

EL «PODER DE LOS DESPACHOS» Y EL PODER VIVIR CON DIGNIDAD

LUIS SAN JUAN ¹

Fecha de recepción: Mayo de 2010

Fecha de aceptación y versión definitiva: Junio de 2010

RESUMEN: El debate sobre la renovación de los Servicios Sociales exige un análisis de su marco socio-político e institucional. Desde un enfoque crítico, este marco se nos revela: Burocratizado, sometido a las leyes del Mercado y un instrumento de control social. Sus trabajadores quedan asimilados a oficinistas e inspectores y los necesitados a clientes o usuarios de un nuevo «nicho» económico; su despersonalización es condición necesaria para negar la injusticia social y su necesaria y justa reparación. Este modelo que se fagocita en los «despachos» impide a los desfavorecidos exigir respeto a su dignidad y reivindicar su derecho a alimentos, salud, vivienda, trabajo y cultura.

PALABRAS CLAVE: Institución, Burocracia, Mercado, Control social, Trabajadores sociales, Educadores, Manipulación del lenguaje.

The «power of the offices» and the power to live with dignity

ABSTRACT: The debate on the renovation of the Social Services demands an analysis of its socio-political and institutional frame. From a critical approach, this frame is revealed to us: Bureaucratized, put under the laws of the Market and an instrument for social control. Their workers are assimilated to clerks and inspectors and the needy to clients or users of a new «economic nich»; its despersonalization turns into a necessary condition to deny the social injustice as well as its necessary and fair redress. This model, that is being swallowed up in the «offices», prevents the underprivileged from demanding respect to its dignity and from vindicating its right to food, health, work and culture.

KEY WORDS: Institution, Bureaucracy, Market, Social control, Social workers, Educators, Manipulation of the language.

¹ Psicólogo, especialista en infancia y juventud marginada. Asociación Rizomar.
E-mail: luis.sanjuan@telefonica.net

Con estas líneas pretendo señalar dinámicas institucionales que personalmente considero perjudiciales para avanzar hacia un modelo de Servicios Sociales que responda a las necesidades reales de las personas: vivienda, trabajo, salud, cultura. No ignoro los avances que se han producido en los últimos años ni los denodados esfuerzos de tantos trabajadores que se dejan la piel todos los días por hacer bien su trabajo. Pero en esta ocasión quiero aportar algunos aspectos críticos que contribuyan a comprender y enfrentar mejor tantas vivencias de cansancio e impotencia como padecen y animarles a trabajar en las instituciones por un cambio en profundidad.

Mis opiniones son evidentemente personales y sujetas, como no podía ser menos, a todo tipo de críticas; son un granito de arena a un debate que considero necesario sobre la ideología que sustenta los Servicios Sociales.

«Los despachos» es una metáfora con la que quiero señalar un modelo de Servicios Sociales que no se sustenta en aportar recursos a las necesidades de las personas más limitadas sino un modelo burocratizado que convierte a los necesitados en mercancía y en sujetos de control. Es en los despachos de determinadas instituciones donde los más necesitados se agotan en un sistema que les fagocita, a ellos y a quienes trabajan en él.

Propongo tres marcos de reflexión.

MARCO INSTITUCIONAL

Las instituciones de Servicios Sociales no escapan a la dinámica propia de las instituciones que inevitablemente disocia los intereses, fines y métodos de su estructura, de los de sus trabajadores y destinatarios, en tanto que personas. La estructura acaba teniendo entidad propia y en muchas ocasiones evoluciona incumpliendo o contradiciendo su declaración de intenciones hasta terminar sirviendo a su propia inercia. Prueba de ello es el abismo que media entre sus fines programáticos, proyectos, preámbulos de leyes o reglamentos, y su despliegue en la realidad cotidiana. Además, el modelo de institución determina las relaciones entre trabajadores y necesitados y está en el origen de muchos conflictos.

Por todo ello resulta imprescindible detectar y controlar los mecanismos institucionales que afecten negativamente a las estructuras de los Servicios Sociales.

