

Este artículo se reproduce de: «Perspectives on Patch» editado por Ian Sinclair y David N. Thomas y publicado por el National Institute for Social Work, 5 Tavistock place, London WC1H-9SS.

LOS SERVICIOS SOCIALES EN GRAN BRETAÑA

EL «PATCH»: ¿UN CAMBIO RADICAL A MEJOR?

Hay algo a la vez impresionante y desconcertante en el hecho de que personas con puntos de vista políticos tan variados compartan su entusiasmo por los sistemas «patch». No se acaba de ver en principio con mucha claridad por qué un ministro conservador como Patrick Jenkin haya de invocar la misma reforma institucional con igual fervor que Roger Hadley, teórico de la política centrista, o un líder socialista popular como David Blankett, líder del Grupo Laborista del Ayuntamiento de Sheffield. En particular, merece la pena preguntarse cuál es la razón por la que una causa cuyos portavoces nacionales en el mundo político y académico son predominantemente del centro derecha encuentra apoyo dentro de los departamentos de servicios sociales entre gran parte del personal de categorías más bajas y que se definirían a sí mismas como radicales.

Como funcionario de un departamento de asistencia social donde en este momento se desarrolla un debate político acerca de los sistemas «patch» en funcionamiento, tengo un interés especial por los puntos de vista de mis colegas de trabajo. De hecho, no resulta difícil comprender que el concepto de sistemas «patch» tenga poco aliciente para ellos. El cambio al sistema

«patch» significaría un acceso más cómodo para algunos clientes. Se argumenta que permitiría a los clientes tener una mayor incidencia en esos servicios. El estilo de actuación en un equipo «patch» se estima que es menos «profesional», más informal, por lo tanto más en consonancia con el estilo de la mayoría del trabajo comunitario. El sistema «patch» supone una orientación local que encaja con la organización del trabajo de la mayoría de los asistentes comunitarios que actúen a nivel de vecindario. Por último, cabe observar, en contra de algunos de los primeros teóricos de la asistencia social cuyas ideas anticiparon el sistema «patch» de algún modo (personas como Aryeh Leissner o los defensores del «enfoque unitario»), los partidarios del sistema «patch» raras veces han sugerido que su enfoque implicara una asunción del trabajo comunitario por parte de los asistentes sociales, cambio al que se han resistido los trabajadores comunitarios desde el inicio de los años setenta.

Entiendo que algunos de mis colegas compartan el entusiasmo por el sistema «patch», pero por lo que a mi se refiere tengo mis reservas.

Se trata de reservas bastante distintas a las que a menudo parecen expresar los responsables del trabajo social. De entrada, no quiero anticipar que los equipos «patch» vayan a tener más problemas respecto de la confidencialidad de los que puedan tener los departamentos más centralizados (donde la información, y a veces la desinformación acerca de los clientes tiende a deslizarse de un lado a otro como la salsa en el plato de un pasajero de los ferrocarriles británicos). A mi entender, el público medio no es menos discreto que el trabajador social medio. En todo caso, la necesidad de repensar la práctica de la confidencialidad en el nuevo ámbito podría contribuir a revitalizar la adhesión a ese principio. Tampoco tengo la impresión de que el peso actual de la acción «oficialista» se encamine a la creación sistemática de lazos de unión con otros grupos de la localidad. La opinión de que la acción social orientada a la localidad deba implicar el desarrollo de nuevas soluciones a problemas que a su vez reducirían la necesidad de recurrir a procedimientos formalmente establecidos (sobre todo en lo que respecta a la salud mental y la atención infantil) es una afirmación que aún no ha sido probada. Pero es plausible y podría ser verificada con una investigación de hechos debidamente guiada. Por último, no creo que un acceso más cómodo para los clientes acreciente el «bombardeo» de demandas ni que vaya a representar una presión insoportable para el personal.

Toda mejora de acceso crea siempre inicialmente un incremento en la demanda de servicios. Pero se trata de algo que tiende a nivelarse al cabo de un lapso de tiempo. La demanda se autorregula en respuesta a la incapacidad de un organismo para ofrecer un servicio ilimitado. Más aún, en un área en que los profesionales son conocidos personalmente, siempre les cabe la posibilidad de pedir que se deje de ejercer presión sobre ellos, lo que no les es posible a los burócratas anónimos o desconocidos. De hecho, uno de los argumentos contra el sistema «patch» se basa en que podrían crear situaciones en las que la gente se sintiera animada a no plantear a las autoridades locales reivindicaciones que habría que hacerles.

Por lo tanto, estaría de acuerdo con personas como Patrick Jenkin y Roger Hadley al decir que muchas de las críticas realizadas por los trabajadores sociales al sistema de «patch» han demostrado una singular falta de imaginación en sus argumentos. Hablan como si los equipos «patch» tuvieran que hacer frente a todo

cuanto los actuales departamentos de servicios sociales tienen que llevar a cabo hoy en día e incluso más. Lo que ocurre es que el sistema «patch» implica un enfoque completamente nuevo.

