

¿Qué servicios sociales necesitamos?

Fernando Fantova
consultor social
www.fantova.net

(Resumen y transcripción de la ponencia inaugural de las VI Jornadas sobre Servicios Sociales Comunitarios, con el tema “La actualidad de la intervención social”. Logroño, 18 de junio de 2008)

Resumen

Se presentan a continuación los contenidos principales de esta ponencia, que pueden ampliarse y referenciarse en la documentación disponible en la página web mencionada y en el libro titulado *Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas*. (Universidad de Deusto, 2008), también colgado en dicha página. La ponencia se estructura en forma de doce respuestas, complementarias entre sí, a la pregunta planteada. Se presentan como una propuesta, expresada en términos sintéticos y basada en las percepciones y visiones del autor (en muchos casos implícitas) y abierta, en todo caso, al diálogo, a pesar de que, en aras de la brevedad, las formulaciones puedan resultar terminantes.

1. Unos servicios sociales cuyo objeto sea la interacción humana.

Estimo que los servicios sociales, como las otras ramas de la acción pro bienestar (sanidad, educación, vivienda, empleo...) han de identificar el bien

que protegen o promueven, formulado en positivo y vinculado a la naturaleza humana. Se propone entender que el bien que los servicios sociales protegen o promueven, que la necesidad a la que los servicios sociales responden es la interacción humana, entendida como el ajuste dinámico entre autonomía personal (capacidad de desenvolvimiento) e integración relacional (soporte informal disponible por las redes familiares y comunitarias).

2. Unos servicios sociales entendidos como rama de actividad

Antes de hablar de servicios sociales públicos o privados, entendemos que es necesario que los servicios sociales sean entendidos, configurados y apreciados como una rama o ámbito de actividad. La envergadura, valor, posicionamiento y visibilidad de la actividad como tal, es condición previa y necesaria para que tanto en los sistemas públicos como en las ofertas privadas los servicios sociales sean estimados y utilizados por la ciudadanía.

3. Una rama de actividad en cuyo seno los sistemas públicos sean fuertes

Una vez asumido que los servicios sociales son, en primera instancia, una rama de actividad, entendemos que hoy y aquí, esta rama de actividad es liderada y configurada fundamentalmente por los sistemas públicos de servicios sociales (como garantes del derecho subjetivo a los servicios sociales) y que, por diversas razones, corresponde a los poderes públicos y a la ciudadanía que los elige y sostiene la principal responsabilidad en la suerte de los servicios sociales hoy y aquí.

4. Unos servicios sociales que todas las personas entendamos y sintamos como servicios a los que podemos acudir en diferentes momentos y circunstancias de nuestra vida

Los servicios sociales han de ir dejando de ser considerados y organizados como servicios para colectivos vulnerables, como servicios para determinadas categorías especiales de personas. Al modo de los servicios educativos o sanitarios han de configurarse y entenderse cada vez más como servicios que cualquier persona, en diferentes etapas o contingencias de su vida, puede

necesitar y utilizar (o, en todo caso, beneficiarse de su labor preventiva), sin necesidad de adscribirse a un segmento poblacional estático y definido en función de una única característica humana. Cada vez más, en tanto que usuarias de los servicios sociales, hemos de encontrar en ellos la misma diversidad que encontramos en el conjunto o generalidad de la vida social.

5. Unos servicios sociales en los que prime la dimensión relacional de la actividad

Los servicios sociales son ante todo servicios, es decir, actividades en las que resulta central la relación entre las personas prestadoras del servicio y sus destinatarias, como coproductoras. Las prestaciones económicas (en todo caso orientadas a los fines propios de los servicios sociales), las prestaciones propias de otras ramas de la acción pro bienestar (alojamiento, sanitarias...) o aquellas complementarias (como, por ejemplo, la alimentación) se subordinan, en el marco de los servicios sociales, a las prestaciones propias de la rama (asistencia personal, acompañamiento social, intervención comunitaria...).

6. Unos servicios sociales basados en el conocimiento

Los servicios sociales, el diseño de su intervención, la decantación de sus programas o centros... se basan y deben basarse cada vez más en dinámicas rigurosas de gestión del conocimiento, en claves como la sistematización de la práctica y la investigación, desarrollo e innovación en el marco de fuertes y enlazadas comunidades científicas, técnicas, académicas, profesionales... Hemos de hacer cada vez más real y visible el valor añadido que aportamos en los servicios sociales, necesariamente vinculado al diagnóstico social y la correspondiente prescripción técnica.