1. Progresivamente, el Capital se funde con el Estado, y sus instituciones, los Servicios Sociales entre ellas, quedan inoculadas por las leyes del mercado. La presión del Capital recicla a los necesitados como

materia de consumo, pasando de ser una carga de gasto a ser beneficio para un nuevo sector económico. Por eso nunca hubo tanto dinero, tantas empresas, fundaciones, organismos, centros y ONG, diversificadas en multitud de servicios, agencias, dispositivos, centros... y sin embargo no se reducen los índices de pobreza ni de marginalidad. El que las necesidades de unos acaben siendo un «nicho de mercado» para otros, nos puede desorientar del objetivo final que sería luchar para que no las haya.

Al contaminarse los Servicios Sociales de intereses económicos particulares, sus parámetros de gestión, eficiencia y hasta su propio vocabulario quedan alterados por las leyes del mercado: la ley de la oferta y la demanda: no puede haber demanda sin oferta; rentabilidad: mínimo coste máximo beneficio; viabilidad, sostenibilidad, fidelización del cliente etc.

La Ley de Dependencia es un ejemplo reciente. Si entre sus fines está el de generar empleo y riqueza, se entiende que la pelea entre quienes apuestan por las residencias de ancianos o la profesionalización de la asistencia domiciliaria frente a quienes defienden el cuidado de los ancianos por sus familiares, no es un debate sobre lo mejor para las personas mayores y sus familias sino sobre el destino del dinero.

Los recursos sociales quedan así reconvertidos en productos de consumo, bienes y servicios condicionados al mérito y a la rentabilidad. Que los más necesitados y marginados tengan que depender de ellos es la garantía de que ese sistema funcione y se retroalimente y produzca beneficios; con esta ideología capitalista la dependencia se revela rentable. Nada que ver con una concepción de los Servicios Sociales como justa respuesta de la sociedad a sus ciudadanos más necesitados.

2. Toda institución ejerce un control sobre sus miembros y su funcionamiento, con el fin de asegurar su autoconservación. Ahora bien, el nivel y orientación de este control depende de los límites internos y externos que se impongan así como de su destino final, definido este por la ideología que la sustenta.

Todos los indicadores económicos y sociales revelan que la sociedad española es injustamente desigual en el reparto de los bienes materiales y culturales, de forma que el modelo económico vigente expulsa a una importante población excedente a malvivir y en muchos casos a la marginalidad y delincuencia. Sus penurias y enfermedades pueden generar conflictividad social y por eso las instituciones adoptan diferentes mecanismos de control para enderezar la violencia de su rabia y desesperanza.

Los Servicios Sociales, en este marco social, son uno de estos mecanismos. En su proceso de reconversión por intereses del poder económico y político están siendo reorientados como instrumentos de control social para tener a este segmento de población en permanente libertad vigilada. Sobre él recaen intromisiones y agresiones que no toleraríamos el resto de ciudadanos: invadir la privacidad de sus casas, organizar sus vidas, apropiarse de sus hijos, tenerles atados a migajas de ayudas a cambio de sometimiento, no dejarles buscar su sustento por sí mismos, amenazarles, sancionarles, juzgarles, encerrarles..., no persiguen otra cosa que sujetar la rabia y el dolor de quienes más padecen la injusticia social.

Este control se sustenta en una red institucional en la que se coordinan centros educativos, Servicios Sociales, instituciones tutelares, policías, juzgados... La acumulación de información en abultados expedientes, las reuniones o mesas informativas, la adecuación de protocolos,... son actuaciones que, bajo la apariencia de altruismo y eficiencia en la mejora de la calidad de los servicios, lo que de verdad se hace es sostener este control preventivo sobre esa población excedente.

3. *La Burocratización* es un fenómeno de enorme importancia, que afecta a las instituciones en general. Los Servicios Sociales burocratizados, mercantilizados y usados como forma de control social sobre los más desfavorecidos, no contribuyen a la justicia social que esperamos en una sociedad democrática y de derecho.