Mi primera reserva respecto del «patch» es que en realidad, sus defensores no logran aclararse en el tema de la extensión y el coste del cambio que preconizan. Hablan retóricamente de cambio, pero no aciertan a concretar todas las implicaciones organizativas del cambio que desean ver realizado.

Un ejemplo bastante evidente de ello es la confusión imperante sobre el efecto de la introducción del «patch» en el personal y en los recursos necesarios. El profesor Hadley ha sido en muchos sentidos el más declarado defensor del «patch» y parece razonable tomar su modelo de equipo de «patch», el que desarrolló juntamente con Me Grath y Hatch como el más cercano al modelo estándar que poseemos. Algunos informes que acaban de aparecer en la prensa especializada sugieren que ahora pretende revisar sus ideas sobre las dimensiones del «patch» en respuesta a críticas semejantes a las que ofrezco aquí. Soy del parecer de que ello no es posible sin una drástica revisión del concepto mismo de «patch». Por lo tanto, voy a limitarme a su primer punto de vista, que es el más conocido.

En su primer trabajo, Hadley considera que cada equipo «patch» debe servir a un área de 5-10.000 habitantes, digamos por término medio que a una población de 7.000 personas por «patch». Se muestra bastante impreciso acerca del personal que debería tener cada equipo «patch». Pero describe toda una amplia serie de funciones. Cabe construir la imagen de lo que debería ser un equipo «patch» a partir de esta serie de funciones, teniendo en cuenta la necesidad de cubrir en casos de enfermedad, bajas y de puestos vacantes (aún en el caso de estar dispuesto a permitir que se tracen líneas divisorias entre las distintas funciones). Así, pues, cabe esperar que el equipo incluya un jefe de equipo, un trabajador social menos experimentado, dos asistentes sociales, un organizador de servicios domiciliarios, un administrativo a media jornada y un terapeuta ocupacional también a media jornada. En el departamento de servicios sociales en el que trabajo, normalmente contamos con el equivalente de cuarenta y siete puestos de jornada completa retribuidos. Si nos distribuyéramos en «patches», y cada uno de ellos atendiera a una pobla-

ción de 7.000 habitantes, necesitaríamos catorce equipos «patch» en la división. Si además de estos equipos seguimos teniendo un director de división a cargo del conjunto, un coordinador administrativo, un gerente/asesor para los servicios domiciliarios, los cuatro jefes de los equipos de asistencia social existentes en calidad de asesores puntuales y el pequeño equipo de tres trabajadores comunitarios, esto nos daría en total una plantilla de catorce personas retribuidas multiplicado por seis más diez, es decir, una plantilla de noventa y cuatro personas retribuidas. En otras palabras, para utilizar el sistema «patch» tal como quiere el profesor Hadley haría falta doblar los niveles de personal retribuido ya existentes.

Por supuesto, esto no es más que el comienzo de los gastos. Para poder funcionar como equipos «patch», el personal tendría que mudarse del actual emplazamiento a otra oficina (ciertamente más cara) que se halla en el centro de la ciudad, y habría que buscarse habitaciones alquiladas en centros de salud, y encontrar quince nuevas unidades para establecerse. Estas nuevas unidades requerirían un equipamiento mínimo, tales como mesas, máquinas de escribir y teléfonos. Asimismo habría un marcado interés por la computarización de los sistemas de archivo con una fuerte inversión en equipamiento de precio medio y en algún software potencialmente sofisticado. El coste de todo esto probablemente no pueda ser compensado a base de recortes en la administración central. A la hora de llevar a cabo el proyecto, el cambio que defiende el profesor Hadley exigiría un fuerte incremento de los gastos de los departamentos en un momento en que se les imponen restricciones financieras y mucha gente (incluido, irónicamente el mismo Hadley) se queja de su expansionismo.

Cuando los entusiastas del «patch» pasan de realizar los experimentos a pequeña escala a replanteamientos mayores, entonces es cuando se encuentran en la confusión más desconcertante. Esto no es lo más importante, lo peor es que nos quieren llevar a nosotros y al público a la misma situación. En mi opinión, estamos ante una reforma que se está vendiendo basándose en una imagen que difícilmente podría reproducirse en la práctica a una escala más amplia. Esto debería ser suficiente para ponernos en guardia ante el hecho de que está sucediendo algo sospechoso.

Creo que uno puede hacerse una idea de lo que está sucediendo simplemente analizando el modo en que los teóricos del

sistema «patch» cargan de contenido ideológico la palabra «comunidad».

