

LAS “NUEVAS SALIDAS” PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL: EL TRABAJO SOCIAL EN LA EMPRESA PRIVADA

Cristina Méndez Ollero

crismeolle@gmail.com

Co-autores

M^a Irene Ortiz Valderrábanos irenita_02@hotmail.com

María Pérez Lagares kalchaki@hotmail.com

Universidad Pablo de Olavide

Resumen

El Trabajo Social de Empresa Privada constituye hoy en día una relevante alternativa al Trabajo Social en las administraciones Públicas y ONG's. La mayor parte de las personas, incluso el empresario o los mismos estudiantes de Trabajo Social, nos hemos planteado pocas veces la existencia del Trabajo Social de Empresa, quizás porque no hayamos encontrado un papel fijo con el que nosotros como Trabajadores Sociales podríamos ser de ayuda o de interés profesional.

El Trabajo Social se define por su versatilidad e implicación en la realidad existente. Esto establece las formas, demandas, aplicaciones y concreciones de la disciplina. Una de ellas es el Trabajo Social de Empresa Privada, llamado también Servicio Social de Empresa o Trabajo Social Ocupacional, que es un modo de aplicar los contenidos propios del Trabajo Social al mundo de las relaciones industriales, laborales o de la empresa.

Como Trabajadores/as Sociales en empresa, tendremos una tarea básica y primordial que es la de cooperar con los individuos y grupos en vista de ayudar a

desarrollar sus propios recursos y, si fuera necesario, a movilizar otros servicios de la empresa que puedan contribuir a modificar el medio de trabajo. Por lo tanto nuestra postura interna a la empresa sería en calidad de “consejeros” para prevenir los problemas sociales, contribuir a la mejora de las relaciones humanas y mejorar el funcionamiento de la comunidad de trabajo.

Desde aquí mostraremos cuáles pueden ser las funciones propias y adecuadas al Trabajador Social en la empresa privada así como los beneficios que pueden obtener tanto los trabajadores de la empresa, como el empresario y la sociedad en general.

1. Punto de partida

El Trabajo Social tiene entre sus objetivos la búsqueda de bienestar social de aquellos ciudadanos que se encuentran en situación de desventaja. Dicha circunstancia le ha permitido, en su práctica cotidiana, a través de los espacios delimitados por el Estado, la sociedad civil y/o la iniciativa empresarial, ponerse en camino para poner en práctica sus aspiraciones.

La realidad social es la que modela las formas, aplicaciones, demandas y concreciones de la disciplina de Trabajo Social. Por lo tanto, cuando pasamos a considerar el Trabajo Social en la empresa, una cuestión fundamental es comprender cuáles son las formas que adopta el sistema social actual. Primero, porque es el modelo social el que posibilita o no unos modelos de intervención y de actuación. Segundo, porque en ese sistema social, las empresas han de conjugar su ser o no ser como entidades socialmente aceptadas.

En particular, el Trabajo Social en Empresas (TSE) es una forma de aplicar los contenidos propios del trabajo social a un subconjunto de sistema, el mundo de la empresa.

Pero para defender la postura disciplinar adecuada y rebatir los estereotipos, lo primero que hemos de conseguir, es una formación especializada en este campo y ello debe venir desde las Escuelas (facultades) de Trabajo Social y Universidades. Debería cursarse en la especialización materias de las áreas legislativas, de Recursos humanos, de salud...

Por tanto, ofrecer nuestros servicios por cuenta propia a las empresas, va a requerir sumar conocimientos específicos y cargarnos de argumentación para la defensa de nuestro proyecto de intervención. (Hernández, 2004: 72)

2.Antecedentes.

En sus orígenes el trabajo social desarrolló su intervención “al calor” de la filantropía privada (de carácter laico, o bien de carácter religioso). Una intervención desarrollada, pues, en el ámbito de la sociedad civil. El estado, tal y como lo conocemos en la actualidad, se estaba construyendo.

La iniciativa empresarial se encontraba centrada solo en el desarrollo económico a través del proceso de industrialización.

A medida que el Estado aumentó su nivel de intervención en las estructuras sociales y se erigió en garante de los derechos sociales de los ciudadanos, el Trabajo Social basculó su práctica hacia éste. Las empresas, por su parte, y dentro del marco del conflicto entre el capital y el trabajo, tuvieron que introducir medidas orientadas a favorecer determinados derechos de carácter laboral. En estas aguas el Trabajo Social

estableció una específica manera de actuación profesional. Una práctica que dio lugar al Trabajo Social de Empresa.