Mientras que en una sociedad que se compromete con la justicia social, la organización es imprescindible para que funcione el acceso de las personas necesitadas al bienestar social básico (vivienda, alimentos, trabajo, salud, cultura); en una sociedad desigual la burocratización de los Servicios Sociales institucionalizados es un elemento imprescindible para poner una barrera o filtro que amortigüe las consecuencias de la falta de recursos y de una verdadera voluntad política. En una sociedad verdaderamente democrática los funcionarios están al servicio de los ciudadanos y especialmente de los más débiles y en una sociedad burocratizada son oficinistas al servicio de la estructura institucional del poder que les paga. Sus despachos son el lugar desde el que se gestiona.

- 3.1. La burocratización supone en primer lugar *una cuestión de poder*. El problema no es tanto de mala gestión o fallos en el funcionamiento de las instituciones sino que afecta a la propiedad misma de la organización cuyas reglas ya no se definen por las normas de la justicia social y de los derechos de las personas sino por las normas políticas que dicta el Poder.

Un inmigrante puede tener urgencia y derecho a una ayuda para la vivienda pero una política restrictiva de regulación de fronteras llenará de obstáculos ese derecho: por ejemplo estableciendo que el inmigrante lleve diez años empadronado en el municipio. Un joven puede pedir una ayuda para el pago del alquiler de su vivienda habitual y sin embargo se le deniega porque una determinada política fiscal establece que para acceder a ella no se deben tener deudas con la hacienda pública, aunque sea por multas de tráfico. Un niño que se siente querido y protegido por sus padres puede sin embargo encontrarse en dificultades porque su familia padece marginación y necesitaría ayudas; pero si estas no llegan, son insuficientes, inadecuadas o ineficaces, este niño puede acabar separado de sus padres y dejado en desamparo porque una ley otorga al Estado la potestad de apropiarse de la tutela y separar a los hijos de sus padres; el derecho del niño a tener y vivir en una familia queda suspendido o abolido porque una ley permite al Estado romper una familia.

Con estos ejemplos quiero destacar que ciertas políticas del Poder condicionan el ejercicio de los derechos, hasta llegar a usurparlos. Los Servicios Sociales quedan afectados por ellas y soportan sus consecuencias.

- 3.2. Se produce también un *fenómeno de cosificación*. El funcionamiento de las instituciones y su estricta delimitación de roles y funciones, definidos y distribuidos estos de forma jerárquica, estricta e impersonal conduce a un proceso de *despersonalización* por el que trabajador y atendido solo adquieren significación en función de la organización para que se les ha previsto.

Un centro de atención al drogadicto puede inundar de drogas la relación entre el trabajador social y la persona atendida; todo gira en torno al mundo de la droga hasta el punto de que otras dimensiones saludables pueden quedar ocultas. El atendido es y solo es drogadicto y las ayudas se condicionarán al cumplimiento de las reglas del programa de deshabitación del centro.

Un funcionario de prisiones queda inundado por la cárcel como institución y aunque su rol no se lo exija necesariamente, cree poco en la libertad del preso y luchará menos por ella. Trabajar en una cárcel no obliga a identificarse con la no libertad, más bien al contrario, y sin embargo la tendencia institucional cosifica al preso y al funcionario como objetos al servicio del encierro.

Un modelo de Servicios Sociales no democrático: asistencialista, precario de recursos, paternalista, que refuerza la dependencia de las instituciones, convierte a los trabajadores sociales en meros

gestores de los recursos disponibles en su institución y a los dependientes en mendicantes con mayor o menor fortuna. En este modelo hay quienes en pura lógica procurarán beneficiarse lo más posible de los recursos pero esto provocará en los trabajadores una posición defensiva porque lo vivencian como abuso: «al vicio de dar, vicio de pedir». Dar y pedir crean un sistema de relación de poder: *tener no tener*. Un sistema que separa y confronta. Por eso es importante caer en la cuenta de que trabajador y necesitado son prisioneros de un modelo asistencial/dependiente que les despersonaliza y les distancia porque a uno le sitúa en el lado del poder que sabe y tiene y al otro en el de la ignorancia y la precariedad.

- 3.3. En un sistema burocrático y jerarquizado, *las comunicaciones circulan de arriba abajo*, con mayor o mejor rapidez y eficiencia, pero viceversa las comunicaciones se enredan, se prolongan, se pierden.