7. Unos servicios sociales con enfoque comunitario

Todos los servicios sociales (y no sólo aquellos que reciben la denominación de comunitarios) han de aplicar el enfoque comunitario, que es tanto como decir que deben respetar, promover y apoyar las dinámicas familiares, vecinales, convivenciales, sociales... de carácter informal o natural en los entornos cotidianos en los que se desenvuelven las personas, facilitando sus

itinerarios de desarrollo personal con apoyos tan amigables y tan poco disruptivos como sea posible. Los servicios sociales no sustituyen el apoyo informal sino que lo complementan y potencian.

8. Una red estructurada en forma equilibrada entre la proximidad y la escala

Las prestaciones y actividades de los servicios sociales se estructuran y gestionan en forma de servicios, centros, programas o, en general, unidades organizativas que se articulan y coordinan como red. Los sistemas públicos de servicios sociales deben buscar un equilibrio entre la orientación a la proximidad (que lleva a diseminar las unidades organizativas tanto como sea posible) y la necesidad de que dichas unidades tengan una escala suficiente que les permita la acumulación de recursos y capacidades necesaria en cada caso. En una adecuada estructuración y gestión de las redes de servicios sociales se juegan en gran medida, la aplicación de principios o la consecución de metas como la igualdad, la equidad, la eficiencia o la sostenibilidad.

9. Unos servicios sociales con empleo de calidad

Los servicios sociales tienen en su patrimonio humano el activo más valioso y por ello han de ser capaces de mejorar e innovar en materia de condiciones laborales buscando la satisfacción tanto del personal como de las personas usuarias y el resto de agentes implicados, a través de instrumentos como la equiparación retributiva, la flexibilidad organizativa, la formación y cualificación, la salud laboral, el enriquecimiento de los puestos...

10. Unos servicios sociales participativos en la intervención, la gestión y el gobierno

Por su naturaleza y, de forma especial, por los retos sociales a los que deben responder hoy y aquí (destrucción y déficit de bienes relacionales y capital social) los servicios sociales han de cultivar y fortalecer su dimensión participativa empezando por el ejercicio de derechos y empoderamiento de las personas usuarias y culminando en la gobernanza del conjunto de la red o la política de servicios sociales. Especial relevancia tiene el reconocimiento y

encaje de la contribución de la iniciativa social tanto dentro (gestión concertada) como fuera del sistema público de servicios sociales.

11. Un sistema público de servicios sociales efectivamente universal.

La universalización efectiva de los servicios sociales de responsabilidad pública pasa, además de por otras cuestiones antes abordadas, por un proceso de rediseño y reducción de la aportación económica de las personas usuarias para la financiación de los servicios, aportación que, en este momento y en muchos lugares, disminuye la competitividad de los servicios sociales de responsabilidad pública ante amplias capas de la población (en buena medida clases medias), con el consiguiente efecto colateral de privar a la política pública de servicios sociales del apoyo legitimador de estas capas sociales.

12. Unos servicios sociales abiertos al cambio

En cualquier caso, nos encontramos en un momento apasionante de la historia de nuestros servicios sociales en los que todas las personas que estamos relacionadas con ellos estamos llamadas a implicarnos activamente en su desarrollo y reinención. Si en otras áreas de la vida económica y social nos asombramos ante mejoras extraordinarias, quién nos dice que no lograremos cambios de esa magnitud en los servicios sociales...

