

El entorno ocupacional y los estilos profesionales en los servicios sociales de Huelva

*Ninguno de nosotros desata el nudo gordiano;
todos nosotros o desistimos o lo cortamos.
Fernando Pessoa. (*)*

Francisco CRISTINO AGUDO
*Equipo de Servicios Sociales
del Cinturón Agroindustrial. Huelva.*

En el entorno ocupacional de los Servicios Sociales faltan, salvo honrosas excepciones, las condiciones laborales y mejoras técnicas imprescindibles para el buen desarrollo de los mismos. Los intentos de cambio con que responden los profesionales que trabajan en este ámbito se debilitan y desvanecen con facilidad. Se produce, de esta manera, una situación de indefensión que imposibilita una respuesta cooperativa y solidaria. Como consecuencia de ello, se impondrán diversos modos de adaptación (o estilos) individuales y conformistas con el *status quo*. Desde una óptica social esta indefensión laboral y técnica puede generalizarse a otros campos de trabajo distintos al de los Servicios Sociales.

Acerca del entorno ocupacional

Estableceremos, como punto de partida, la existencia de cuatro áreas caracterizadoras del entorno ocupacional en el que se desenvuelve el profesional de Servicios Sociales. Las tres primeras corresponden al contexto cercano, y en él se producen relaciones cara a cara; la última se refiere al contexto más lejano y global.

A. Área laboral.

En este área consideraremos las relaciones económicas y de trabajo del profesional con la empresa o institución pública que lo contrata (se trata pues de un vínculo jurídico-laboral, regulado por un contrato laboral) así como los elementos externos a ese vínculo compensadores de dicha relación. Dentro de este área tendríamos:

Carencias del entorno ocupacional:

- Contrato laboral que garantice cierta estabilidad (2 años).
- Convenio laboral.
- Sindicato (o rama de un sindicato de profesionales de Servicios Sociales).

De tales carencias se derivan las siguientes consecuencias para el trabajador:

- Precariedad laboral.
- Indefensión laboral.

B. Área técnica.

En este área consideraremos las relaciones del profesional con el/los responsables técnicos y cómo se posibilita el desempeño y desarrollo de las funciones

que aquél tiene que realizar (se trata, pues, de un vínculo técnico-funcional). Además se incluyen los elementos que fomentan el buen desempeño de la labor profesional. Dentro de este área tendríamos:

Carencias del entorno ocupacional:

- Definición precisa y clara de la tarea de los profesionales de los Servicios Sociales.
- Definición precisa y clara de los distintos roles profesionales.
- Formación continuada y adaptada a las tareas a desarrollar.

Ello implica las siguientes consecuencias para el trabajador:

- Indefinición funcional que, a su vez, provoca:
- Indefensión técnica.

C. Área política.

En este área consideraremos el grado de desarrollo organizacional en que se encuentran las instituciones políticas más inmediatas (ayuntamientos) y donde se desarrolla y/o se canaliza la acción técnica de los profesionales (por tanto, podemos denominarlo como *campo operativo*). Dentro de este área señalaríamos:

Carencias del entorno ocupacional:

- Existencia de responsables políticos con suficiente dedicación.
- Cierta formación en el tema de Servicios Sociales por parte de estos responsables.
- Cierta planificación anual de la concejalía de Servicios Sociales.

De aquí derivan las siguientes consecuencias para el trabajador:

- El profesional a veces asume tareas políticas.
- Incomprensión y falta de apoyo en su labor.

(*) Pessoa, F. (1987). *Libro del desasosiego*. Barcelona: Seix Barral.

D. Area institucional.

En este área consideraremos las relaciones (comunicaciones, coordinación, control, etc.) entre los distintos ámbitos políticos (municipios, Diputación, Junta de Andalucía, etc.) y las diversas instituciones (ASER-SASS, servicios sociales de Diputación, asistentes sociales municipales, etc.) que tienen competencias en el terreno de los servicios sociales. En fin, consideraremos el estado y desarrollo de la red pública institucional. Dentro de este área tendríamos:

Carencias del entorno ocupacional:

- Coordinación funcional y práctica entre los distintos ámbitos políticos y las distintas instituciones con competencias en Servicios Sociales.
- Toma de decisiones integrada y coordinada.
- Circulación de la información rápida y precisa entre los distintos ámbitos.

Lo que implica las siguientes *consecuencias para el trabajador*:

- Inseguridad y falta de apoyo para articular respuestas que van más allá del marco operativo habitual (ayuntamientos).

Esta caracterización es una abstracción llevada a cabo a partir de contextos particulares. En cada uno de ellos se ponen de manifiesto unas carencias u otras, unas posibilidades u otras.

Ahora bien, ante esta situación «general» podemos preguntarnos:

1. ¿Cuántas han sido las acciones que han desarrollado los profesionales de los Servicios Sociales de Huelva para afrontar y superar exitosamente estas carencias?
2. ¿Qué forma han tomado estas acciones? ¿Ha habido protestas verbales y/o escritas, reivindicaciones, denuncias públicas, manifestaciones, paros, etc.?