Cuanto más abajo, menos capacidad de decidir, de forma que el último, el necesitado, debe adoptar una posición pasiva y receptora para que esté integrado en el sistema de Servicios Sociales, aceptando resignadamente que no se dé respuesta satisfactoria a sus necesidades. Por el contrario, quienes ocupan los puestos más altos tienen la capacidad de imponer pero es a costa de ignorar las repercusiones que tienen sus mensajes (leyes, ordenanzas, programas etc.).

El «poder de los despachos» permite que las decisiones se puedan tomar anónimamente: resulta difícil saber muchas veces dónde, cómo y quién decide. Las personas necesitadas no saben a quién recurrir, se pierden por los pasillos de los organismos, se agotan y así disminuye la presión sobre el sistema. Se procura no señalar responsables personales en las decisiones, máxime cuando perjudique al necesitado. Además se procura que la decisión se tome arriba y sea casi inaccesible, solo se permite seguir la noria de la burocracia y presentar escritos y más escritos. Las comisiones, las solicitudes, los plazos, los requisitos, son instrumentos útiles a este fin.

- 3.4. Otro rasgo muy relevante de las instituciones con una jerarquización vertical del poder es que se procuran sistemas para que *el saber no se sitúe en las personas o grupos que están en la base de la estructura*. Ni el necesitado puede ni debe saber lo que quiere y lo que necesita pero tampoco el educador o el trabajador social pueden generar su saber propio sino obedecer programas, que vienen dictados desde la cima política y educativa, sea una Dirección General o un departamento de la Universidad.

De ahí el empeño en vincular la «calidad» del puesto de trabajo, con la formación de los trabajadores por los propios órganos de la Institución o entidades afines, para el cumplimiento de sus estrategias. De esta forma aseguran trabajadores bien sometidos y con la menor iniciativa personal. Imprescindible que no se contaminen de opiniones críticas y que para tomar decisiones dependan de ser autorizados.

- 3.5. Un sistema así institucionalizado, provoca una *escisión* dentro del grupo de profesionales y de los atendidos.

Junto a quienes se someten al sistema impuesto hay quienes se oponen a él, conformando una suerte de disidencia crítica informal que prepara el terreno a una oposición pero que sólo en contadas ocasiones se manifiesta grupal y organizadamente, en muchos casos por miedo al castigo.

No hace mucho, trabajadores del Instituto Madrileño del Menor y la Familia (IMMF) se manifestaron ante las puertas de este organismo para denunciar el caos que arrastra y su flagrante incumplimiento de la ley de Servicios Sociales. Por respuesta, el IMMF organiza al poco tiempo una jornada en un gran auditorio de la Universidad Complutense ante cientos de trabajadores para exaltar las bondades del sistema tutelar y residencial. Ninguna auto-crítica. La directora de centros agradece personalmente por carta la asistencia al acto. Defensa identitaria paranoide contra los enemigos de la institución.

Entre los atendidos, igualmente, hay quienes colaboran en lo que se les manda y se resignan ante lo que se les niega y quienes, a su manera, son más reivindicativos y exigen como derechos lo que se les ofrece o deniega como regalos. No extraña oír que las gitanas presionan y hasta meten miedo a los trabajadores para conseguir lo que buscan. Actúan así porque desde su experiencia ese sistema actúa bajo presión.

- 3.6. Otro elemento esencial es el *desplazamiento de sus fines declarados*. Las instituciones de Servicios Sociales se otorgan el patrimonio del bienestar de los más necesitados. Sin embargo, en la práctica, mucho del trabajo del personal de la organización acaba por convertirse en un deber absoluto para con ella misma, fuente de valores y satisfacciones. Esta nueva alineación resitúa al mundo de los necesitados como un objeto extraño y peligroso. De ahí que como mecanismo de defensa se cosifica su identidad: «usuario», «cliente», «receptor», «población diana», «grupo de riesgo». Una jerga específica cuyo dominio refuerza los vínculos entre los trabajado-

res, su identidad institucional, pero que como efecto colateral acentúa la fractura con ellos.

- 3.7. Consecuencia del desplazamiento de los fines es *la resistencia al cambio*. La institución tiene una fuerza conservadora muy potente que la hace perseverar en su ser: conservar su estructura, aunque sea inadecuada; su ideología, aunque se demuestre marginadora; sus mandos, aunque sean incompetentes para responder a los retos que la realidad exige.