Todo trabajador comunitario sabe que «la comunidad» no existe. Lo que existe es un gran número de redes reales y potenciales y relaciones estructuradas. La «comunidad» como entidad capaz de tomar decisiones y emprender acciones es algo que surge sólo ocasionalmente, cuando de cara a una crisis, en un área geográficamente cualquiera, un grupo determinado asume el papel de líder. Tales situaciones apuntan hacia otro posible significado de la palabra «comunidad», pero que resulta más prospectiva que descriptiva de la realidad empírica.

Por otro lado, gran parte de la literatura existente sobre el «patch» sugiere que «la comunidad» existe y que su rechazo, el no reconocerlo constituye el mayor defecto de los departamentos de servicios sociales. Se dice que los departamentos se sienten responsables, y en realidad son capaces, de asumir toda la carga de los «problemas sociales» y de resolverlos. La acción de la «comunidad» se desalienta supuestamente por innecesaria, por amateur e incluso peligrosa, en la medida que dificulta la eficiente labor del profesional. El estado de bienestar debilita la comunidad. Le sustrae alguna de sus funciones y le impide vivir como debiera. (Este argumento es paralelo al que afirma que el gasto del Estado en servicios sociales debilita la economía, desviando el capital que se requiere para invertir en la industria productiva). Los departamentos de servicios sociales son como cuerpos extraños que enquistados en el tejido de la «comunidad» lo debilitan y le producen la consecuente gangrena fatal. Si se los extirpa quirúrgicamente (aunque sea parcialmente), «la comunidad» se recuperará y será capaz de resolver sus problemas. El sistema «patch» constituye esa operación quirúrgica.

Opino que esto carece totalmente de sentido. En primer lugar, es incorrecto afirmar que los departamentos de servicios sociales sean extraños al conjunto de la sociedad. Tanto en lo bueno, como en lo malo, son un reflejo, una proyección de la sociedad (por ejemplo, los cambios que se dieron en la práctica del salario social en la atención infantil durante los años setenta son más el reflejo de los cambios habidos en la opinión pública que de los avances producidos en el enfoque de la profesión). En segundo lugar, no es verdad que los departamentos piensen que pueden hacer todo. Al contrario, es un hecho plenamente aceptado entre los departamentos que la

mayor parte de la actividad asistencial de nuestra sociedad se cubre a base de recursos informales provenientes de parientes, amigos y vecinos. Los sistemas bajo los que se racionan los servicios se basan más o menos explícitamente en esta premisa. (La cuestión que subyace al debate sobre el sistema «patch» es, por supuesto, a) si la tarea principal de los departamentos es la de tapar los huecos dejados por los servicios informales y la provisión de las necesidades básicas por parte de otras instituciones estatales o la de apoyar otros canales y contribuir a su desarrollo, y b) dónde se encuadra la asistencia social de campo como profesión integrada en el departamento dentro de una política de objetivos generales.

La mayoría de la literatura acerca del sistema «patch» en el mejor de los casos sólo acierta dar una respuesta confusa a estas cuestiones.

El cuadro que pintan los entusiastas del sistema «patch» es también poco realista en lo que atañe a la «comunidad» local. La localidad desempeña un papel en la vida social. Pero se trata de un papel restringido. Reviste gran importancia para las personas de menos movilidad —ancianos, niños menores y madres—. La gente se desenvuelve por canales que no se limitan en absoluto a un ámbito local. Esto tiene especial validez en el caso de algunos grupos de personas que ocupan la mayor parte del tiempo de los trabajadores de los departamentos de servicios sociales. Las familias acosadas por múltiples problemas a menudo presentan una extrema movilidad dentro de la ciudad. La interrupción de las relaciones sociales y la imposibilidad de pagar la renta obligan a frecuentes cambios de domicilio de donde se deduce que los contactos no se reducen a una localidad determinada. Los jóvenes, al construirse su propia imagen, rechazan con frecuencia su localidad de origen (o son rechazados por ésta) y buscan ámbitos de pandilla que rebasan los límites de barrio ámbitos relacionados con el tiempo libre, la moda y los gustos musicales. Las personas que adolecen de problemas crónicos de salud y los discapacitados frecuentemente se buscan entre sí para brindarse ayuda y comprensión mutuas. Todos estos factores limitan fuertemente la relevancia de la localidad a la hora de la práctica del trabajo social.

