

EL SERVICIO SOCIAL EN LA INDUSTRIA

Por ESTER MEJIA

“El hombre —como persona humana dentro de la mano de obra— lleva consigo su idiosincrasia, sus modos de vida, sus creencias, es decir, su cultura. Luego, no puede ser considerado sólo como factor de producción, sino como una persona con todas las implicaciones de su naturaleza.

“Estando el sector económico interrelacionado al social, cualquier programa de desarrollo de la mano de obra, exige un programa paralelo, con el objeto de ayudar al individuo a su adaptación al nuevo ambiente y ritmo de vida”.

Impacto de la industrialización en la vida del individuo, la familia y la comunidad. — “En ocasiones el trabajo industrial produce en el operario cierta mecanización que limita el desarrollo de sus capacidades e iniciativas para una mejor adaptación al medio ambiente y enriquecimiento de los métodos de trabajo.

“Hay limitaciones en el desarrollo de su personalidad al ser absorbido por las grandes masas, dificultando así la búsqueda en la solución de sus problemas, por carecer de recursos personales, y a veces llegando a la desorientación en la solución de los mismos.

“Sin embargo de cualquier efecto individual adverso es notorio el beneficio que en términos generales ha obtenido el trabajador, especialmente en algunas regiones donde adheridos a la tierra llevaban una vida muy rudimentaria y para quienes la industria ha sido medio de elevación del nivel de vida y los ha colocado en condiciones de recibir beneficios directos e indirectos de que antes carecían: alfabetización, higiene, asistencia médica y hospitalaria, seguridad contra infortunios, esperanza de hacerse a una vivienda propia, etc.

“El impacto producido en el individuo, repercute en la vida familiar, como puede verse en los siguientes hechos: una menor participación en la vida de familia; el padre encuentra otros motivos de diversión en un medio más poblado; por parte de la mujer trabajadora, descuido de las labores domésticas; la liberación económica de los menores y de la mujer soltera; desadaptación, todo ello acentuado por la diversidad de tiempo y hora en la jornada de trabajo y las distancias

que hay que recorrer, dificultando así las reuniones frecuentes del grupo familiar. Esto hace que se creen intereses ajenos al hogar, que van distanciando a sus miembros, perdiendo así la responsabilidad de unos para con otros”.

Objetivos. — En general el objetivo del Servicio Social en la industria es buscar el bienestar del trabajador como persona humana. En un campo específico tenemos que la base de nuestro trabajo es la fe en el valor y la dignidad de la persona o sea el respeto a todo ser humano por miserable, abatido, o socialmente inadaptado que esté.

De este principio se deduce: a) La ayuda que se presta a la persona para que sea consciente de sus capacidades, aptitudes y limitaciones a fin de despertar y desarrollar su personalidad, gracias al proceso de auto-ayuda.

b) La tarea de un servicio social moderno debe ser intervenir de manera “preventiva” y en casos particulares de manera “terapéutica” para hacer posible a todo ser humano un desarrollo progresivo y positivo, que le conduzca a llevar una existencia socialmente útil y satisfactoria en el plano personal y familiar. Es pues objetivo ampliamente reconocido el tender a humanizar las condiciones de trabajo.

c) Para que el hombre pueda desarrollarse en sentido positivo, es preciso que sus necesidades esenciales estén satisfechas y que no viva en la inseguridad. Sin seguridad, no hay libertad porque la necesidad conduce indefectiblemente a la angustia y por ella a un espíritu de agresión y de hostilidad, de ahí que el servicio social, dentro de una concepción psicológica debe suscitar una mayor cooperación y relación constructiva entre el capital y el trabajo, basada en el reconocimiento de los derechos y deberes mutuos.

Por último, es de suma importancia para la asistente social de industria la consideración e interpretación de las necesidades psicológicas del trabajador, entre éstas, la de sentirse parte integrante de un grupo como defensa a la desintegración social del mundo moderno y por tanto deben fomentarse los vínculos de familia y reconocimiento de sus deberes y derechos como miembro de la comunidad.

Hay que mirar al hombre total, pues como alguien ha dicho “los problemas personales van con él al taller de trabajo y no se quedan en la puerta de entrada”. La personalidad completa del trabajador se hace sentir en su trabajo: sus inquietudes, intereses, ambiciones, etc. y no sólo trae sus problemas personales al trabajo sino que a su vez lleva los de su trabajo al hogar. Cuando lo que se le exige al trabajador como persona es incompatible con sus responsabilidades como miembro de su grupo, su eficiencia en el trabajo se reduce.

