

**LOS SERVICIOS SOCIALES UNA RESPUESTA A LA
PROBLEMÁTICA SOCIAL CANARIA**

**Carmen Delia Díaz Bolaños, M^a Auxiliadora González Bueno,
María del Carmen Pérez Rodríguez, Elisa Tornos Rodríguez**

Trabajo Social y Servicios Sociales.

SUMARIO:

- I. INTRODUCCIÓN
- II. ACERCA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES...
- III. REFLEXIONES DESDE LA REALIDAD CANARIA
 - 1. Garantía de acceso a los recursos sociales
 - 2. Garantía de una convivencia adecuada
 - 3. Garantía de integración social
 - 4. Garantía de participación social
- IV. A MODO DE CONCLUSIÓN

I. INTRODUCCIÓN

El aumento de las situaciones de necesidad, el cúmulo de problemas que día a día asaltan nuestras calles, el panorama que asola las urbes del desarrollo, llevan a que hoy en día ya no haya necesidad de defender la idea de que el progreso se ha constituido desde dos caras: la de la riqueza y la de la pobreza. Si bien esto puede ser cierto, lo que si requiere hoy un análisis serio y comprometido es detenerse a examinar la segunda de las caras: la pobreza, sus causas, sus componentes, el número de personas afectadas por su brazo y sobre todo las alternativas que se pueden ofrecer para que desaparezca del panorama mundial y más concretamente desde el panorama canario, ámbito más inmediato de este análisis.

En este artículo se desea analizar el marco de respuesta que se ofrece desde un instrumento básico de nuestro orden social y que es el objeto de nuestra disciplina, fundamentado en un modelo de Estado de Bienestar como el actual y bajo el desarrollo de una actuación favorecedora de la integración y de la mejora del proceso de exclusión social en el que vive gran parte de la población con problemáticas sociales. Hablamos del Sistema de Servicios Sociales, que nace como respuesta de derecho y desde el trabajo en favor del bienestar social.

II. ACERCA DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES...

La lucha por la igualdad, el trabajo, la calidad de vida, el bienestar personal y social, el logro de los espacios de ocio y de recreo, etc..., han coexistido en las sociedades modernas - y no tan modernas -, con otra lucha menos agradable basada en tratar de eliminar la pobreza, la mendicidad, el tráfico y consumo de drogas, la desigualdad, el racismo, la intolerancia, la violación de los derechos humanos ...; ambas son los dos polos del desarrollo que guían la lucha de las sociedades y que hoy en día se encuentran en la sociedad en el marco de un Estado de Bienestar.

El bienestar social es difícil de conseguir, especialmente en la diversidad social en la que vivimos, rodeados por unas condiciones de base que impulsan un desarrollo no igualitario entre todos, sino que al contrario, dependen de los distintos ámbitos

geográficos, de las ciudades, del desarrollo económico, político, cultural..., en definitiva, de múltiples y variados factores.

Llevamos mucho tiempo luchando por generar un espacio de convivencia que elimine las condiciones negativas de determinados grupos sociales, siendo básicamente desde formas de ayuda de carácter puntual, públicas o privadas o bajo una visión benéfica como la desarrollada hasta el régimen político anterior a la democracia. Sin embargo, en el año 1978, la Constitución Española marca un nuevo modelo de Estado a consolidar “ un Estado Social y Democrático” (Título Preliminar, art. 1.) en el que una función básica del mismo es “promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, removiéndolos obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, social y cultural” (Art. 9, Título Preliminar).

Con este planteamiento vemos que la base del desarrollo del texto constitucional es la igualdad y la promoción de las condiciones que eliminen los obstáculos para hacerla efectiva. Desde ahí, la protección a la familia, al empleo, del derecho a la educación, a la vivienda, a las rentas, a la participación... consolidan las bases filosóficas de actuación.

A partir de este momento y hasta nuestros días ha existido un desarrollo normativo que ha consolidado el sistema de Servicios Sociales como un “Sistema Público” y organizado de protección social, dirigido a todos los ciudadanos y superador de las acciones asistenciales y benéficas del pasado, como bien cita M^a del Carmen Alemán Bracho (1996).