Aún cuando fuera relevante, existe el peligro de «transferir responsabilidades a la comunidad». Si esto significa ofrecer recursos adecuados y apoyo a quienes ya su-

ministran cuidados a la familia y a los amigos por propia iniciativa, me parece perfecto. Pero tal política produciría (al igual que los modelos de equipos «patch» de Hadley) un fuerte incremento de gastos. En las actuales circunstancias, lo que sí creo que podría ocurrir es que la gente, en particular las mujeres, se vieran presionadas a aceptar más responsabilidad con menos recursos. De esta manera aquellos a quienes se encomienda el «cuidado» de la «comunidad» tendrían que arrastrar no sólo sus problemas anteriores, sino también el enfado y resentimiento contenido de quienes suministran el «cuidado». A este peligro habría que añadir las relaciones informales e individualizadas que crearan los sistemas «patch» que funcionaran adecuadamente. Los trabajadores sociales no sólo se quitarían de encima una serie de problemas explicando a la gente que tales servicios no están disponibles, sino que además lograrían que se aceptase ese hecho mediante la utilización de su influencia personal. Tenemos algunas pruebas de ello en la práctica desarrollada en los departamentos. Los trabajadores sociales que tienen niños bajo su responsabilidad y mantienen relaciones personales con los padres adoptivos a quienes en cierto sentido consideran «suyos», son capaces de persuadirles para que se hagan cargo de los niños aún cuando tengan poderosas razones para negarse a ello. La responsabilidad de los especialistas del servicio de adopción se halla a media distancia entre los padres adoptivos y los desesperados trabajadores sociales con niños en sus brazos, si se quiere prevenir este tipo de explotación. Cuando ocurre esto, la explotación de los padres adoptivos no sólo es éticamente inaceptable sino que resulta totalmente estúpida. Constituye seguramente la causa de la mayoría de los fracasos en las adopciones, que todavía arrojan índices muy elevados. Este tipo de argumentación recibe un tipo de respuesta bastante aceptable en el caso de la adopción debido a que existe una legislación muy explícita en este punto y al elevado prestigio de los departamentos de atención infantil.

Quienes trabajan con personas de edad, enfermos mentales y minusválidos saben que también en su campo cabe aplicar el mismo principio. Los entusiastas del sistema «patch» se muestran reacios a escucharlos. La falta de claridad sobre los costos del sistema «patch» (falta de claridad que yo considero deliberada), la escasa relevancia de la localidad como fuente de apoyo social, el peligro de que los sistemas «patch» establezcan relaciones per-

sonalizadas en las que la explotación de la buena voluntad de la gente resulta más fácil y la crítica de los departamentos se hace más difícil —«todas estas cosas hacen suponer que el entusiasmo por el sistema «patch» es un movimiento ideológico que enmascara de alguna manera un recorte en los servicios»—. Al fin y al cabo, parte de la documentación sobre proyectos como el de Dinnington se relacionan expresamente con la reducción en el nivel de recursos disponibles por la autoridad local». Esta sospecha se hace más patente si se analiza la política social seguida desde la guerra. En aquellos momentos en que la economía toma un giro descendente (1967-9, 1974-6, 1979-81) es cuando precisamente el entusiasmo por las estructuras locales situaba su debate en primera línea de la agenda. La orientación local situaba su debate en primera línea de la agenda. La orientación local en la gestión de los servicios públicos no es únicamente un rasgo de la política conservadora. Tampoco me atrevía a afirmar que se trate únicamente de una estratagema en una cínica conspiración. Pero resulta sumamente claro que tal enfoque es parte integrante de la estrategia política social de los conservadores en la actualidad.

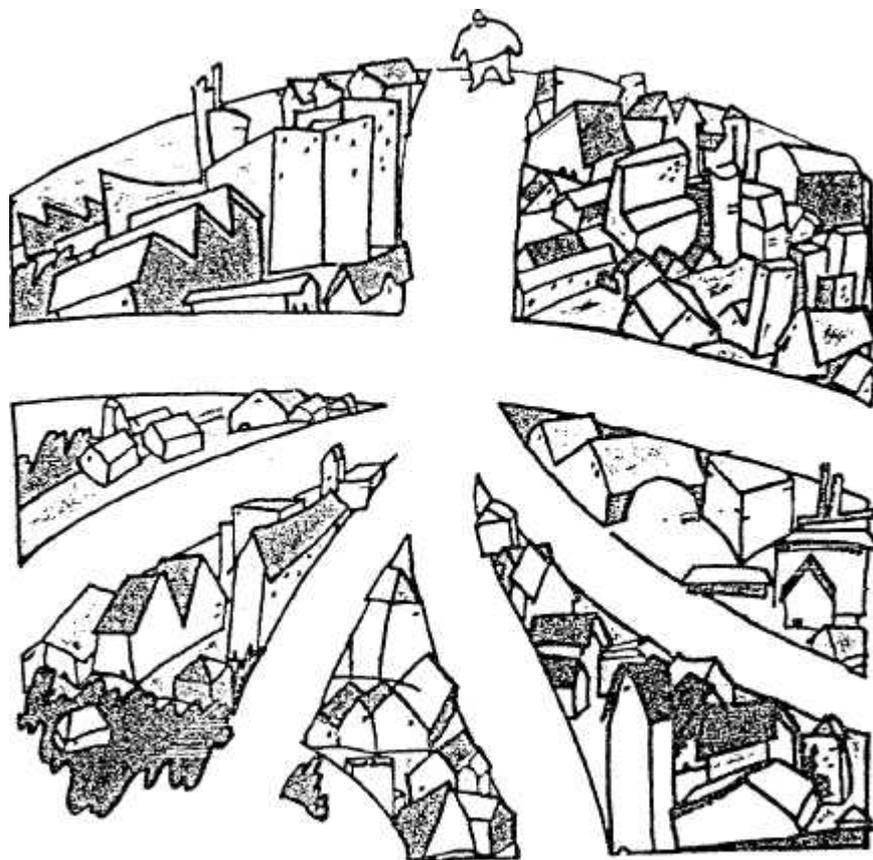
Todo esto hace pensar que quienes abogan por los sistemas «patch» por motivos radicales deberían mostrarse más precavidos. A veces se impone la necesidad de sentarse a la mesa con el diablo, pero se requiere el uso de cucharas de mango largo. Lo que me resulta alarmante es el número de radicales existente en servicios sociales que quieren prescindir del uso de este tipo de cucharas. Me refiero a quienes conciben la acción localmente orientada en términos de objetivos y programas más que como estrategias o incluso tácticas. Hay muchas situaciones en las que tienen sentido, desde una perspectiva radical considerar el vecindario o su equivalente rural como la unidad básica de organización. Pero la decisión de actuar en este sentido en un caso determinado debe ser táctica. Son demasiados los trabajadores comunitarios que parecen haberse convertido en víctimas de su propia retórica populista y han llegado a ver la devolución del poder a la pequeña localidad como un objetivo prioritario, por actuar teniendo en la mente un esquema muy discutible que supone que la sociedad consta de una federación de «comunidades» pequeñas y casi autosuficientes. Tal noción no es más que una variante de aquella mentalidad de campanario que es y ha sido siempre en el fondo una postura conservadora. Si por un deseo de contraste, se