Que conozcamos, y en el mejor de los casos, se han iniciado débiles reivindicaciones que se han desvanecido fácilmente. Podemos arriesgar pues la siguiente hipótesis, una vez evaluados los efectos: las condiciones técnico-laborales del profesional concreto le impiden o dificultan sus intentos de responder consistentemente a las carencias del entorno laboral. Es observable un clima de «aparente» y absoluto conformismo. Aparente, porque detrás del conformismo podemos detectar un inconformismo no expresado, no movilizado, por el miedo y la incertidumbre a la sanción o al despido.

Esta problemática, circunscrita en el presente artículo al campo de los Servicios Sociales de Huelva, quizás va mucho más allá. Es evidente su generalización sociológica a un gran conjunto de profesionales en condiciones laborales precarias, generalización que puede explicarse por el valor tan estimado (tan difícil de conseguir) en que se convierte el trabajo en una época de crisis general y las graves consecuencias que trae el perderlo.

Acerca de los estilos profesionales

Sabemos que todo rol trae consigo cierto poder. Cuanto más grande sea el poder que la sociedad (el

contexto) otorga a un rol, mayor será la tendencia de quien lo ocupa a desempeñarlo y a explotarlo, y mayor será la tendencia de quienes ocupen una posición subordinada a responder con sumisión creciente, dependencia y falta de iniciativa.

El profesional de Servicios Sociales ejerce un poder y control relativo y limitado sobre aquellas situaciones-problemas que los usuarios le presentan. Pero este poder y control va a depender del que le otorguen los usuarios y, fundamentalmente, la organización donde trabaja. Si ahora tomamos como foco de atención no el objetivo de trabajo, sino las condiciones técnico-laborales en que desempeña su rol, podemos preguntarnos:

1. ¿Qué cuota de poder y control tiene el profesional que padece estas condiciones para modificarlas?
2. Qué repercusión tienen estas condiciones para el éxito de sus intervenciones? ¿Estas condiciones posibilitan logros?

Por lo expuesto hasta aquí podemos valorar que el profesional concreto que trabaja «eventualmente» en el campo de los Servicios Sociales, se encuentra en una posición de indefensión que le dificulta (por no decir que le imposibilita) no sólo intentar modificar su condición sino, también, la consecución de objetivos planeados y organizados.

Curiosamente, ante esta situación de indefensión generalizada, no es que abunden precisamente por parte de dichos profesionales los intentos de unirse y solidarizarse, de crear grupos de expresión y acción —entendiendo a estos grupos como medios que más allá del profesional aislado posibilitan articular respuestas potentes y transformadoras a dicha situación—, muy al contrario prima:

- La atmósfera individual y competitiva: «sálvese quien pueda».
- La promoción publicitaria: «publico artículos y ponencias para aumentar el curriculum».
- El «baile» de profesionales: cambios continuos de un campo laboral a otro».

A la suma de las carencias contextuales vistas anteriormente hemos de añadir la falta de intentos por parte de estos profesionales de organizarse colectivamente para mejorar este entorno laboral. La consecuencia de todo ello es que se van a generar, instaurar y mantener (este último creemos que es lo más preocupante) toda una gama de comportamientos y estrategias mayoritariamente individuales, encaminadas a sobrevivir y adaptarse a este entorno ocupacional. Sólo los «fuertes» (o «inmunes» a tales condiciones) soportarán y superarán sin menoscabo personal dicha situación.

En cualquier caso, los diversos comportamientos van a generar unos estilos profesionales. Que éstos sean más o menos exitosos (el éxito de uno de ellos no mejorará la atmósfera general) o más o menos éticos sería tema para otro artículo. Pasemos a caracterizar dichos estilos:

1. *Baratillero*. Profesionales que con su sobreefuerzo, con su entrega más allá de los límites habituales: más horas de la cuenta (ver derecho de los trabajadores) o por menos dinero de la cuenta (ver honorarios fijados por colegios profesionales o convenios ya con-

solidados) pretenden conseguir y afianzarse un puesto de trabajo. Sucumben a la ley del mercado y, ante la gran oferta existente, tratan de «vender» más barato. El producto profesional se abarata puesto que se vende más producto por menos dinero. Ahora bien, habría que preguntarse: ¿Qué calidad tiene este producto? Sería necesario evaluarla. En general estos profesionales hacen una competencia desleal.

- El lema que guía su acción: «Bienaventurados los marginados que demandan servicio porque ellos consolidarán mi puesto de trabajo».
- Motivación: necesidad de abrir y consolidar un mercado de usuarios.

2. *Influyente*. Profesionales que tratan más de conseguir, aunque no exclusivamente, el respaldo y los favores de los responsables políticos o técnicos de más alto nivel que de prestar un buen servicio a los usuarios. Buscan ganarse la confianza, la estima de los responsables de su labor, intimar, amigarse con ellos. En definitiva, tratan de establecer alianzas que garanticen su seguridad en el futuro. Puede que el profesional se haga hasta semipolítico o termine formando a los políticos.