Este sistema de Servicios Sociales Públicos basa su actuación en una serie de principios generales, a través de los cuales pretende una **eficacia** al dirigir acciones hacia un fin socialmente útil, con un diseño **jerárquico** de políticas y programas concretos de actuación, basados en una **descentralización** y **desconcentración** de servicios, donde la **coordinación** ayude a unificar actividades que mejoren la **participación** ciudadana.

De todo lo anterior se desprende que el alcance de la actuación o intervención desde los Servicios Sociales Públicos ha de realizarse desde la función gestora de intereses públicos, asumiéndose la responsabilidad en la resolución de las problemáticas sociales, facilitando y promoviendo los recursos suficientes de carácter financiero, institucional, técnico, etc. Es decir deberá organizar y ofrecer unos Servicios Sociales Públicos mínimos y necesarios para el bienestar de la población.

Todo lo abordado, lleva no sólo a plantear un referente, sino que desea que el lector pueda ubicarse con ello en el marco político y social que fundamenta y da consistencia al sistema de Servicios Sociales como “un patrimonio del Bienestar Social”, tal como señala Patrocínio de la Heras (Revista Éxodo nº 18). Un sistema, cuyo auge

y desarrollo se potencia desde la década de los 80 y que quizás por ello, lo convierte en el más joven y desconocido de los sistemas de Protección Social.

El compromiso del Estado y de la sociedad para con sus miembros exige que se genere una atención eficaz y adecuada a todos sus integrantes: niños, ancianos, jóvenes, minorías étnicas, personas sin recursos, mujeres, hombres, a las personas con algún tipo de minusvalías, etc... y más aún en épocas de crisis, de cambios, en que el número de personas que precisan una atención social se hace cada día más imperante, de manera que las necesidades sociales exigen un tratamiento desde la responsabilidad ciudadana y desde el reconocimiento de los derechos sociales, a través de una integración conjunta de los diferentes sistemas de protección social que integran las líneas de actuación de la política de bienestar social, asumiendo que todos somos “ afectados y responsables ” de los problemas sociales existentes.

Todos estamos insertos en los llamados procesos de empobrecimiento de la sociedad, que van desde los cambios económicos, cambios en el mercado de trabajo, huecos profundos del propio sistema de protección social y las dimensiones familiares y comunitarias de la pobreza.

De esta manera, la solidaridad social, el compromiso de las instituciones, el auge de movimientos de conciencia social y de derechos, coexisten y se aúnan en la lucha contra las situaciones de injusticia mencionadas anteriormente, y desde ahí, los Servicios sociales asumen el compromiso de ofertar mecanismos que ayuden a eliminar las desigualdades, a potenciar el derecho y a legitimar la implicación de todos en el desarrollo de la sociedad en la que vivimos.

Siguiendo el planteamiento anterior, y desde el margen que ofrece el precepto constitucional, se promulga en 1987 la Ley de Servicios Sociales de Canarias consolidando así, como indica el Artículo 1, Título I: “ La responsabilidad pública, en la lucha por eliminar las situaciones de necesidad y marginación social que presentan individuos grupos y comunidades en el territorio canario, favoreciendo el pleno y libre desarrollo de éstos ”. Este artículo nos ayuda a valorar, las nociones generales del modelo de sociedad en el que vivimos, sin embargo, dado que la misma encuadra en sí especificidades en sus diferentes autonomías, se plantea la necesidad de estudiar lo que ofrece el Sistema Público de Servicios Sociales desde el marco de la problemática que afecta a Canarias y bajo la responsabilidad y el compromiso en la lucha por la calidad de vida y contra las situaciones generadoras de marginación y exclusión social, según el artículo uno ya mencionado. Para ello se utiliza un enfoque basado en los elementos de garantía de ese sistema, su sentido ante los datos que refleja la realidad canaria y finalmente, los elementos que se entienden han de ser reforzados desde el análisis correlativo de los puntos anteriores.

III. REFLEXIONES DESDE LA REALIDAD CANARIA.

En un intento de realizar un análisis aplicado de las posibilidades que ofrece el Sistema Público de Servicios Sociales en nuestra Comunidad Autónoma, no sólo nos

hemos servido del marco teórico que lo apoya, sino que se han utilizado los datos que ofrece el Informe elaborado por la Fundación FOESSA en 1.995, acerca de la situación de pobreza que se vive en nuestra autonomía.