En este contexto, el trabajo social de empresa quedó definido como aquella “actividad organizada, que pretende ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores y su empresa. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores, los grupos y las colectividades de trabajo, hagan frente a las necesidades, resuelvan los problemas que plantea su adaptación a una sociedad industrial en evolución y, a merced de una acción cooperativa, que mejore las condiciones económicas y sociales.”

Esta definición es completada por Bernard con los tres planos de actuación que dentro de la empresa tiene la figura del Trabajador Social. Los planos que propone el autor son: aportar una ayuda psicosocial a los individuos y a las colectividades de trabajadores que se encuentran en dificultades; participar en la creación, en el funcionamiento y en la mejora de las realizaciones sociales de la empresa, favorecer una mejor toma de conciencia de los problemas humanos y sociales que surgen con motivo del trabajo, poniendo a disposición de responsables e interesados todas las observaciones e informaciones recogidas a través de la práctica de la actividad profesional.

Esta forma específica del Trabajo Social entró en declive de forma progresiva. Pueden establecerse como detonantes las siguientes causas:

- 1) Dificultades de identidad del trabajador social de empresa.
- 2) Desarrollo y consolidación del Estado del Bienestar.
- 3) Transformaciones en el mundo empresarial.

Así como en otros ámbitos la figura del Trabajador Social se ha consolidado y ha establecido un ámbito propio de intervención, en el marco de la empresa no ha sido así. Una visión crítica desde la profesión hacia el papel de las empresas en el entramado social y el enfoque excesivamente asistencial de las actuaciones desarrolladas, provocaron la pérdida de identidad profesional dentro de estas estructuras.

La década de los sesenta fue el período de mayor expansión del TSE. Este fenómeno fue propiciado por el despegue económico y la insuficiente participación del Estado en programas de Bienestar Social, prácticamente inexistentes. De esta manera, las empresas eran las encargadas (en muchas ocasiones, incluso obligadas) a desarrollar “Obras Sociales” con las que atender a las demandas de atención social de sus trabajadores.

El desarrollo de un Sistema Social de carácter público y la transformación producida en el seno de las empresas desvirtuarían el papel del Trabajador Social en este ámbito de intervención.

Y así, la consolidación de Sistemas Públicos en el ámbito de la Sanidad, la Educación y los Servicios Sociales se constituyeron en la causa principal de la desaparición del TSE. El Estado pasó a ser el garante de unos derechos ciudadanos que ya no tenían que resolverse en instancias privadas. De esta forma, en el momento que se consolidó un Servicio Público que atendía a las necesidades de carácter educativo, sanitario y/o social, las empresas dejaron de prestar un servicio, que para ellas era secundario y prescindible.

Otro aspecto a tener en cuenta en el TSE, es que antes de la existencia de la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local (7/1985) que fue implementada entre 1985 y 1988 por los recién creados Servicios Sociales. En Sevilla, por ejemplo, se contaba con

la figura de la Trabajadora Social (Asistente Social por aquel entonces, la mujer era el único género que ejercía nuestra profesión) en algunas empresas, de la talla de: Galerías Preciado, Cruzcampo, Sevillana de Electricidad, Renault... entre otras. Al disponer el ciudadanos/as y/o el trabajador/a de una Trabajadora Social en los ayuntamientos, las recientes UTS/ZTS fueron el motivo por el que las empresas prescindieron de las Trabajadoras Sociales.

3.Evolución de las características del Trabajo Social en Empresa.

El TSE respondía a las siguientes características:

- La Política Social y la dirección que debía seguir, era inspirada y decidida por los empresarios.
- Los Servicios Sociales de Empresa se concretaban en Obras Sociales, y no abordaban problemas estructurales.
- El TSE era de carácter individualizado, dirigido al bienestar del trabajador y su familia y a la solución de problemas personales que pudiera plantear. No se abordaban con frecuencia problemas laborales.
- Los programas eran de carácter asistencial, enfocados hacia los más necesitados o a los que por sus peculiaridades se hacían acreedores de las prestaciones sociales.

(Soto, J.1991:243)

Los empresarios llevaban la iniciativa y no existían los cauces adecuados de representación de los trabajadores que permitieran cambiar la situación. Los sindicatos verticales, por su estructura, fortalecían aún más al empresario frente al trabajador.