va a adoptar una orientación local por motivos puramente tácticos, merece la pena recordar, que esto significa no sólo colaboración con la derecha política sino también abandono de la mayoría de los enfoques que han contribuido a la consecución de las mejoras en la calidad de los servicios así mismo a los avances en el control democrático que han tenido lugar hasta el presente en los servicios sociales.

Ante todo, a diferencia de la situación existente en otras áreas de la política social, como vivienda y planificación, las organizaciones de usuarios de servicios relacionados con los departamentos de servicios sociales han sido casi todos específicos y de ámbito general más que generales y de orientación local. Me vienen a la memoria organizaciones como las de padres solteros, o padres adoptivos y de personas afectadas por discapacidades o las de sus familiares. Esto no es fundamentalmente un reflejo del centralismo burocrático de los departamentos. Los departamentos de servicios sociales están más descentralizados ahora que los de vivienda en los que la respuesta de los consumidores se ha organizado fundamentalmente en asociaciones de base estatal. La razón de la escasez de organizaciones de clientes orientados hacia lo local se debe a la problemática que abordan. En el caso de la vivienda se da una coincidencia a nivel geográfico (en la forma de la propiedad municipal) y una relación económica y de poder (entre inquilino y propietario). Tal coincidencia no se produce en la mayoría de los servicios sociales personales. Por otra parte, se da también el hecho de que la vivienda es una necesidad universal que la gente normalmente no tiene reparos en expresar. Sin embargo, las necesidades que llevan a las personas a ponerse en contacto con los departamentos de servicios sociales, si bien son más generales de lo que comúnmente se cree, son algo más específicos y a veces conllevan la estigmatización. En la práctica, los clientes que han escogido la acción colectiva como medio de ejercer influencia en los departamentos normalmente trata de hacerlo a través de sus propias organizaciones antes de buscar el apoyo de sus vecinos. Los logros de las organizaciones basadas en los usuarios a la hora de asegurar mejoras radicales en los servicios han sido muy limitados, digamos, por ejemplo, que más limitados que los de los movimientos de inquilinos, que están por cierto menos consolidados de lo que se pudiera pensar. Pero ha habido logros. Y esos logros provienen de la adopción de estrategias que ejercen presión sobre los consejos muni-

cipales, directores y administradores de alto nivel. Cuanto han podido conseguir hasta el presente y podrían conseguir en el futuro quedará seriamente minado probablemente por una descentralización radical de la toma de decisiones en los departamentos.

grado de descentralización física ya existente (en mi propio departamento existen ciento cincuenta puestos de trabajo excedentarios, hecho que crea problemas de comunicación interna a la gerencia y a los sindicatos). Un mayor incremento de la descentralización funcional debilitaría el



ZERBITZU SOZIALEI BURUZKO SIMPOSIUMA

Donostia. Irailak 28, 29, 30

Asimismo la descentralización radical parece estar dispuesta a minar las organizaciones sindicales que han crecido con pujanza en los departamentos desde que se implantaron por primera vez a comienzos de la última década. Ello ha requerido una cantidad de trabajo considerable y un movimiento de opinión. Tales organizaciones han sido posibles gracias a que las personas que compartían una misma idea han sido capaces de trabajar en común ofreciéndose mutua ayuda a la hora de constituir el núcleo de la organización sindical y también porque las nuevas perspectivas sindicales han cristalizado en reuniones a gran escala.