Esta identidad referencial del Sistema, pese a lo indicado anteriormente, no implica que exclusivamente sea la población marginada la que pueda beneficiarse de las prestaciones y de los servicios que éste ofrece, sino que favorece un marco de desarrollo fundamental en las sociedades, ocurriendo que sean principalmente los grupos menos favorecidos los que soliciten más ayuda de los Servicios Sociales, básicamente por la necesidad acuciante que tienen de acceder a unos mínimos que ayuden a elevar su calidad de vida, y que no se da entre otros sectores de la población.

Los ejes fundamentales en los que se estructura este Sistema de Servicios Sociales son:

1. Garantía de acceso a los recursos sociales

En una sociedad como la actual, con una importante oferta de servicios para lograr una mayor calidad de vida, existe el riesgo de que se rompa la posibilidad de que todos podamos acceder a los mismos, quebrantando con ello el principio de igualdad para aquellos colectivos o grupos que, por distintos motivos, ven dificultado su acceso a los servicios. Éste sería el primer ámbito de las necesidades a las que se responde.

Informar y orientar se constituyen como prestaciones básicas de los Servicios Sociales, no como una responsabilidad temporal y determinada, sino desde un proceso social que ayude a acceder y a utilizar los recursos sociales, haciendo efectivo con ello la igualdad de oportunidades a la que todos tenemos derecho.

Este planteamiento queda reforzado en nuestra realidad cuando los datos arrojan que de una población de 448.320 personas (situadas bajo el Umbral de la Pobreza), el 41'7% vive en Precariedad Social (entre 29.960 y 42.800 ptas/mes/persona); el 38'4% vive en una Pobreza Moderada (entre 21.400 y 29.960 ptas/mes/persona) y el 15'5% en Pobreza Grave (12.840 y 21.400 ptas /mes/persona). Como vemos, los datos nos sitúan ante un franja de población canaria que tiene serias dificultades para cubrir las necesidades mínimas dado que sus ingresos apenas llegan a satisfacer lo más esencial en la sociedad con el nivel de vida actualmente estipulado.

Ante esto, una garantía de los Servicios Sociales de acceso a la información, de gestión de recursos adecuados, de asesoramiento de las posibilidades existentes, recobra un protagonismo que inicia el proceso de recuperación y de inserción social de estos grupos. Esto se analiza cuando de la población anteriormente mencionada, el 65'4% reciben una o más pensiones o ayudas económicas gestionadas desde los Servicios Sociales; siendo los grupos más destacados de estas solicitudes, los de jubilados y/o pensionistas 19'9 % y las prestaciones de apoyo familiar 19'8 %. Además de lo mencionado, los problemas de infraestructura de las viviendas, el hacinamiento, las dificul-

tades de desenvolvimiento de colectivos de edad avanzada, la poca participación social, etc..., son demandas comunes de orientación y gestión desarrolladas desde el Programa de Información y Orientación que se gestiona desde la Administración Local.

Por tanto, la necesidad de reforzar esta fórmula de trabajo se hace vital en una sociedad en la que la Información constituye una nueva era de acceso a los beneficios sociales. El planteamiento que se hace trata de lograr que esa era sea posible para todos, no desde la transferencia de datos, sino desde el trabajo con individuos, grupos y comunidades en una pedagogía social de aprendizaje en la autonomía y el desarrollo personal y social.

Para ello, se deben reforzar redes sociales cualificadas y coordinadas entre sí, pero que no queden reducidas tanto al ámbito profesional cuanto a la eficacia, es decir, hay que generar servicios de información no exclusivamente desde la Administración sino desde los barrios, las asociaciones, los grupos de acción social, los jóvenes, etc..., de manera que realmente se sepa a dónde acudir cuando se precisa y con ello se pueda desarrollar una prevención y rehabilitación social adecuada de grupos marginados, grupos de riesgo y de grupos "normalizados".

2. Garantía de una Convivencia adecuada

Alrededor de la convivencia personal se articula el nivel más primario de la solidaridad, siendo éste fundamental para el desarrollo físico, psíquico y para la integración social de la persona. La familia, ha sido y es, el núcleo de convivencia y de protección por excelencia, basado en la solidaridad de sus miembros y en la preocupación mutua. Hoy en día, la familia ha sufrido cambios importantes generados a su vez, por cambios en las estructuras sociales, produciendo con ello una mayor desprotección asociada a determinados problemas que en seno ya no se pueden cubrir, como ocurriera antaño. El paro, los problemas económicos, las relaciones sociales, las demandas consumistas, etc..., llevan a que se produzca una mayor demanda social fuera de la familia.