Como consecuencia de ello, los trabajadores deben utilizar muchas veces respuestas antiguas, inútiles o virtuales ante situaciones nuevas, urgentes y reales.

Esta fuerza conservadora induce defensas como el endurecimiento ideológico, la resistencia a la novedad y la hostilidad ante la crítica, vivida como traición.

Se organizan eventos, jornadas, se difunden noticias, se diseñan bonitos programas y toda una literatura para que nada sustancialmente cambie.

MARCO LABORAL

Vivimos un tiempo en que el miedo lo inunda todo. Muchos profesionales actúan bajo una fuerte presión. Sienten la desesperación de los que necesitan ayuda en forma de amenazas y denuncias, las consignas de sus superiores en forma de chantajes, los dramas personales en noticia-carnaza para los medios de comunicación y la crítica de los colectivos sociales en forma de culpabilización que toca lo personal.

Muchos profesionales temen decidir con criterio propio e independencia por si alguien pueda cuestionar su fidelidad a la autoridad. Educados en la domesticación institucional que ha convertido en *cadena de mando* lo que debiera ser libre participación en una *sociedad democrática*, están confusos, divididos y alarmados. Su inestabilidad laboral contribuye a reforzar su posición de sometidos.

DETERIORO DE LAS PROFESIONES

Estamos asistiendo a un deterioro de las profesiones que actúan en el ámbito sociosanitario y educativo. Sus bases científicas e históricas de ayuda al necesitado y su código deontológico se han doblegado a los objetivos políticos e intereses económicos de quienes les financian.

No es extraño ver cómo educadores actúan de vigilantes de seguridad y aplican inaceptables métodos represivos; psicólogos que en sus entrevistas arrancan confesiones de delitos a menores o violan el secreto profesional al emitir un informe; psiquiatras que medican para sedar a internos de centros penitenciarios con el fin de que no molesten; médicos de urgencia que rellenan fichas de protocolos de maltrato solo para «cubrirse las espaldas» y que luego no les acusen de negligentes aunque sea a costa de denunciar en falso a unos padres de *maltratar* a su hijo; maestros que van de policías porque los policías van de tutores; trabajadores sociales que se erigen en jueces de los derechos que deben tener o no tener las personas necesitadas o en censores de la moral marginal o en informadores que, puestos al servicio del control, les convierte en incautos delatores.

TODOS QUIEREN PROTOCOLOS

Los reglamentos y protocolos, nacen con el objetivo de evitar que personas e instituciones actúen con negligencia, discriminación o abuso, descoordinadamente, en función de sus intereses particulares. Sin embargo, en España esto se ha hecho de manera impositiva, desmesurada, precipitada y muchas veces sin rigor. Por eso nos encontramos con una sociedad sobredimensionada de normas que nos desbordan, confunden y atenazan, más si cabe cuando se contradicen entre sí.

La consecuencia de ello es que paradójicamente se está perdiendo racionalidad. Se produce un vaciamiento de los recursos personales: iniciativa, sentido común, juicio propio, creatividad, aprendizaje; una pérdida del sentido de oportunidad, de conveniencia, de prudencia y respeto a la privacidad. Los propios trabajadores que padecen el encorsetamiento burocrático son los que piden más y más protocolos, angustiados por el miedo a no saber o «meter la pata».

En cierta ocasión tuve que acudir a la casa de uno de mis chavales porque estaban en una crisis de relación. Al llegar me encontré una escena surrealista, un grupo de personas, hasta doce llegué a contar en una ocasión, entre policías: municipales, nacionales, tutores y cuatro miembros del SAMUR Social. Recuerdo que el chaval con cara de espanto me dijo al llegar «yo lo que no entiendo es que hace toda esta gente metida en casa». Les pedí a todos que se fueran y controlamos la situación. La exhibición y suma de medios policiales y asistenciales como sistema de intervención estándar consigue transmitir a la población el mensaje de que el poder vela por su seguridad, aunque sean innecesarios y hasta perjudiciales.

