

Retos de futuro de nuestros servicios sociales

(principales ideas que deseo compartir en la *II Jornada de Serveis Socials de la Mancomunitat de La Plana* el 6 de noviembre de 2007)

Fernando Fantova
Consultor social
www.fantova.net

Dada la estructura y planteamiento de la jornada, quiero plasmar en este documento, de forma sintética, los principales contenidos que deseo plantear, para que sirva de ayuda en las conversaciones que mantengamos, que espero sean abiertas y participativas. En mi página web podéis encontrar más documentación y referencias sobre estas cuestiones. Por la brevedad que se desea, las ideas se expresarán, posiblemente, en forma terminante. Espero que en el diálogo que mantengamos puedan mostrarse los matices y dudas correspondientes.

1. Los cambios sociales que estamos viviendo y protagonizando en este momento histórico en nuestro entorno contribuyen a provocar un desajuste estructural entre el sistema formal de bienestar o protección social que construimos en la segunda mitad del siglo pasado y el tejido social que va resultando de dichos cambios. Ello es así porque el sistema funcionaba bajo el supuesto de que las redes familiares y comunitarias (y, en ellas, básicamente, las mujeres) brindarían una serie de apoyos (entregarían una serie de bienes) relacionales de los que no se ocuparían los sistemas formales (tanto en su vertiente pública como por parte de a iniciativa social o mercantil).

2. Los que aquí y ahora denominamos servicios sociales han existido desde tiempo atrás con diferentes configuraciones, incardinaciones y denominaciones. Sin embargo el contexto social del que acabamos de hablar representa un reto y una oportunidad especial para los servicios sociales, por ser una rama de actividades especialmente preparada para responder al

desajuste sistémico del que hemos hablado. La respuesta a ese reto, el aprovechamiento de esa oportunidad se ha simbolizado por parte de algunas personas e instituciones con la idea de los servicios sociales como cuarto pilar del sistema de bienestar.

3. Para responder a ese reto y aprovechar esa oportunidad procede, en primer lugar, una adecuada **conceptualización** y comprensión de los servicios sociales. Como una rama o tipo de servicios, reconocibles con independencia de que sean producidos por el sector público, social o mercantil. Como una rama de actividad con una finalidad expresada en términos de un bien protegible expresado en positivo, de una necesidad básica que cualquier persona puede reconocer como propia (actual o potencialmente). Desde nuestro punto de vista ese bien protegible, esa necesidad básica, esa finalidad propia de los servicios sociales sería la *interacción*, entendida como fenómeno o proceso en el que se articulan o encuentran la autonomía personal y la integración comunitaria.

4. Definidos en esos términos, los servicios sociales no son el sistema de cierre (o el *camión escoba*) del sistema de bienestar, no son subsidiarios de las otras ramas de actividad (tales como educación, sanidad, empleo, vivienda...) sino **complementarios**, en pie de igualdad. Si hubiera un sistema o rama de actividad que pudiera funcionar como *comodín*, éste sería el compuesto por las diferentes políticas y prestaciones de garantía de ingresos, en la medida en que no están orientados a una determinada necesidad, bien o finalidad sino a cualquiera que pueda adquirirse con el dinero que se entrega (por ejemplo alimentación, vestido...).

5. A partir de esta comprensión y articulación de los servicios sociales, debiéramos ser capaces de ir distinguiendo las actividades, prestaciones y servicios en los que verdaderamente estamos entregando el **valor añadido** que debemos aportar a la ciudadanía y aquellos otros que, con independencia de que sigan estando o no en nuestras manos, no forman parte del núcleo que

nos es propio y nos identifica. Esta consideración tiene un valor estratégico de primera importancia a la hora de construir servicios y sistemas eficientes, sostenibles y reconocibles con impacto en la calidad de vida de la población.

6. A partir de esta visión los servicios sociales debieran ir superando el enfoque y estructuración vinculado a unos determinados colectivos vulnerables (cuya identificación y segmentación, por otra parte, dista de haberse perfeccionado o actualizado a lo largo de los años) y adoptando un **enfoque y estructuración** crecientemente comunitarios (en el sentido de buscar la sinergia entre intervención formal y apoyo informal) y personalizados (en el sentido de adaptar la intervención a la persona y no al supuesto colectivo al que pertenecería).

7. Esta operación necesita, sin duda, de una fuerte inversión en **investigación, desarrollo e innovación**, en la medida en que necesita reforzar y potenciar el valor añadido técnico que es propio de los servicios sociales. Esta operación sólo podría hacerse en una clave de gestión transdisciplinar del conocimiento en la que contribuyan con generosidad las diferentes disciplinas y profesiones relacionadas con los servicios sociales, sin que ninguna reivindique exclusividades o centralidades que ya no son posibles en un sistema complejo como el que estamos construyendo.

8. Sin embargo no basta con disponer de unos estupendos procesos operativos de intervención social si, a la vez, no seguimos consolidando y reforzando los procesos y las responsabilidades de **gestión** en el ámbito de los servicios sociales. Para ello servirían el reconocimiento y dotación de las responsabilidades de gestión (diferenciadas de las políticas y las operativas) y los procesos de mejora de la calidad en clave de evaluación, estandarización, proximidad y participación.

9. Por lo demás, el reto de los servicios sociales ha de verse y realizarse también, y especialmente, en su dimensión estratégica y **política**. Desde esta

perspectiva el ámbito de los servicios sociales se configura como una ventana de oportunidad para una nueva manera de articular la autogestión por parte de las personas, familias y comunidades; el aporte de la iniciativa social y la construcción de sistemas de responsabilidad pública, sin olvidar que siempre existirá también una iniciativa mercantil, como en todos los campos. Cómo unir derecho subjetivo y cartera de servicios con autogestión comunitaria y flexibilidad organizativa... Cómo unir universalidad, igualdad y planificación con copago, concertación y participación... Como unir gestión de caso y trabajador o trabajadora de referencia con trabajo en red y coordinación con otras ramas o sistemas...

10. Sea como fuere, los procesos de desarrollo y aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y la **Llei de Serveis Socials** configuran un escenario en el que cada uno de los agentes ve redoblada su posibilidad y responsabilidad de incidir para conseguir avances especialmente significativos y sinérgicos en las diferentes áreas o aspectos que hemos intentado tocar en este breve documento.