Las situaciones desfavorecedoras de la convivencia armónica, suelen incidir mucho más en los casos de familias pobres o en situaciones precarias, acumulando una serie de problemas degenerativos que van desde el equipamiento en sus viviendas (6.500 familias no tienen agua corriente; 6.470 no disponen de W.C en sus viviendas; 6.090 no tienen luz eléctrica y 29.250 no tienen agua caliente); de infraestructura (11'3% de familias pobres canarias viven en situación de hacinamiento; al 17 % de las familias canarias les toca menos de un dormitorio por cada dos personas, etc.); existencia de problemáticas familiares agudas tales como el alcoholismo de algún miembro (7'9%), o la práctica de la delincuencia (5'9 %), consumo de drogas ilegales (5'3%), etc...

Esta realidad se recrudece aún más, cuando nos enfrentamos a situaciones de convivencia de varias unidades familiares, o cuando los problemas no son aislados sino sumatorios, o donde existen interacciones sociales y personales negativas.

Todo lo descrito, posiblemente incide en que la demanda social fuera de la familia se canalice hacia las instituciones de protección social. En esta circunstancia se produce un auge de los Servicios Sociales destinados a procurar apoyo, protección y soluciones a aquellos problemas familiares que eviten la disgregación de la unidad familiar.

De este modo, el Programa de Familia y Convivencia, a través de sus diferentes prestaciones y servicios (Ayuda a Domicilio, Alojamiento en Centros y Acogimiento Familiar), gestionados desde la Administración Local, tiene su esencia en favorecer un tratamiento integral de apoyo psicosocial a la familia, siendo ésta la principal protagonista de todo lo que suceda en su seno.

Ayudar al grupo familiar a definir y solucionar sus problemas supone un planteamiento básico de los Servicios Sociales de base, dado que conduce a reforzar ese sentimiento de solidaridad entre sus miembros y reconstruye una pieza clave de la estructura social causante en la mayoría de los casos, de otros desajustes sociales en los que se ven afectados otros miembros de la sociedad.

Se trata fundamentalmente, de reforzar la idea de que la familia es el eje básico de la solución de conflictos entre sus miembros, es la red más natural de ayuda mutua, de modo que únicamente recibe de los Servicios Sociales un apoyo y orientación que favorezca la autonomía de cada miembro desde el trabajo en el mismo ámbito de referencia y evitando la institucionalización de algún miembro, que sólo produce desarraigo y no favorece en absoluto la integración y mejora de la calidad de vida.

3. Garantía de Integración Social.

Esta necesidad se configura como aquel deseo de participar plenamente en la vida social.

Hoy en día son muchas las circunstancias que llevan a la inseguridad, tanto laboral, económica, cultural, ciudadana, ...; la competitividad, la deshumanización en los procesos de comunicación e información, las características del marco urbano y las actitudes insolidarias que éste genera, hacen que en la actualidad se hable cada vez más de la necesidad de inserción, dado que también es el momento social en el que se están detectando mayores riesgos de generar distintas formas de marginación altamente profundas.

Todo ello coincide con la crisis de la vía más tradicional de inserción social: el empleo remunerado, que genera la privación no sólo de medios económicos básicos para vivir en la sociedad actual y gozar de los elementos que cubran las necesidades primarias, sino que también de lo que ello conlleva; status social, espacios de relación, de crecimiento, de ocio, etc..., de tal modo que un programa como éste, recobra un auge, que si bien no se valora de forma positiva, sí reafirma el sentido del mismo y su vinculación social. Desde este fundamento, el hecho de que el 56% de

la población referida se encuentre en situación de paro reafirma el planteamiento de todos los condicionamientos sociales que anteriormente se mencionaron.

El trabajo de inserción social tiene como objetivo básico el garantizar el derecho a la participación social en todas sus dimensiones, viéndose este hecho dificultado por las situaciones degenerativas que produce la falta de empleo (ocio no ocupado, aumento del tiempo libre, falta de relaciones sociales a menudo generadas por el trabajo, ...) en el que los sectores implicados quedan al margen de la actividad laboral, de la "actividad social" y con ello se inicia un proceso de baja autoestima social, en la que la acción profesional pasa por un proceso de vinculación de la persona con el medio, de aceptación y de desarrollo de la actividad laboral, personal y familiar.