En el proceso de evolución del Trabajo Social de Empresa, han influido factores destacables como:

- Dificultades de identidad del Trabajador Social.
- Aparición de los Comités de empresa como Agentes en la elaboración de la Política Social.
- Desarrollo de los Servicios Sociales Comunitarios.
- Transformaciones en el mundo laboral y de la empresa.

4. El trabajador social en la empresa.

En las grandes empresas, el Departamento de Recursos Humanos es el encargado de dirigir al personal de la empresa, asumiendo funciones tales como:

- La gestión del rendimiento operativo, encargado de la acomodación de los recursos y las estructuras, flexibilización de las relaciones de trabajo, personalización del sistema de retribución, revisión de los conceptos salariales...
- El estudio de la innovación y la flexibilidad, encargado de la correcta planificación de las necesidades del personal, la formación del personal, la adaptación de las estructuras productivas, el achatamiento de la pirámide organizativa.
- Conseguir la adicción del personal, último aspecto donde vemos una mayor relevancia del Trabajador Social, ya que es en este ámbito donde existe un interés creciente por ampliar, desarrollar y potenciar los recursos humanos,

puesto que, aunque algunos todavía no se han convencido, el personal humano de la empresa es de vital importancia para el funcionamiento de ésta.

La figura del trabajador social, dentro de este departamento de Recursos Humanos, compartiría funciones propias de los Recursos Humanos (descritas anteriormente), al trabajar en equipo con los demás miembros y al asumir funciones nuevas y específicas del Trabajo social.

Llegados a este punto, trataremos el papel del Trabajo social en la Empresa. Para ello, hablaremos de algún problema que puede darse en la vida de una empresa, tanto generados en ella o no. Al fin y al cabo problemas del trabajador que pueden repercutir directamente en su rendimiento.

Asimismo, intentar promocionar la figura del Trabajo social en la empresa privada, dejando reflejados los beneficios que pueden obtenerse.

Llegada a la empresa: Cuando un trabajador se incorpora a la empresa tras numerosas entrevistas y pruebas para conseguirlo, hablaremos del fenómeno de la *inducción*, fenómeno que puede ser descrito como la fase «post-incorporación» de una persona a su puesto de trabajo. El problema que vemos en esta fase es que, a menudo, cuando alguien se incorpora al trabajo, la inducción se realiza en su sentido más negativo: el de investigar asfixiantemente a una persona. Investigarla legalmente, controlarla en sus horarios, ritmos de trabajo... y casi siempre, abandonarla en su tarea, no realizar un acompañamiento durante los primeros días, comenzando así a establecerse una relación negativa en la empresa. Esta relación, si no se logra establecer durante la primera fase del trabajador en la empresa será difícil recuperarla, pues implícitamente la relación estará llena de miedos y prejuicios.

Por esto, decimos que la comunicación entre el nuevo empleado y su empresa (tanto con sus superiores como con sus compañeros) no seguirá un proceso de ida y vuelta (feedback) y se limitará a acatar las órdenes que se le imponen.

Por lo tanto sucede que estos problemas de comunicación derivan en problemas de relación tanto con los compañeros como con los jefes, lo que dificulta, cada vez más esas relaciones. Llegamos a tener, de esta manera, lo que se ha denominado *empleado problema*, al cual se le plantea una única solución: el despido.

Como Trabajadores Sociales, planteamos otra solución. Por un lado, ver dos sujetos activos: el nuevo trabajador y la empresa. Por otro, tener un objetivo claro: cambiar la relación jerarquizada descrita anteriormente.

El Trabajador Social, dentro de esta etapa, juega un papel muy importante, produciéndose la primera toma de contacto con el trabajador.

Entre las funciones que puede desempeñar destacamos:

- Acoger al trabajador
- Asignar un tutor para los primeros días de trabajo.
- Realizar su ficha social, para ir elaborando su historia social: estudio y diagnóstico de la situación laboral y social.
- Mediar entre la empresa y el trabajador.
- Realizar un plan de trabajo con el trabajador, en el que se contemple formación, aspiraciones, posibilidades de promoción, etc.

De este modo, el Trabajador Social conseguirá una buena adhesión del trabajador a la empresa. El trabajador se sentiría como parte activa de la empresa, siendo

escuchado y respaldado por la misma, lo que le permitirá, gracias a esta primera fase, construir poco a poco su espacio profesional. La empresa obtendría así un nuevo trabajador motivado en su tarea y que se involucra a la hora de conseguir los objetivos de la empresa.