Transcripción

Para mí es un placer estar aquí. Como decía Sagrario, en mi trayectoria ha habido una época donde yo estaba centrado en mi propia labor de intervención social directa e intensa, en una entidad del ámbito de la discapacidad o en actividades de desarrollo comunitario. Sin embargo desde hace algunos años me dedico un poco a esto, a estar hoy conversando con ustedes aquí y mañana estar en algo parecido en el Valles Oriental en Cataluña; a acompañar procesos donde las instituciones se repiensen sus leyes de servicios sociales, donde las entidades hacen sus planes estratégicos... Mi mujer es médica, y todo los días atiende a cuarenta personas, y cuando como con ella le digo: "cuando lleguemos al Juicio Final, tú me pasarás de la mano, porque tu podrás

explicar algo concreto que has hecho, cuarenta personas al día a las que has hecho algo beneficioso, y yo ¿qué diré?, yo diré que escribí un papel, que di una charla...”, Ella me tranquiliza y me dice: “esas personas que te van a escuchar ese día están más relajadas, se airean un poco, y escuchan algo que igual hasta les sirve”. Pues espero que sea así, y espero que luego conversemos, y que yo me lleve algo de aquí para comentarlo mañana en el Valles Oriental.

La pregunta que me hacían era: ¿qué servicios sociales necesitamos? Y yo me puse a pensar y me salieron doce respuestas, doce ideas que yo voy a intentar compartir con ustedes y que podrán encontrar en la página web www.fantova.net. Todo lo que yo cuente más o menos está en mi nuevo libro, del cual ha hablado Sagrario y que también está colgado en la página web. Como ven se trata de crear situaciones y espacios que faciliten la transmisión y la creación del conocimiento. Yo voy a ir una por una con esas doce ideas que no las propongo sino como una, vamos a decir, invitación al diálogo. Ustedes, como personas que están en el día a día, en la experiencia cotidiana de los servicios sociales, me van a decir hasta qué punto que esto que yo cuento tiene alguna relación con lo que ustedes viven.

Mi primera idea tiene que ver con el objeto de los servicios sociales. Yo creo que no tenemos claro cuál es el objeto de los servicios sociales, esa es mi opinión. Hay una persona en Sevilla con el que varias veces hemos discutido sobre esto, y dice: “yo lo tengo clarísimo porque lo pone la ley, y ahí pone lo que hay que hacer”. Y yo le contesto “si tu vas un día al ambulatorio y te duele mucho el brazo y se lo dices a tu médico y te dice que sabe lo que tiene que hacer contigo porque lo pone la ley...”. Lo que quiero decir es que algo tendrá que haber como contenido técnico, como objeto de esta actividad, previo a que la ley nos diga tres, cuatro o siete cosas que tenemos que hacer.

Pues bien, yo opino (y les propongo para el debate) que no tenemos claro cual es el objeto de los servicios sociales. Yo propondría que intentáramos

encontrarlo, como si fuéramos en busca del Santo Grial o en busca del Arca Perdida... Les propongo que pensemos y yo les voy a decir cual es mi propuesta, pero no quiero que me la compren, no quiero que me la admitan, pero sí les puedo pedir una cosa: que cuando ustedes digan cual es el objeto de los servicios sociales tenga dos características. La primera, que lo puedan formular como algo positivo y la segunda que lo puedan formular como algo que todo el mundo pueda sentir como necesario.

Solo les pido esas dos características. Porque, si se fijan, otras ramas de actividad, en el mundo del bienestar, funcionan así. Los servicios sanitarios nos dicen: "nos ocupamos de la salud". Y yo digo que eso funciona, porque salud es un bien, algo formulado en positivo y es algo que todo el mundo entiende que le viene bien: todo el mundo apoya que eso se proteja y se promueva. O sea que nuestros amigos y amigas del ámbito de la sanidad ya han encontrado el Santo Grial, antes pensaban que su objeto de trabajo era la enfermedad, hasta que se dieron cuenta de que no, de que su *negocio* era la salud.

Y funciona, a mi modo de ver, con esas dos notas características: es algo que lo dicen como positivo y que cualquier persona dice "me interesa eso". Nos interesa que haya un sistema, que haya unos servicios, que existan unos entes que se ocupen de la salud. Cuidado, que ya sabemos que la salud no depende solo de la atención sanitaria, sabemos que depende de nuestros hábitos, sabemos que depende del medio ambiente... pero es algo tan importante, es un bien tan valioso que creamos un ámbito, una rama de actividad que se dedica específicamente a eso.

Pensemos en la educación, las universidades, las escuelas, los colegios. Se ocupan del aprendizaje. Oye, también funciona. Es un bien, lo formulan como algo en positivo, es decir la escuela no existe porque hay problemas, mi niña de dos años no sabía leer, pero eso no era un problema, eso era una necesidad educativa, eso era algo que queríamos conseguir con ella, un bien que queríamos promover o proteger y por eso la llevamos a una institución

educativa y la educación se encarga de algo que vemos como positivo y que a todos nos interesa...