La mayor fuente de debilidad de los sindicatos de los departamentos ha sido el

espíritu de liderazgo de los sindicatos o cabría quizá la alternativa de que se le asignara un papel de coordinación en lugar de la función de liderazgo lo que abriría las vías a la manipulación burocrática de sus miembros a través de los delegados sindicales. En cualquier caso la organización del sindicato democrático quedaría minado. Sospecho que es significativo que haya tantos informes sobre experiencias «patch» que hacen hincapié en la cooperación de los funcionarios sindicales a la hora de aceptar rebajas en acuerdos previos, sistemas de calificación y procedimientos de trabajo.

El poder del personal organizado en sindicatos para ejercer influencia sobre la política del departamento no es necesaria-

mente algo positivo para los clientes. Pero me resulta sorprendente que tantos concejales socialistas estén dispuestos a condenar «el mezquino egoísmo» de los sindicatos existentes a nivel municipal, cuando no aceptarían tales acusaciones en caso de que fueran formuladas por los conservadores contra otras secciones del movimiento laborista. De hecho, la reforma pretendía beneficiar a los clientes más de lo que el personal se ha figurado en las reivindicaciones hechas en los departamentos por NALGO, el mayor de los sindicatos representativos del personal profesional. En mi propio departamento, delegados sindicales generales y municipales en representación de los auxiliares domésticos, han hecho propuesta de cara a la mejora del servicio para los clientes y han ofrecido su total colaboración para su puesta en práctica. El hecho de que tales reivindicaciones hechas por NALGO y otros sindicatos no hayan tenido éxito siempre da la medida de su debilidad mejor que cualquier otro hecho. En la primavera de 1979, como consecuencia de las huelgas de los trabajadores sociales, parecía que muchos empresarios y directores estaban preocupados por frenar las reivindicaciones que exigían cambios más fundamentales ofreciendo dinero contante y sonante. Dado el confucionismo reinante en NALGO en lo que respecta a las huelgas a nivel nacional, no resulta extraño que la táctica funcionara. La organización sindical potencialmente es una fuente de cambios radicales porque rompe la autoridad cuasi-parental que los administradores intermedios parecen ejercer a veces sobre el personal social, mina el engañoso orgullo que crea el estatus profesional en el personal y los identifica como empleados, y por último, establece nuevas relaciones entre el personal y el movimiento obrero en su conjunto y de esta manera asegura el acceso a una fuente de poder de cambio. Un movimiento generalizado hacia el sistema «patch» pondría en peligro este potencial.

Un tercer peligro del sistema «patch» es que reforzaría algo que ha frenado numerosos intentos de mejora o democratización de los servicios dentro de los departamentos, la hegemonía en su interior de la profesión de trabajador social. Los trabajadores sociales no son los únicos profesionales de la acción social en los departamentos. Normalmente constituyen alrededor del 5 % del total de la fuerza laboral.

Aunque se trate de una minoría, las personas que cuentan con la experiencia de trabajo social de campo mantienen un fuerte control sobre los departamentos.

BASW (British Association of social Workers) ha realizado una larga, exitosa y destructora campaña para asegurar que sólo los titulares del CQSW (Certificate of Qualified Social Worker) lleguen a ser directores. Dentro de los departamentos es corriente que personas cuya única experiencia se refiera al trabajo social de campo tenga a su cargo otros profesionales a un nivel de administración de tercer, cuarto y hasta de quinto grado. Se considera que las demás profesiones, como mucho, están allí para servir a los trabajadores sociales. Las investigaciones han suministrado suficientes pruebas como para creer que esta ha sido la razón por la que se ha fracasado a la hora de desarrollar un adecuado trabajo social comunitario a escala significativa. Mi impresión es que, además, constituye la causa de la inhibición a la hora de desarrollar enfoques más imaginativos de cara a la organización de los servicios domiciliarios.

Ahora bien, hay una cosa clara y es que por lo que se deduce de las actuales descripciones de los sistemas «patch» su adopción generalizada no haría más que agravar este problema.

