

# La hora de los servicios sociales

Fernando Fantova\*

Publicado en Psikologiaz. Revista del Colegio Oficial de Psicólogos de Bizkaia, número 6, junio 2004, pp. 8-9. También en Iglesia Viva, núm. 217, enero-marzo 2004, pp. 142-145. Recogido en diversas páginas web, tales como [web.madritel.es/personales/diegocruz/](http://web.madritel.es/personales/diegocruz/); [www.cebs-es.org/cebs/](http://www.cebs-es.org/cebs/); [www.fundacionede.org](http://www.fundacionede.org).

Comencemos hablando de cosas que nos están pasando, cosas estupendas y cosas que nos preocupan, también. Nuestra mejor calidad de vida permite que duremos mucho más tiempo, pero esto nos conduce al enorme reto de la atención a un número creciente de personas mayores con más necesidad de apoyo. La estructura de la familia tradicional está cambiando y brindando oportunidades más equitativas a hombres y mujeres, pero no sabemos cómo hacernos cargo de aquellas personas de la familia, sean menores o mayores, que necesitan cuidados. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación nos permiten hacer cosas que nos encantan pero, a la vez, contribuyen a una flexibilidad en el mundo del trabajo que sentimos como amenazante y, muchas veces, excluyente. La mayor llegada de inmigrantes es presentada como oportunidad de enriquecimiento recíproco pero no parece que se esté produciendo una fértil integración entre quienes llegan y quienes acogen.

Podríamos seguir con los ejemplos pero ya sabemos de qué estamos hablando. Estamos hablando de grandes fenómenos que sin ser estrictamente nuevos sí parecen estarse configurando y articulando de una nueva manera. Estamos hablando de nuevas fragilidades, nuevas dependencias, nuevas exclusiones, nuevas vulnerabilidades. Y sentimos que ante esos retos no contamos en este momento con suficientes respuestas. Ni siquiera tenemos la seguridad de que las respuestas que estamos dando sean las adecuadas. Acudiendo a la metáfora más utilizada en este cambio de siglo, diríamos que

---

\* Consultor social ([ffantova@euskalnet.net](mailto:ffantova@euskalnet.net)) ([www.fantova.net](http://www.fantova.net)).

esa red de retos parece demandarnos la construcción de una red de respuestas adecuadas y eficaces a la medida de la envergadura e intensidad de los riesgos de los que estamos hablando.

Imaginemos, por tanto, algún tipo de red de recursos o servicios que se preocupara especialmente de la fragilidad, de la dependencia, de la vulnerabilidad, de la exclusión. Imaginemos algún tipo de sistema articulado que ayudara a las personas, a las familias y a las comunidades a dar respuesta a las necesidades de apoyo de quienes se van haciendo mayores, a la integración de las personas que vienen de fuera, a la inserción de quienes quedan fuera de juego, a la protección en situaciones de mayor vulnerabilidad. Imaginemos un conjunto de programas o iniciativas que, sin menoscabar la autonomía de las personas, sin solaparse con lo que hacen sistemas como el educativo o el sanitario y sin restar dinamismo y eficiencia a los mercados, velaran por esa integración social que vemos amenazada o deteriorada.

Pues bien, aquí llega la buena noticia. Querida lectora, querido lector: esa red está inventada. Ese sistema ya funciona a nuestro lado. Ya tenemos esos recursos y servicios que nos estábamos imaginando. Se trata de los servicios sociales. Se trata del Sistema de Servicios Sociales del que hablan nuestras leyes. De igual modo que en aquella provocativa frase de “es la economía, ...”, nos damos una palmada en la frente y decimos: “claro, son los servicios sociales, ...”.

Sin embargo, hemos de reconocer a quien nos está leyendo que la noticia no es tan buena en realidad. Es cierto que tenemos ese gran invento. Pero no es verdad que esté en condiciones de dar la respuesta necesaria a los retos que hemos planteado. Con sinceridad, no es así. Nuestros servicios sociales, los realmente existentes, están demasiado atascados, desarticulados, agazapados y agotados. Tenemos el invento, pero no lo tenemos a punto. Tenemos las herramientas pero no estamos confiando en ellas, no estamos cuidándolas, no estamos renovándolas. Al menos no lo suficiente, no lo que pide esta hora que nos ha tocado vivir.

Pregúntese, lectora o lector, si sabe dónde queda la escuela pública más cercana a su domicilio. Y después dígame si sabe dónde queda el servicio social de base que a usted le corresponde. Usted sabe, por supuesto, que el centro de salud donde se ha vacunado de la gripe, el servicio de urgencias que acude a su domicilio o el hospital donde dio a luz pertenecen a Osakidetza. Pero seguramente no sabe qué unidades administrativas o

programas y servicios pertenecen a este sistema de servicios sociales del que estamos hablando. Preguntémosnos si sabemos a qué necesidades dan respuesta los servicios sociales, a qué tenemos derecho en materia de servicios sociales, quién trabaja en los servicios sociales y cómo lo hace. Y seguramente no lo tendremos muy claro.