RESPONSABILIDAD

El trabajador social, educador y demás profesionales que trabajan dentro del marco institucional, tienen una gran responsabilidad en transformar las instituciones en medios que mejoren la calidad de vida de la gente más vulnerable. Para ello tienen que recuperar su espíritu crítico, su autoridad y autonomía como profesionales y exigir que se respeten los valores de su código deontológico profesional.

Tienen que asumir sus límites frente a la avalancha de necesidades que demandan respuestas pero no desde la impotencia sino desde una acción constructiva para no someterse a las políticas burocratizadas y a la falta de recursos. Tienen que ser el altavoz de las necesidades reales de la gente de «abajo» y ejercer presión de forma colectiva, con sus compañeros de trabajo, para presionar a los que están situados «arriba», en las reuniones, en los documentos, en la intervención de cada caso.

Al no atenderse los problemas de fondo, al necesitado se le obliga a transitar por el circuito de la red de instituciones sin lograr salir de su situación. De los trabajadores sociales depende en gran medida parar esta técnica burocrática y que las necesidades de vivienda, alimentos, salud, trabajo, cultura, se conviertan en los bienes por los que luchan los Servicios Sociales y no por participar de una máquina de precariedad y dependencia que solo sirve a intereses ajenos.

Las personas que trabajan en los Servicios Sociales se quejan permanentemente de que los recursos y las ayudas llegan a cuentagotas y no pueden atender la fuerte demanda que les presiona y de la que carecen de respuesta. Esto tiene un coste personal muy fuerte para ellos. Si hay algo evidente en muchas Autonomías es el recorte de las ayudas, el cierre de servicios y la precarización laboral de los trabajadores. Esta es una realidad objetiva que deben reconocer pero sin doblarse a ella para no culpabilizarse a ellos mismos ni a la gente necesitada.

MARCO CONCEPTUAL

El concepto de «ciudadanía», «calidad», «universalidad» etc. nos cuestiona la dimensión ideológica que subyace a los mismos. No es mero asunto de gestión, de mejor o peor organización y eficiencia de los Servicios Sociales. Lo que está en juego es el marco estructural en el que esos conceptos se operativizan. Lo que está en juego es el lugar desde el que les pensamos y vivimos: desde el poder que nos promete seguridad y éxito o

desde el necesitado que nos interpela con sus limitaciones, sus carencias, su deterioro personal, su desesperación, su rabia.

- Ciudadanía es un concepto que puede venir manipulado por el Poder. A través de su acción política, es él quien puede decidir en determinado momento histórico, quién tiene tal consideración y los derechos y deberes que le asisten. Es por tanto una definición institucional que al mismo tiempo que sustantiva, establece una línea divisoria en la sociedad y puede desembocar en fractura social y marginación de muchas personas.

Para determinada ideología, el inmigrante ilegalizado no puede tener el estatuto de ciudadano, porque «no tiene papeles», y por eso no puede acceder a los Servicios Sociales ni tan solo para encontrar un alojamiento temporal. De igual modo bien podría no reconocérsele a quien sin recursos para sobrevivir tenga multas impagadas en su Ayuntamiento o defraude al fisco. Es más, si quien vive dependiente de los Servicios Sociales no colabora con las directrices que le señalan algunos funcionarios, puede considerársele como fuera del sistema, del estatus de ciudadanía. Quién sabe si algún día, para ser «ciudadanos de pro», tengamos que jurar obediencia ciega al Estado.

- Calidad es un término que se utiliza en muchas partes: trabajo de calidad, sanidad de calidad, educación de calidad... Hasta no hace mucho tenía sentido hablar de calidad para referirse a un juicio de valor positivo sobre las propiedades inherentes de los productos, fenómenos y objetos que manipulamos cotidianamente o sobre la buena estimación de una persona. El mundo de los negocios lo usa con frecuencia. Ahora bien, esto mismo, trasladado a servicios públicos, nos adentra en terreno resbaladizo que exige aclarar bien de qué estamos hablando.