Tanto las descripciones de las experiencias reales como los modelos más ideales que aparecen en la literatura sobre el tema presentan al líder del equipo «patch» como alguien del CQSW que está al frente de otras personas de los servicios de campo. Evidentemente, toma en consideración sus puntos de vista pero está al frente de ellos y se responsabiliza del desarrollo del equipo y de su política. Esto me parece un desastre, tal como suena. En vez de continuar con el tema del trabajo comunitario (ya hay suficiente polémica sobre nuestra necesidad de autonomía en el trabajo social) voy a abordar el caso de la terapia ocupacional. Bastaría con dar un vistazo a algunos de los trabajos más imaginativos que han sido realizados por los terapeutas ocupacionales en algunos departamentos para ver con toda claridad el enorme potencial con que cuenta un buen servicio comunitario de terapia ocupacional de cara a los ancianos y a los minusválidos que —en números redondos— constituyen el grueso de nuestra clientela. Tal servicio no se desarrollará a no ser que se anime a los Terapeutas ocupacionales a quedarse en los departamentos con niveles retributivos razonables, posibilidad de hacer carrera y, sobre todo, una auténtica satisfacción en el trabajo. Un desarrollo de este tipo requeriría que los terapeutas ocupacionales tuvieran mayores oportunidades para comunicarse entre sí abordando

temáticas profesionales más amplias dentro de los departamentos y por medio de cuerpos y boletines profesionales. La reorganización en el sentido de los sistemas «patch» seguramente va a bloquear tal desarrollo y los boletines profesionales van a estar probablemente dominados como hasta el presente por los intereses (muy importantes y perfectamente legítimos) de los terapeutas ocupacionales con base en los hospitales. Un buen departamento de servicios sociales debería ser un departamento de **servicios** sociales, y no un imperio del trabajo social. El sistema «patch» pone en peligro cualquier cambio que se oriente en este sentido.

La hegemonía del trabajo social en los departamentos no es sólo una amenaza para las demás profesiones. Es una amenaza para el mismo trabajo social. Anteriormente he hecho referencia al tema de si los departamentos (y los trabajadores sociales existentes en ellos) están en primer lugar para cubrir las lagunas que dejan otras redes o para animar y asistir a esas otras redes. Los teóricos del «patch» optan claramente por esta segunda opción. Consideran a los trabajadores sociales como administradores de un nivel inferior. La idea del trabajo social concebido por propio derecho prácticamente se ha perdido. Aunque no haya nada intrínsecamente incompatible entre la organización de tipo «patch» y la práctica del trabajo social individualizado, hay una clara tendencia en la literatura sobre el sistema «patch» a denigrar esa última actividad. Hay que ponerse en guardia ante esto. El trabajo social individualizado, bien realizado, no es sólo esencial para un determinado tipo de individuos vulnerables. Es además el elemento más radical en la práctica actual del trabajo social.

Este último comentario tal vez entrañe una perversidad paradójica. Apenas hay espacio en este artículo para presentar una evaluación del trabajo social individualizado, pero algunas observaciones básicas no pueden eludirse. Dejando aparte la cuestión todavía debatida de si el método de Freud era científicamente correcto (y, se impone portanto a cualquier radical), existe el hecho de que el tipo de interacción entre el psicoanalista y su paciente, la apertura ante los posibles efectos de la exploración y el alejamiento de cualquier tipo de enjuiciamiento, han hecho del psicoanálisis un desarrollo explosivo y potencialmente liberador. (El poema de Auden a la memoria de Freud recoge con brillantez este aspecto). Su historia está jalonada de intentos por mantenerlo dentro de los lí-

mites. El dispositivo básico para ello consistió en la traducción del modelo reflexivo diádico que pudo haberse desarrollado en el psicoanálisis mediante una relación médico/enfermo, una traducción concebida desde el principio por el mismo Freud. Cuando el trabajo social comenzó a desarrollar modelos de trabajo que derivaban de la teoría psicoanalítica, adoptó las peores características del modelo médico. No sólo se trataba de una relación autoritaria establecida entre el trabajador social y el cliente, sino que se daba pie para pensar que algunos problemas derivaban del deficiente desarrollo de los individuos (normalmente por obra y gracia de sus madres) más que por la organización social a niveles más amplios.

Ante esto, muchos trabajadores sociales de los setenta rechazaron los modelos tradicionales de estudio de casos e intentaron —como defensores o mediadores— asegurar mejoras en la red de servicios vitales para los clientes. Afortunadamente lo bueno de estos desarrollos fue que no eran tan radicales como pretendían sus defensores. Implicaban un enfoque injustificadamente optimista de la reforma social y tendían a ignorar todo ese área de interés que el trabajo social psicodinámico había abandonado primero y recuperado más tarde, y asimilado la formación de la jerga profesional. Resulta irónico el hecho de que la preocupación por la vida emocional de los clientes se considerase como un signo conservador en el trabajo social, al mismo tiempo que la izquierda, en el mundo exterior, era persuadida por el movimiento feminista de que había que subrayar tanto en lo personal como en lo político, la importancia de la toma de conciencia y el examen mutuo de las experiencias personales.