Este desconocimiento de la ciudadanía no es, a mi juicio, más que uno de los síntomas de esa situación atascada y agazapada de la que hablaba. Y sin embargo, déjeme que le diga que escribo este artículo para convencerle de que es la hora de apostar por los servicios sociales. Me dirijo a quienes votan y a quienes deciden y quiero poner mi granito de arena para convencerles de que tenemos un invento estupendo y de que si ponemos a punto esa herramienta nos va a sacar de muchos atolladeros y nos va a dar muy buenos resultados.

Sí, porque es la hora de los servicios de proximidad, de los servicios que se acercan a las personas, las acogen y acompañan en sus itinerarios vitales en la medida en que lo necesitan. Es la hora de servicios amigables con las familias, que no compiten con ellas en sus tareas de cuidado sino que las comparten y les apoyan para realizarlas mejor. Es la hora de servicios sensibles que detecten situaciones de abandono, maltrato o violencia y aportan seguridad antes de que sea tarde. Es la hora de una intervención comunitaria que prevenga dinámicas excluyentes y contribuya a la creación de capital social. Es la hora de un sistema de servicios en el que se produzca la sinergia entre una responsabilidad pública proactiva y una participación de la ciudadanía a través de diversas iniciativas voluntarias o solidarias.

Todo esto que nos hace tanta falta ya está inventado, ya se está, en parte, haciendo: no partimos de cero. Es mucho lo que se ha avanzado hasta el momento, pero necesitamos una apuesta todavía más fuerte, una apuesta especial en este momento. Son muchos los hombres y, sobre todo, son muchas las mujeres que se afanan cada día en ese sistema a medio hacer, en esa red sin acabar de anudar. Son muchos y cada vez más los recursos que se están aportando. Hay masa crítica, pero hay disfunciones y muchos esfuerzos descoordinados y finalmente desperdiciados. Y hay un riesgo cierto de deterioro del sistema, de que sea percibido cada vez más como una herramienta de control o contención social.

Sistemas más estructurados como el educativo y el sanitario o los diversos andamiajes que brindan prestaciones económicas necesitan urgentemente de un sistema

equiparable, aunque diferente y complementario con el que compartir procesos y metas. Hace falta desarrollar esta pata todavía débil de nuestro sistema de bienestar. Nuestras familias y comunidades necesitan un soporte digno, reconocido, valorado y articulado con el que colaborar y del que recibir apoyos adaptados a cada situación. El caudal solidario que se activa desde el tercer sector de intervención social necesita interlocución y colaboración desde los poderes públicos.

Creo que hay que hacer, en este momento, una apuesta de estructuración del sistema, de conexión de los servicios sociales en red y con otras redes, de clarificación y presentación de lo que los servicios sociales pueden ofrecer, de extensión y consolidación de derechos. Pienso que hay que caer en la cuenta del carácter estratégico de los servicios sociales en nuestra sociedad compleja. Es necesaria una nueva apuesta que nazca de la ciudadanía y que construya ciudadanía. Los servicios sociales necesitan un caudal de colaboración y legitimación que nazca de la población y que se convierta en oportunidad y voluntad política de apostar por dar el paso de la construcción del sistema, de la introducción de un buen chorro de savia nueva y de la garantía de nuevos derechos sociales para todas las personas.

Y me dirijo por un momento a la gente de los servicios sociales, atreviéndome a pedir también algunas apuestas. Concentremos nuestros esfuerzos. No inventemos nuevos nombres o envoltorios para algo que ya tiene un mínimo marco de referencia. No creemos artificiales divisiones departamentales. No nos agarremos o regresemos a versiones superadas de la intervención social. No volvamos al asistencialismo, al paternalismo, a la privatización. Tenemos un embrión de sistema público. Apostemos por él, hagámoslo más fuerte y articulado. Asumiendo la responsabilidad pública, demos pasos cada vez más serios en la organización de esta red y potenciemos, en los terrenos en los que sea oportuno, la colaboración entre las administraciones públicas y el tercer sector o la construcción de mercados sociales en los que sea posible aprovechar y regular el potencial de la iniciativa privada con ánimo de lucro.

Las apuestas estratégicas se caracterizan por su capacidad de desencadenar sinergias y conseguir un potente impacto social. Los servicios sociales tienen, hoy y aquí, ese carácter estratégico. Por la importancia y complejidad de las necesidades a las que dan y pueden dar respuesta. Por su capacidad para la creación de empleo. Por su alto impacto en las familias y redes sociales. Por su importancia para la dinamización de procesos de voluntariado, participación y solidaridad. Por la posibilidad que tenemos de ensayar

formas más participativas y abiertas de construir un sistema de responsabilidad pública. Por las oportunidades que ofrecen para una nueva y mayor legitimación de la acción pública.

Es, efectivamente, la hora de los servicios sociales. No la dejemos pasar.

Octubre de 2003