

**Situació actual dels serveis socials:
reptes estratègics en un moment clau**

Fernando Fantova
Consultor social
www.fantova.net

En aquest article, resum d'una intervenció oral, es presenten percepcions sobre la situació dels nostres serveis socials i visions de futur que ens poden ajudar a orientar, potenciar i acumular els nostres esforços més intel·ligents, sensibles i eficaços per a la millora dels serveis socials, i el que és important, per a l'increment del seu impacte sostenible en la qualitat de vida de tota la població.

Canvi social, canvi normatiu, la nostra expectativa

És latent la percepció que ens trobam en un moment especial de canvi en els serveis socials del nostre país. La societat a la que es deuen els serveis socials s'està transformant de forma ràpida i intensa, i estan en curs, també, importants modificacions en el marc normatiu en què ens movem. Sentim amb claredat que entre les persones que treballam en els serveis socials s'està vivint amb expectació i il·lusió aquest moment. I amb capacitat i disposició per aprofitar aquesta oportunitat històrica que pot portar-nos, en pocs anys, a una realitat substancialment millor dels nostres serveis socials, en resposta a les necessitats i aspiracions de la ciutadania.

Desajustament entre sistema de benestar i teixit social

El nostre sistema de benestar, per dir-ho en poques paraules, es va pensar per a una societat en la qual les xarxes familiars i comunitàries (i en elles, fonamentalment, les dones) oferirien un ampli ventall de suports informals a les persones, deixant-se per al sistema formal, bàsicament, una sèrie de contingències o situacions ben previsible i taxables en el cicle vital (educació, jubilació...) o bé suposadament excepcionals (malaltia, atur...). Això no obstant, la societat en la que vivim ja no respon a aquests supòsits i això ens obliga, des del meu parer, a repensar la política social i, més enllà, les bases culturals des de les quals és possible promoure alternatives en el desplegament dels sistemes de benestar. La pregunta podria ser: qui i com produirà aquests *béns relacionals* l'absència dels quals notam, cada dia més, en aquestes societats occidentals que ens atrevim a denominar *avançades*? Qui i com proporcionarà l'ajuda personal o l'acompanyament social que necessitam, individualment i col·lectivament, per a la nostra *vida líquida* (fluïda, imprevisible) en aquesta denominada *societat del risc*?

Paper i oportunitat dels serveis socials

Per això, els serveis socials s'estan configurant com una de les branques principals de l'acció pro benestar social. Entenem que, com en altres branques (sanitària, educativa,...), tenen com a referència positiva un tipus de necessitat que pot presentar qualsevol persona o un bé desitjable per a tota la ciutadania. En el cas dels serveis socials, entenem que aquest bé es trobaria en l'ajust entre autonomia personal i integració comunitària (en

una paraula: interacció). Si haguéssim de resumir en una paraula la necessitat, finalitat o bé a protegir de cada una de les principals branques de l'acció pro benestar parlariem de:

- Sanitat: salut
- Educació: aprenentatge
- Ocupació: treball remunerat
- Habitatge, territori...: entorn físic
- Serveis socials: interacció
- Garantia d'ingressos: resta de necessitats, finalitats o béns (que poden adquirir-se mitjançant doblers: alimentació, vestit...).

En la mesura que la branca dels serveis socials s'entén com una més, dirigida a totes les persones, es va relacionant, cada cop més, d'igual a igual, amb les altres branques o pilars dels sistemes de benestar. I des d'aquest treball transversal i en xarxa, els serveis socials contribueixen, també, a què totes i cada una de les branques o sistemes; que totes i cada una de les polítiques sectorials (habitatge, ocupació, garantia d'ingressos, educació, sanitat...) assumeixin la seva responsabilitat amb totes les persones, sense que sigui acceptable cap discriminació o exclusió.

El valor afegit dels serveis socials, el seu contingut tècnic

De la mateixa manera que els serveis socials es van orientant cap a la recerca de l'autonomia i la integració, anam adquirint consciència que el principal valor afegit que aporten els serveis socials es troba en les prestacions i activitats de caràcter tècnic i relacional. Aquest és el nostre *producte*. Per això, altres prestacions o activitats (de caràcter material o econòmic) es van acompanyant, en general, com a secundàries.