No es necesario que exista un compromiso o un equilibrio entre el enfoque psicodinámico y otra forma de abordar el trabajo. Lo que se necesita es avanzar en el sentido de descubrir las necesidades reales que el trabajo social individualizado puede detectar así como su radical potencial de cara a la realización práctica de la común condición humana de trabajadores y clientes más allá de los roles socialmente determinados. En las conversaciones que como trabajador comunitario he mantenido con los clientes me ha parecido que eran más conscientes de este hecho que los trabajadores sociales que creen tener un talante radical. Cuando los clientes se quejan de los trabajadores sociales normalmente lo hacen porque no consiguen resolverles las cosas. Es natural. Las quejas tienen que ser especificados si se que-

re que alguien actúe sobre ellas. Pero cuando los clientes evalúan la labor social o hablan acerca de los trabajadores sociales que les gustaría o del tipo de trabajo social que sería de su agrado, sus puntos de vista coinciden mucho más con los mejores teóricos del trabajo social individualizado que con los de los defensores del sistema «patch».

Por lo tanto, creo que hay buenas razones para tener reservas sobre los sistemas «patch». A pesar de que la organización «patch» en determinadas circunstancias presenta ventajas, el movimiento resulta dudoso para una adopción generalizada. Después de todo, ya hemos pasado por esto y el hecho de que el paralelismo no sea reconocido por la mayoría de trabajadores comunitarios sólo pone de relieve el índice de su ignorancia histórica. Al inicio de los años cincuenta muchos trabajadores comunitarios compartían el entusiasmo de determinados urbanistas en los que refería a la idea del barrio como unidad. Tal concepto tenía algunas semejanzas con el sistema «patch» en la medida en que implicaba también una organización de orientación local siguiendo el principio de «equilibrio social» y sugería líderes de clase media para las zonas obreras (si bien en aquellos días más austeros, se precocinaban residentes voluntarios en vez de jefes de equipo «patch» retribuidos). Echando una mirada retrospectiva, el entusiasmo por la ideología de las unidades de barrio (en oposición a las ventajas prácticas de que las escuelas y las tiendas se hallasen a distancias realizables a pie), resulta ingenuo y hasta siniestro. Probablemente ocurrirá lo mismo con el sistema «patch» de aquí a un par de décadas.

No es que esté en contra del sistema «patch» como tal. En mi propia división hemos tenido a un mismo tiempo un trabajador social integrado en el sistema «patch» operando en estrecha colaboración con uno de mis trabajadores comunitarios y me hubiera gustado que aquella iniciativa se hubiera mantenido y desarrollado en aquellas circunstancias particulares, aunque mis colegas entre los jefes de equipo no estaban de acuerdo. Los sistemas «patch» tienen una modesta ventaja sobre las fórmulas de administración más centralizada. Ofrecen mayores oportunidades para la cooperación con determinadas instituciones, tales como delegaciones de vivienda (donde las haya), escuelas, centros de salud e iglesias (en cuanto instituciones para la organización de servicios

voluntarios). Pero en contra de esto, hay que reconocer que no hacen nada para contribuir a la cooperación con otros servicios, como son los departamentos de vivienda centrales, centros de salud mental o la mayoría de las instituciones de acción social no oficiales. Tampoco es cierto que la cooperación entre los profesionales redunde siempre en beneficio de los clientes. Existen, por ejemplo, los problemas potenciales y a veces reales derivados del enfrentamiento entre los médicos y los funcionarios correspondientes de cara a la admisión obligatoria de algunas personas en cuidados psiquiátricos. Pero aún así, el sistema «patch» puede facilitar algún tipo de «relación» que puede resultar útil. También parece probable que una buena organización de sistema «patch» reduciría algunas de las actividades que consumen más tiempo y en las que tienen que ocuparse los trabajadores sociales, por ejemplo, viajes, la confección de documentos escritos para su transmisión dentro de los departamentos y el apoyo a clientes dependientes que, podrían no tener ayuda en su entorno.

Se dan algunas situaciones sociales en las que estas ventajas resultan de una importancia crítica. Entre ellas incluiría los pueblos pequeños y los barrios de ciudades sometidas a grandes cambios por tratarse de zonas de nuevo desarrollo o en expansión. Merece la pena destacar, sin embargo, que los dos primeros tipos de situación cada vez resultan menos comunes por razones de mero desarrollo socioeconómico, mientras que los otros dos han dejado de ser habituales por las restricciones que ha impuesto el gobierno en la construcción de viviendas.

Si bien las ventajas del sistema «patch» son modestas y responden mejor a unas situaciones que a otras, existen y deben ser tenidas en cuenta en la planificación de los servicios. El entusiasmo por el sistema «patch» es harina de otro costal —es una moda carente de consistencia, una amenaza para el potencial positivo existente en los departamentos, una capa de azúcar sentimental sobre la pildora monetarista de la restricción de servicios, casi un Thatcherismo de rostro humano. En este sentido estoy en contra de él y creo que cualquier persona que no sea de las ideas políticas de Patrick Jenkin y que se tome un tiempo para reflexionar sobre el tema acabará por pensar como yo.

Peter Baldock