Funciones. — De acuerdo con los objetivos que persigue el servicio social, quien lo desarrolla en la industria debe ser profesional adecuado, poseer conocimientos sobre la personalidad y la conducta

humanas, la técnica y el arte de ayudar a la gente y la estructura de la sociedad en sus diversas fases de problemas y recursos.

Sus funciones están orientadas a estudiar y promover la solución de los problemas personales y de grupo, suscitados por factores de trabajo y medio ambiente.

Funciones que deben ser definidas claramente y comprendidas por patronos y trabajadores, a fin de que exista en su labor, evitando conflictos de atribuciones.

En un estudio que hizo la Unión Panamericana, junio 1956, sobre el desarrollo del Servicio Social Industrial en América Latina, se comprobó por medio de encuestas una doble orientación que sitúa parte de las actividades dentro de la empresa o sea con los problemas personales del trabajador en relación con el ambiente de trabajo y otra actividad fuera, con la familia de éste en relación con orientación y aprovechamiento de los recursos de la comunidad; llegando a estimular en algunos países hasta la creación de servicios tales como cooperativas, campañas antituberculosas, banco de sangre, etc., como obras asistenciales que son importantes tanto para el bienestar del trabajador como para la comunidad.

Una experiencia, fruto del trabajo de un buen número de asistentes sociales en Medellín, en las distintas fábricas, a través de 10 años de labores, ha fijado ya un programa de actividades que responde a necesidades de nuestro ambiente y a la etapa de desarrollo industrial que se vive.

I. - Actividades en relación con los operarios dentro de la empresa. — a) Adaptación de la persona al trabajo: comprende la orientación de nuevos trabajadores y la adaptación del trabajador recién ingresado.

b) Problemas de relación: el hombre vive de pan, pero no sólo de pan y de acuerdo con la sicología profunda, que hoy día llega a valorar las necesidades del hombre a partir de las de orden espiritual, muestra claramente que todo ser humano, tanto en el trabajo como en su vida familiar y social, tiene poderosas necesidades espirituales, emocionales y sociales. Y esta amplia comprensión de la naturaleza humana y el comportamiento de la conducta de la persona hacen que la asistente social juegue un papel dentro de las relaciones humanas en la empresa, tanto más en nuestro medio donde el sociólogo y el psicólogo no están desarrollando su labor inmediata en equipo con la asistente social.

c) Colaboración con el departamento de personal en casos de ausentismo, licencias, rotación de empleos, suspensiones, etc.

d) Colaboración con el departamento médico en problemas de salud, en casos especiales como tuberculosis, enfermedades psicosomáticas, etc.

e) Educación social del trabajador. "La valoración del trabajador no se realiza sólo a través de cursos técnicos, sino también por

medio de su perfeccionamiento moral, cultural y social. Es importante proporcionar al trabajador las oportunidades necesarias para que amplie sus conocimientos y desarrolle sus habilidades". La educación obrera como tal debe abarcar la capacitación técnica, formación sindical de dirigentes y la educación social, campo éste donde el servicio social tiene la posibilidad de desarrollar la personalidad y formar líderes para la comunidad mediante la sociabilización y responsabilización del trabajador.

"Esta educación puede ser impartida a través de entrevistas individuales, por medio de cursos sistematizados o por grupos de estudio o discusión". Es en este campo donde se aplica con resultados positivos el método de servicio social de grupo, como proceso educativo.

"Otros medios para realizar estos programas son charlas periódicas, películas instructivas, entrevistas individuales para informar sobre determinadas circunstancias de la vida del trabajador, legislación o reglamentaciones del lugar del trabajo, relaciones sociales, orientación profesional, educación familiar, etc. Conferencias o clases en campos ya determinados de una cultura más amplia como manualidades, folclore, cine, lecturas, etc."

Atención a la mujer trabajadora, de manera especial la madre que tiene que abandonar el hogar para ganar la subsistencia y la soltera que necesita orientación y muy frecuentemente rehabilitación moral y social.

II. - Problemas de grupos, orientación y coordinación en servicios especiales. — Servicios de bienestar: creados por la empresa para mejorar las condiciones de trabajo y protección de la salud del trabajador como: restaurantes, clubes educativos, deportivos, grupos folclóricos, escuelas de capacitación, barrios o viviendas, etc.

III. - Servicio social y su labor fuera de la empresa con la familia del trabajador. — La intervención o actuación del servicio social en el campo familiar exige de parte de la asistente social un profundo respeto por la vida privada del trabajador para que no se convierta en agente de información patronal; de ahí que la confidencialidad sea respetada asegurando así la confianza de la persona que busca ayuda y a la vez la comprensión de parte del empresario por la persona de sus trabajadores, sin interferir sus propios derechos y libertad de acción.

