, funciona como un «monopolio» en la protección social (aunque han podido surgir respuestas asistenciales privadas estas van dirigidas únicamente a personas dentro de clases sociales con un determinado poder adquisitivo, como pueden ser recursos residenciales privados).

La Administración, por tanto, no va a asegurar la calidad para hacerse con una parte del mercado o para fidelizar a grupos determinados de clientes, lo va a hacer porque es su responsabilidad. En este sentido suscribo totalmente la intervención desarrollada por nuestra compañera M.<sup>a</sup> Jesús Soler reconociendo el papel de la Ley 30/1.992 (Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común) como una Ley que va a anticipar los procesos de calidad con el reconocimiento que hace de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

¿Qué significa hablar de calidad en los Servicios Sociales?. Significa, entre otras cosas:

- Aumentar los servicios.
- Colocar a la persona en el centro del sistema (ciudadano).
- Implicar a usuarios y familias en la planificación y gestión de los servicios.
- Implicar a la comunidad.
- Mejorar la formación y la investigación.

Todos estos retos los hemos recogido en las Leyes de Servicios Sociales, en las Cartas de Servicios, en los Planes Estratégicos y en los Planes Sectoriales..., pero cuantos se están llevando a cabo y cómo se están llevando a cabo...

El *Plan de Atención Social Primaria* reconocía como una de sus actuaciones la cobertura inmediata de las bajas que se produzcan dentro de la red de Centros Municipales de Servicios Sociales para garantizar la calidad en la atención prestada... ¿Se están cubriendo las bajas en estos Centros? También es cierto que el citado Plan se elabora en un momento en el que la crisis económica que estamos atravesando aun no estaba presente.

Todo esto es cierto, y la actual situación económica va a hacer mucho daño, ya lo está haciendo al sistema de prestaciones sociales (ya ha anuncia-

do el Estado recortes a la dependencia a pesar de que está configurada como un derecho).

A veces uno no puede evitar acordarse de la ya fallecida Gloria Fuertes:

«Yo no sé muchas cosas es verdad  
 Digo tan sólo lo que he visto.  
 Y he visto:  
 Que la cuna del hombre la mecen los cuentos,  
 Que los gritos de angustia del hombre los ahogan con cuentos,  
 Que los huesos del hombre los entierran los cuentos.  
 Y que el miedo del hombre...  
 Ha inventado todos los cuentos.  
 Yo sé muy pocas cosas es verdad  
 Pero he dormido con todos los cuentos  
 Y sé todos los cuentos».

### 3. ¿Y QUE PINTAMOS LOS TRABAJADORES SOCIALES?...

En este contexto, ¿Dónde queda el trabajo social? ¿Qué trabajo social nos dejan hacer? ¿Qué trabajo social queremos hacer...

Aquí surgen muchas preocupaciones de las que me gustaría, simplemente como apunte, compartir alguna con vosotros...

Tengo la sensación de que estamos psicologizando cada vez más la intervención social. Lo que no entendemos lo «psicologizamos», definiéndolo como enfermo; o lo «moralizamos», definiéndolo como «malo». Un adolescente que asesina a otro, es o un enfermo o una persona mala..., ¿no es un poco simple? Creo firmemente que este tipo de miradas atentan contra la base de nuestra profesión.

A la carrera de Trabajo Social yo la llamaba —sin sentido peyorativo— la carrera de la «gallina» porque no pude evitar la sensación de que nos pasábamos la carrera «picoteando» de todo: un poco de psicología, un poco de antropología, un poco de derecho de medicina..., y es bueno, está bien si ese «picoteo» nos abre el apetito, no nos deja saciados y nos deja con ganas de más.

Pero es precisamente esa «perspectiva del picoteo» la que nos permite tener una visión integral y global de la persona que tanto puede enriquecer el trabajo de los equipos interdisciplinarios en los que muchos de nosotros nos movemos.

Sabéis que las drogas ya se sitúan plenamente en el ámbito sanitario (la Ley 5/2.002 de la Comunidad de Madrid las derogó como Servicio Social Especializado)... En la actualidad la intervención en drogodependencias se sitúa en el nivel sanitario... ¿Qué papel nos va a quedar a los trabajadores sociales en drogodependencias? Las directrices de la Administración dicen que los trabajadores sociales no podemos acceder a la información psicológica o sanitaria (profesionales médicos), no podemos hacer informes (solo los profesionales médicos), no podemos hacer entrevistas de acogida..., siendo los propios profesionales sanitarios los que están lamentando la pérdida del papel que aquí hemos desarrollado. En otros ámbitos también estamos sufriendo «ataques» parecidos... ¿Dónde queda lo social?, ¿ya no creemos en ello?

Nos movemos en un entorno cada vez más cuantitativo..., fijaos en las memorias que elaboran las diferentes instituciones, tanto públicas como privadas..., ¿encontráis algo aparte de números?, ¿tenemos mejores servicios por el mero hecho de haber atendido a más personas o haber realizado más intervenciones? De nuevo los criterios de la calidad... El Trabajo Social deja de ser un «arte» como planteaba Mary Richmond y empieza a ser una cuestión de «marketing», algunos compañeros dicen —y no les falta razón— que nos estamos convirtiendo en «administrativos de lujo».

Vivimos en un contexto de riesgo, de riesgo que nos afecta a todos como plantea Ulrich Beck en un conocido ensayo o como recoge —con otro lenguaje— el uruguayo Eduardo Galeano...

«Los que trabajan tienen miedo de perder el trabajo.

Los que no trabajan tienen miedo de no encontrar nunca trabajo.

Quien no tiene miedo al hambre, tiene miedo a la comida.

Los automóviles tienen miedo de caminar y los peatones tienen miedo de ser pisados.

La democracia tiene miedo de recordar y el lenguaje tiene miedo de decir.

Los civiles tienen miedo a los militares, los militares tienen miedo a la falta de armas, las armas tienen miedo a la falta de guerras.

Es el tiempo del miedo.

Miedo de la mujer a la violencia del hombre y miedo del hombre a la mujer sin miedo.

Miedo a los ladrones, miedo a la policía.

Miedo a la puerta sin cerraduras, al tiempo sin relojes, al chico sin televisión, miedo a la noche sin pastillas para dormir y miedo al día sin pastillas para despertar.

Miedo a la multitud, miedo a la soledad, miedo a lo que fue y a lo que puede ser, miedo de morir, miedo de vivir».