Bien podríamos temer que quienes reclaman con honesto propósito «buenas prácticas» o «racionalización de los recursos» etc. puedan ser manipulados para maquillar con una palabra talismán, políticas y decisiones gravemente perjudiciales para los más desfavorecidos. Mejoras en tecnologías informáticas, en servicios de información o de reclamaciones, en calidez de trato, aumento de recursos humanos y materiales, simplificación de trámites etc. pueden no corresponder necesariamente con una mejor respuesta a las necesidades reales de la gente sino abrir una brecha aún mayor.

El IVIMA (Instituto de la Vivienda de Madrid) puede, contra los que no estén al corriente del pago de sus pisos, cualificar su «servicio» de desahucios, conveniando con una empresa privada que te puedan poner en la calle en 48 horas; la Delegación de Gobierno puede cualificar su «servicio» de expulsiones de inmigrantes fletando vuelos

charter; el Instituto Madrileño del Menor y la Familia (IMMF) puede vender adopciones, acogimientos y residencias de menores como el chocolate del loro; las empresas ONG pueden organizar cursillos para que sus usuarios sepan rellenar un recurso cuando les denieguen una ayuda; los adolescentes alojados en loqueros pueden disponer de un teléfono gratuito las 24 horas del día para hablar con un psiquiatra de guardia en el hospital Ramón y Cajal con el que dialogar sobre su lesión cerebral y solicitar *on-line* un aumento de la medicación. Todo ello empaquetado por una empresa de marketing y con la publicidad de los medios de comunicación.

Me permito esta hipérbole porque quiero alertar de lo peligroso que es desvirtuar lo verdaderamente importante, con artificios lingüísticos y marketing que ocultan la política mercantilista de «cuanto más barato mejor» con el que funcionan muchas administraciones a la hora de adjudicar contratos o convenios de servicios. A la baja, a la baja, van degradando los servicios porque las empresas van recortando los gastos: trabajadores mal pagados, eventuales a más no poder, recortes en actividades, etc. Esto no es calidad.

Tampoco es calidad que una familia marginada esté asfixiada hasta el extremo de no poder pagar un bien básico para su supervivencia como es su casa, a una oficina (IVIMA) que la ley otorga derechos de propiedad como a cualquier constructora; el que un gobierno se otorgue el derecho de seleccionar a los seres humanos que sobran en el territorio del que se erigen dueños y señores; el que haya un Estado que se otorgue el derecho de arrancar con violencia a los niños la tutela de sus padres y a sus padres, por muchas carencias y errores que estos arrastren; el que muchos hombres y mujeres se hayan dejado la piel durante años para elevar a rango de derechos lo que otros rebajan a subvenciones graciables; el que unos adolescentes agobiados de problemas caigan en manos de unos «lobopsiquiatras» o «lobopsicólogos» que les usan para sus artículos, congresos, y demás negocios, montando campañas para psiquiatrizarles etc.

- Universalidad. Me parece legítimo que se acuda a ella como aspiración, pero no confundamos la realidad con la ficción.

Para que una sociedad pueda ofrecer Servicios Sociales con rango de derechos y con categoría de universales tiene que haber una Ley que lo proclame con su correspondiente dotación económica en los Presupuestos del Estado, Autonomías y Ayuntamientos. Ni es este el caso del Estado Español ni mucho menos compatible con el derroche, el fraude fiscal, la bajada de impuestos y una fiscalidad ni progresiva ni distributiva. Ni desde luego compatible con desviar ese dinero de sus

legítimos destinatarios a los intermediarios que convierten en intereses económicos la desdicha ajena. Lastres del modelo español.

Debemos evitar que la «universalidad» derive en una palabra talismán que oculte una reducción de apoyos y recursos a las personas más desfavorecidas so pretexto de que hay más necesidades que atender, inmigrantes por ejemplo. El discurso de la universalidad puede enmascarar que hay una población en grave situación de exclusión y marginación que prioritariamente necesita ayuda. Podemos crear un clima de confrontación entre quienes acceden a las ayudas y los que no. Podemos dar cuerpo institucional a prejuicios muy arraigados en algún sector de la sociedad de que hay necesitados que son aprovechados del sistema, vagos, desagradecidos, mal intencionados, mentirosos, viciosos..., gentes que desaprovechan las oportunidades que se les brinda. La universalidad no puede homogeneizar las situaciones de necesidad, sino siendo injusta.