De acuerdo con el estudio ya citado sobre el impacto de la industrialización en el individuo y en la familia, vemos que sus responsabilidades han aumentado y ha tenido que enfrentar más situaciones de lealtades divididas y valores en conflictos.

En primer término se puede tomar la labor con la familia como una expresión de la inquietud e interés de algunas empresas que ofrecen este tipo de servicio, como medio de aminorar las causas de disminución de la producción, al obtener mayor bienestar de su personal.

En nuestro servicio social industrial se trabaja también con la familia por la necesidad de suplir y reforzar los servicios sociales

familiares que son indispensables en una buena organización de la comunidad.

Métodos. — El método usado preferentemente es el de caso social. Definición: “Es el conjunto de métodos encaminados a desarrollar la personalidad, armonizando consciente e individualmente al hombre a su medio social”. Este método trata de “interpretar” las necesidades de las personas o de las familias con el objeto de desarrollar en ellas esa facultad de afrontar y resolver problemas; facultad que no han tenido nunca o que perdieron debido a especiales circunstancias.

Algunas veces se emplea el método de trabajo con grupos en los clubes para jóvenes, trabajadores, etc. Este consiste en: el proceso educativo a través del cual, varios individuos se reúnen para ser ayudados por un asistente social a descubrirse así mismos, a relacionarse con otras personas y a experimentar oportunidades de adelanto de acuerdo con sus necesidades y capacidades.

Por último está la técnica de organización de la comunidad que ha sido definida así: “Todo esfuerzo deliberadamente dirigido a ayudar a los grupos a alcanzar unidad de propósito y de acción, a favor o en interés de objetivos generales o específicos”. Es un proceso por el cual tratamos de lograr un equilibrio más efectivo entre las necesidades y los recursos de una comunidad.

En el caso de grandes fábricas que poseen poblaciones obreras, construídas por la empresa, el servicio social organiza actividades de esta índole.

Según el estudio ya citado sobre el servicio social industrial en América Latina, se demostró la participación en programas de actividades e instituciones de la comunidad al formar parte de la red de servicios asistenciales. Esta colaboración puede realizarse de varias maneras, a través de reuniones para estudiar problemas que afectan a la comunidad y a su vez usa de ellas para solucionar problemas sociales del trabajador y su familia.

No debe olvidarse a este respecto la recomendación de Amoroso Lima: “Si el servicio social continúa siendo una concepción asistencialista, queriendo curar exclusivamente las heridas sin procurar llegar a las raíces de los males sociales, podrá no solo tornarse inútil sino contraproducente, agravando dichos males. Es el peligro del servicio social puramente pragmático y materialista que procura deslizarse por la superficie llagada de la sociedad, un gusano que esconde sus heridas pero que nada las cura, porque trata los efectos sin cuidar las causas, queriendo disminuir las llagas sin extirpar las raíces”.

La responsabilidad del servicio social en el campo del trabajo se traduce en la respuesta efectiva a los objetivos expuestos y a la orientación de los problemas, necesidades y aspiraciones sentidas por el trabajador, contribuyendo así, desde las posiciones claves que ocupa en la organización de la sociedad, a la reorganización del orden social en el sentido de la doctrina de la Iglesia, a fin de que el hombre no sea para la producción, sino ésta para el servicio del hombre; en último término que el capital cumpla su función y contribuya al bien común.

BIBLIOGRAFIA

Estudio sobre Servicio Social en América Latina. Sección de Servicio Social de Trabajo y Asuntos Sociales. Unión Panamericana, Washington 6 D. C., VIII Congreso Internacional de Servicio Social.

El Servicio Social y la mano de obra. Por M. Josephina R. Albano, Jefe de la Sección de Servicio Social. División de Trabajo y Asuntos Sociales.

Servicio Social Interamericano N° 9. Art. Conceptos Básicos del Servicio Social. Por Philippine Association of Social Workers.

Servicio Social Interamericano N° 6. Art. Servicio Social e Industrialización. Por Hansa Mehta.

La Industrialización y la Familia. Por Richard M. Titmuss.

Las consecuencias de la industrialización en las actividades mentales, en los sistemas de vida, en países recientemente industrializados. Por Julia J. Hendersen.

Impacto de la industrialización en la vida del individuo. Por el Comité Nacional Uruguayo de la Conferencia Internacional de Servicio Social.

Papel del Servicio Social en el desarrollo industrial. Por Charles I. Schotland.

Servicio Social Industrial. Ruth Pizano.

Colección de Encíclicas y Cartas Pontificias. Editorial Poblet.