- Su lema: «En busca de un buen padrino, pues quien no tiene padrino no se bautiza».
- Su motivación: Necesidad de apoyo y respaldo por parte de los representantes del poder.

3. *Evasivo*. Profesionales que se limitan a cumplir con su trabajo. No se exceden ni se entusiasman con éste, pues fantasean o se ilusionan con otro trabajo mejor (ya sea mejor técnicamente, económicamente, o de más prestigio). Tienen la vista puesta en el futuro y, por tanto, no tratan de afianzarse ni de promocionarse en su puesto de trabajo, sino que buscan información (a través de amigos, o de periódicos, o de toda clase de boletines) sobre empleos mejores. Este tipo de profesional quiere estar al día en cuanto a ofertas de trabajo. Le quita importancia al trabajo que realiza (y a sus frustraciones) porque así sufre menos. En el peor de los casos «anestesia» su rol. Le da importancia a otro supuesto trabajo, o a su mundo personal.

- Lema: «De ilusión también se vive».
- Motivación: Necesidad de escapar mentalmente a dicha situación».

4. *Conformista*. Profesionales que aceptan este contexto o entorno laboral «carenal» como les viene, como un mal inevitable, contra el que no se puede luchar. Poco arriesgados y confiados en sus posibilidades de modificar la situación, se limitan a cumplir con su trabajo y no se plantean ni mejoras, ni individual ni colectivamente. Se preocupan poco por la calidad del producto, desinhibiéndose de su responsabilidad y participación en el proceso. Hacen el juego del «camaleón» y su trabajo puede llegar a convertirse en rutinario.

- Lema: «Más vale malo conocido que bueno por conocer».
- Motivación: Necesidad de mantener el status actual.

5. *Competitivo*. Profesionales que centrándose y limitándose (dentro de los límites habituales) a su trabajo, se entregan y entusiasman con su labor y de una forma individual tratan de realizar éste con un espíritu de perfección: asisten a congresos, cursos, seminarios, etc. Elaboran artículos, ponencias, etc. En fin, tra-

tan de mejorar cualitativamente en el desempeño de su rol (también de camino engordan su currículum) por encima de los que le rodean y sin tenerlos muy en cuenta.

- Lema: «Mejorar y obtener logros día a día».
- Motivación: Necesidad de valer más que otros profesionales concretos.
- Meta: Promoción administrativa y/o técnica.

6. *Corporativista*. Profesionales que buscan un grupo del gremio con el que aunar esfuerzos y luchar porque su profesión en general se consolide y desarrolle laboral y socialmente, sin tener muy en cuenta el aporte de otras profesiones. Incluso, en el peor de los casos, pueden llegar a pretender «conquistar» estas nuevas «américas» que constituye el campo de los servicios sociales, organizando una cruzada gremial. Por otra parte, son profesionales que no tienen demasiada confianza en sí mismos, desconfían de otros compañeros profesionales y buscan «colegas» para consolidar una posición y defender un territorio que consideran suyo.

- Lema: «Colegas de profesión, todos a una, como Fuenteovejuna».
- Motivación: Necesidad de que su profesión, y por tanto su aportación sea valorada por encima de otras posibles profesiones (aportaciones).

7. *Cooperativista*. Profesionales que buscan un grupo con el que aunar esfuerzos, para plantear y conseguir tanto mejoras laborales (a través de sindicato) o mejoras técnicas. Se trata de profesionales que buscan la interdisciplinación, que luchan más que por el fin inmediato de su puesto de trabajo concreto o por su profesión, por establecer un marco de condiciones mejores. En esta lucha consideran que hay compañeros de viaje que pueden ser de la misma profesión o de otra.

- Lema: «Juntos y solidarios, será más fácil lograr un bien común».
- Motivación: Necesidad de aunar esfuerzos.

Aunque anotado como un estilo más, éste es el gran ausente del contexto onubense del que hasta ahora hemos hablado. Sería como un estilo hipotético o ideal.

Una vez realizada esta panorámica (por cierto nada halagüeña) sobre los estilos profesionales se nos puede plantear las cuestiones: ¿Cuál de ellos me caracteriza? ¿Cuál de ellos caracteriza a mi compañero o colega? Que cada cual se conteste, pero habría que recordar:

- Que estos estilos dependen tanto de las actitudes del profesional como de las posibilidades que ofrece el contexto.
- Que éstos no se encuentran en estado puro: para caracterizar las acciones de un profesional concreto es necesario recurrir a dos o tres estilos. Aunque hay estilos contrapuestos, como pueden ser el competitivo y el cooperativista, éstos pueden darse en un mismo profesional pero, claro está, en momentos distintos.

Por último, hemos de decir que algunos profesionales onubenses conscientes y sensibles de esta carencia «solidaria» (entre los que se incluye el autor) estamos tratando de formar un grupo interdisciplinar de estudio, expresión y acción sobre los servicios sociales en Huelva.