Entonces lo que les propongo como elemento primero de reflexión es: ¿No tendrán los servicios sociales que encontrar un objeto que sea formulable como algo en positivo y que sea formulable como algo que a todo el mundo le pueda interesar? Yo creo que si y no me hagáis trampa, no me habléis del bienestar social o de la inclusión social... Eso lo buscan todos los sistemas, es el objetivo común. ¿Acaso la sanidad, la educación, las políticas de empleo, las políticas de vivienda... no buscan el bienestar? Si me habláis del bienestar social, yo digo que me hacéis trampa porque le ponéis a los servicios sociales el objeto que es de todo el sistema de bienestar. Entonces no os acepto, pulpo como animal de compañía no lo acepto.

Quiero que penséis un rato más, quiero que pensemos cuál es el objeto de los servicios sociales, y yo tengo mi propuesta. Yo digo: ¿Sabéis a que nos dedicamos en los servicios sociales? Nos dedicamos a la interacción humana. Que cosa más rara, no la había oído nunca.

Dejadme explicarlo. Cuando tengo un rato largo como éste explico esta propuesta y la explico porque creo que necesitamos tener una teoría. Decía Keynes que todo hombre práctico es hijo de algún teórico difunto...

Yo digo que es la interacción humana, porque digo que el bien que protegemos y promovemos es el ajuste dinámico entre autonomía personal e integración relacional (red social). Por ejemplo, pensemos en Juanito Pérez, un niño de tres años, que vive por aquí cerca. Sabéis que Juanito Pérez es una persona tremendamente vulnerable, tremendamente dependiente, es decir, él no se puede valer por sí mismo, los seres humanos somos así. Los cervatillos cuando nacen enseguida están correteando, los seres humanos afortunadamente somos tremendamente dependientes, porque eso nos hace seres para el amor, seres para la relación, seres para el vínculo.

Juanito Pérez que es un niño tremendamente dependiente, como todos los niños de tres años, pero como tiene un papá, una mamá, un abuelo, una abuela, un tío, una tía... que están a su alrededor y que le facilitan infinidad de apoyo, no se convierte en alguien que enciende la luz roja para que intervengan los servicios sociales, no está en situación de riesgo, desamparo, desprotección... Ese bien que llamamos interacción humana, ese ajuste entre autonomía e integración, en el caso de Juanito está bien, pero, cuidado, Evarista Martínez es una mujer de 95 años, con la enfermedad de Alzheimer, en situación de dependencia, pero tiene 7 hijos y 3 hijas que se pegan por cuidarla. Y si eso ocurre igual tampoco tenemos nada que hacer, si realmente el grado de autonomía personal de Evarista y la red social que tiene encajan tampoco tenemos porque hacer nada. Es mi tesis, sé que me la vais a discutir, pero la propongo para el debate.

Por poner otro ejemplo, tenemos a Juan Martínez, que es un ermitaño que está por aquí, por los montes de La Rioja. No tiene amigos, amigas, no conoce a nadie, no tiene nada de red social, pero es un tío muy autónomo, coge las hierbas en el monte se las come... tampoco tenemos nada que hacer. Ajusta, tiene muy poca red pero mucha autonomía. Y Fabiola Martínez es una ejecutiva agresiva que hoy está en Tokio, mañana en Nueva York, que tampoco tiene red familiar, red social... Tampoco nos necesita porque, aunque tiene muy poco apoyo informal, tiene muchísima autonomía.

Yo os propongo que penséis si no podríamos pensar que los servicios sociales protegemos y promovemos ese ajuste entre autonomía personal e integración relacional.

Es mi propuesta. Que no me la queréis comprar... no me importa, pero me tenéis que hacer una contrapropuesta en la cual el bien protegible o a promover sea algo en positivo y sea algo que todo el mundo pueda entender

como necesario. Porque sino luego vamos a tener problemas para hablar de universalidad, si no empezamos por definir el objeto en términos universales.