Afortunadament, en serveis socials està passant el temps de les "todòlogues" i "todòlegs". Estam superant aquest moviment pendular entre l'omnipotència i la impotència que ens ha caracteritzat en altres èpoques. I estam trobant el nostre lloc, la nostra tasca, la nostra especificitat, la nostra aportació. Ni millor ni pitjor, ni major ni menor que la de les altres branques o sistemes orientats al benestar social.

Apostam per la investigació, la innovació i el desenvolupament tècnic en serveis socials i, a la vegada, per l'estandardització i protocol·lització d'aquells processos que estan suficientment decantats i validats. En aquest treball tècnic estam col·laborant i hem de col·laborar cada vegada més des de les molt diverses disciplines i professions relacionades amb els serveis socials, construint un llenguatge comú i un patrimoni tècnic compartit. Hem de seguir avançant en el rigor metodològic, en el diagnòstic objectiu, en l'avaluació d'impacte, en el registre de la informació... Les activitats de gestió del coneixement han d'estar integrades com una part més de les nostres agendes.

Responsabilitat social, responsabilitat pública

Com en qualsevol àmbit rellevant de l'activitat humana, en el dels serveis socials operen el sector públic, l'empresa de mercat i la iniciativa social. Això no obstant, en aquest moment entenem que és primordial la consolidació i l'enfortiment de la responsabilitat pública en matèria de serveis socials. És, sens dubte, l'hora de la garantia del dret individual subjectiu als serveis socials i de l'estructuració de vertaders sistemes públics de serveis socials universals i inclusius. Els sistemes de serveis socials de garantia pública, com a quart pilar del sistema de benestar, són, en aquest moment, la principal eina que necessiten les nostres societats per la seva cohesió social, precisament pel tipus de canvis demogràfics, familiars, comunitaris i culturals que s'estan vivint.

Enfocament comunitari, organització i gestió

Percebem que els serveis socials que calen han de ser capaços de treballar tant en clau preventiva com assistencial, tant en clau individual com familiar i comunitària. Han de ser capaços, a la vegada, de promoure suport comunitari per a les persones i autonomia i augment de poder individual. A la vegada, han d'autoafirmar-se com a serveis socials i treballar transversalment amb les altres xarxes... Han de combinar la garantia pública amb la incorporació de l'aportament participatiu i solidari del tercer sector.

Els canvis normatius que s'acosten, d'altra banda, no només es destinen a oferir garanties a la ciutadania, sinó que han de contribuir a una reorganització dels serveis socials que, per la seva història, apareixen, amb freqüència, excessivament atomitzats, fragmentats, desarticulats... En el marc d'aquesta reorganització apostam, especialment, per un enfortiment de l'atenció primària i generalista, sense detriment de la necessària especialització pròpia de qualsevol activitat complexa com és la dels serveis socials.

Crec que hem de superar, decididament, l'enfocament clàssic dels col·lectius vulnerables, més encara si aquests es defineixen i delimiten de forma rígida i estàtica. Més encara si, a partir d'aquesta identificació dels col·lectius, s'estructura la seva atenció en forma segregada. Més encara si això ens impedeix veure les necessitats de suport, susceptibles de ser ateses pels serveis socials, que tenim totes les persones, sense la necessitat d'estar adscrits a un *col·lectiu*.

La incorporació als serveis socials, cada vegada més, d'eines de gestió estratègiques, relacionals i de qualitat ha d'ajudar-nos a orientar els serveis socials a les persones destinatàries, treballar eficaçment en xarxa, fer visible l'impacte de la nostra actuació en la comunitat i incrementar el compromís i la satisfacció de totes les persones que participen en els processos d'intervenció social que feim.

I la política

Ens alegrem, també, que creixi el nombre de persones que en els partits polítics s'interessen pels serveis socials i perquè les àrees de serveis socials es consideren, cada vegada més, com estratègiques en les institucions i polítiques públiques. Això contribueix a la visibilitat i estima dels serveis socials per part de la ciutadania. Estam, per tant, en un moment de canvi, d'universalització, de normalització, de professionalització... I, a la vegada, no volem perdre la flexibilitat, la frescor, l'empatia, el compromís amb les persones més vulnerables... Crec que cada persona relacionada amb els serveis socials, allà on sigui, pot contribuir a orientar i a impulsar aquest canvi.