La inserción es cada vez más necesaria, se hace más latente en tanto en cuanto nuestra realidad está continuamente cambiando y con ello las perspectivas de la población no activa, afectada no sólo en los propios habitantes sino añadiéndose el fenómeno migratorio de búsqueda de empleo, propiciando una marginalidad y rechazo cada vez mayor.

La inserción de la que se habla se mueve en la dialéctica de la participación comunidad-individuo, pues ya no se pide que la minoría se someta a la mayoría, sino que haya una adaptación mutua, flexible y no normativa, entendiéndose que la comunidad no es sino el resultado de las relaciones transaccionales de todos y cada uno de sus miembros entre sí, es en sí; un sistema adaptativo de personas en su medio.

Con ello, se quiere decir que la inserción se entiende como un proceso de vinculación efectivo y activo de la persona y de los grupos con su entorno. Así se fundamenta el objetivo de estos procesos desde la potenciación de las personas y de los grupos en su medio como seres autónomos y en acción.

4. Garantía de Participación Social

A raíz de lo formulado anteriormente el análisis del Sistema Público de Servicios Sociales, quedaría incompleto si mencionáramos el concepto solidaridad social, entendiéndolo como el deseo de ayudar, de colaborar, de apoyar a otras personas, debiéndose esto convertir en algo inherente al ser humano y su condición como tal.

La realidad en la que nos movemos demuestra que lo anteriormente expuesto se da en contadas ocasiones, siendo conscientes de que posiblemente no se potencie más el valor de la solidaridad social porque no hay ningún sistema ni público ni privado, que lo pueda garantizar. Lo que si se pueden generar son cauces desde la propia comunidad que faciliten a las personas con inquietudes sociales de ayuda a los demás, poder desarrollar las tareas que se determinen hacia los colectivos más desfavorecidos, aunque no exclusivamente, y a su vez generar el sentimiento de pertenencia a una zona donde todos somos elementos importantes e imprescindibles para que una comunidad avance. ¿Qué hacemos con esto? Generar un tejido social que sea capaz a través de grupos, organizaciones y servicios, convertir una sociedad con

valores más humanitarios, superando en la medida de lo posible los valores individualistas imperantes.

Esto probablemente se logra contando con instituciones, organizaciones, compuestas por personas que destinan su tiempo libre a los demás, pero no de una manera asistencialista sino desde una concepción de ayuda, apoyo a la persona que en este momento está viviendo unas condiciones no favorables a nivel personal o social, entendiendo que en otro momento la situación se puede vivir a la inversa, tratando de evitar que ello ocurra.

El objetivo del Sistema es potenciar la autonomía de las personas y grupos, no pudiéndose concebir si no hay una implicación activa y un apoyo a las personas que sufren determinados problemas, si realmente no conseguimos desarrollar una filosofía en la que estos no sean valorados exclusivamente cuando nos afectan, sino que nos afectan simplemente porque hay personas que los viven.

IV. A MODO DE CONCLUSIÓN.

Una vez llegados a este punto y antes de cerrar la reflexión que aquí hemos expuesto, deseamos hacer un último aporte, aunque ya recogido durante todo el artículo, y es la defensa del Sistema Público de Servicios Sociales, no tanto por ser uno de nuestros cauces de trabajo, por cuanto creemos que vivimos en un sistema que debe propiciar el desarrollo de todos sus miembros, siendo los servicios sociales un instrumento para el logro de tal fin, entendiendo que en este logro debe haber una implicación desde la solidaridad, desde la convivencia, desde la información, desde la integración, y con la participación responsable de las administraciones, desde los profesionales, instituciones,..., en definitiva, de todos los ciudadanos, para el logro del modelo de Estado y de Sociedad que realmente queremos.

Bibliografía

- GARCÉS FERRER J. (1995). *Sistema Político y Administrativo de los Servicios Sociales*. Valencia, Tirant Loblanch;
- GARCÍA HERRERO, G. Y RAMÍREZ NAVARRO, J. M.. (1992). *Los nuevos Servicios Sociales. Síntesis de conceptos y evolución*. 2º Edición Certeza, Zaragoza. *La revista éxodo* nº 18, *La constitución Española de 1978, La Ley de Servicios Sociales de Canarias 9/1987 de 28 de Abril*.