Dentro de la empresa, es necesario el conocimiento y revisión de su clima social. Al hablar de clima social hacemos referencia a las cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que trabajan en él y que influyen sobre su conducta.

Nos planteamos, así, el cómo conocer el clima social de la empresa. Desde el Trabajo Social, proponemos nuestro método de trabajo. Método que incluye un estudio del personal laboral de la empresa (a base de recorrer los lugares de trabajo con una comunicación efectiva y empática), un diagnóstico del clima social de la empresa, analizando y tratando la información recogida, y una planificación y evaluación del proyecto de trabajo para crear o mantener ese clima social. Todo este trabajo debe concretarse en actuaciones palpables y evaluables por todos. Las técnicas que proponemos serían técnicas tales como; la recogida de datos, la entrevista y dinámicas de grupo donde se fomentará uno de los principios del Trabajo social: la participación. De una buena actuación profesional obtendremos:

1. Conocimiento y análisis de problemas generados en la empresa (estrés, absentismo laboral, traslado de personal...).
2. Detección de otros problemas (familiares, personales...) que inciden en el funcionamiento de la empresa y el rendimiento.

3. Identificación de colectivos en situación de riesgo, para efectuar una prevención eficaz.

Realizando estos estudios periódicos del clima social en la empresa, el Trabajador Social detectará problemas con los que deberá trabajar directamente con y desde la empresa y otros que, aunque no tengan su solución en la empresa, el Trabajador Social deberá hacer de puente informativo con el exterior.

5. El estrés laboral.

Podemos definir el *estrés* como una sensación desagradable derivada de pensamientos negativos sobre nuestro entorno, generadora de altas dosis de tensión.

Los factores ambientales y psicológicos afectan directamente a los trabajadores de la empresa.

Podemos señalar como elementos comunes de factores desencadenantes de estrés, como lo son:

- 1.La falta de autonomía del trabajador sobre el control de su trabajo.
- 2.La imposibilidad de utilizar sus conocimientos para desarrollar novedades.
3. La ausencia de reconocimiento de su valía.

El Trabajador Social puede, junto con la empresa y con el trabajador afectado, desarrollar un trabajo de seguimiento donde se reduzcan todas aquellas fuentes de tensión generadoras de estrés. Deberá informar de los riesgos físicos, psíquicos y sociales que pueden llegar a producir conductas estresantes producidas por la empresa y

que se deban a aspectos organizacionales, a la vez que actúa sobre los casos ya detectados.

De esta ayuda profesional, los beneficios, tanto para el empresario como para el trabajador, son claros: se disminuyen las tensiones en la empresa, se reducen conflictos laborales, se disminuye el absentismo, se potencia la motivación de los empleados y se reducen, para el trabajador, los problemas físicos y psíquicos derivados del estrés laboral.

(Doménech, 1995: 190-191)

6. Conclusiones.

El Trabajo Social continúa siendo un elemento importante en la Política Social de las empresas. No hay que olvidar que la empresa es un Sistema Social complejo, donde todos sus elementos deben estar integrados y por lo que respecta al elemento humano, tiene que proporcionársele la mayor cota de desarrollo profesional y de Bienestar Social.

Éste sería el principal ámbito de actuación del Trabajador Social en la empresa moderna.

Actualmente el Trabajo Social de Empresa sigue una tendencia hacia la profesionalización y tecnificación, integrándose en equipos multidisciplinares que se ocupan de las áreas de Bienestar Social y de formación, entre los cuales se pueden destacar médicos, psicólogos o técnicos en relaciones humanas.

7. Bibliografía.

Doménech López, Y.; Gómez Díaz, J.C. (1995): Una alternativa al Trabajo Social institucionalizado: El Trabajo Social en la empresa privada. Dirección de Recursos humanos. Programa de doctorado empresa y coyuntura económica. Universidad de Alicante.

Hernández Escobar, A (2004): Introducción al ejercicio libre y profesional de los trabajadores sociales. Certeza. Zaragoza.

Soto Martínez, J. (1991): El trabajo Social de empresa, un campo en proceso de cambio. Análisis de algunos factores que influyeron en su evolución. Cuadernos de Trabajo Social nº 4-5.