Por tanto ¿cuál es mi primera idea? ¿Qué servicios sociales necesitamos? Yo digo que necesitamos unos servicios sociales que se den cuenta de que su objeto de trabajo es ese. Que la necesidad a la que responden es esa. Es polémica, pero señoras y señores, nosotros no sabemos de gente a la que le falta dinero para subsistir, somos muy malos con lo del dinero. Ya sé que tenemos mucha experiencia de dar dinero para la subsistencia, pero yo creo que eso lo podrían hacer igual que en los servicios sociales en los ambulatorios. O sea, no veo por qué en los servicios sociales tenemos más obligación de darle dinero a la gente para la subsistencia que en los ambulatorios, yo lo veo así. ¿La trabajadora social del servicio social de base se preparó mejor que la médica de familia para repartirle dinero para la subsistencia a la gente? Yo digo que no.

Yo sé que esto es muy polémico pero dejadme que sea un poco polémico, porque sino os aburrís, os dormís y no suscitamos el diálogo. Dejadme provocaros de esta manera, es decir, usted es trabajadora social, me dice que sabe más de cómo darle dinero a la gente para que coma o duerma que la médica y yo digo que no. Ya se que es muy discutible, pero digo que los servicios sociales que necesitamos se tienen que alejar de cosas que vienen haciendo como la garantía de ingresos para la subsistencia u otras cosas y orientarse a este fin que digo, que con esto creo que tienen bastante.

Claro que esta situación de ajuste dinámico entre la autonomía personal y la integración relacional que tiene que ver con vivienda, con empleo, con dinero para la subsistencia, con educación... Pero también lo que le pasa al que va al centro de salud tiene que ver con vivienda, con empleo y con educación.

Y digo que si los servicios sociales no encontramos nuestro Santo Grial y seguimos diciendo que hacemos un poco de todo y un mucho de nada, cómo

vamos a *vendernos*, cómo vamos a legitimarnos, cómo vamos a decir .”tenemos valor añadido”.

Yo lo que propongo para el debate son unos servicios sociales que se orienten como fin principal, como fin definitorio a buscar que a la gente se le ajuste (bien preventivamente o bien en forma de intervención) autonomía personal e integración relacional.

Primera idea, con la que ya seguramente el 95% de la sala no está de acuerdo, pero es lo que estoy buscando.

Segunda idea, yo creo que necesitamos unos servicios sociales entendidos como rama de actividad, ¿Qué quiere decir esto? Cuando yo necesito de alguien que me ayude a dar respuesta a mi necesidad de vivienda o de alguien que me ayude a dar respuesta a necesidades educativas en mi o en mi familia, cuando yo necesito que alguien me de respuesta a una necesidad de tipo sanitario, porque me duelen las muelas, yo ciudadano, persona, lo primero que tengo claro es qué tipo de profesional, qué tipo de producto, qué tipo de actividad responde a mi necesidad.

Es decir, cuando me duele la cabeza, ya distingo al médico del curandero y distingo la prescripción de la médica del consejo que me da mi vecino. Lo distingo, es decir, el producto está posicionado en mi mente, yo ya sé qué valor tiene lo que me dice la médica porque es médica ha estudiado seis años de carrera, luego cuatro de residencia, se ha especializado, tiene un conocimiento. Entonces cuando la médica me dice “lo que te pasa es esto y lo que tienes que hacer es esto otro” distingo esa actividad profesionalizada, basada en el conocimiento, de mi vecino que me dice: “pues sabes que una vez me pasó lo mismo que a ti y me dieron unas pastillas, me sobraron unas cuantas y te las voy a dar”.

Yo ya distingo antes de preguntarme si ese médico es público, privado, mediopensionista, o médico del mundo, antes de saber si es público o privado yo ya distingo la actividad.

En servicios sociales muchas veces nos saltamos la primera pregunta, es decir, hablamos de los servicios sociales públicos. Perdóneme, cualquier rama de actividad o se configura y se legitima como tal rama de actividad o no tiene valor añadido para la gente, la gente no la reconoce, no la aprecia. Mi segunda idea es que tenemos que entender que los servicios sociales tendrán que ser una rama de actividad y habrá públicos, de la iniciativa social y privados mercantiles. Cómo no va haber servicios sociales privados. ¿Acaso en esta sociedad la gente que tiene buena cobertura sanitaria pública de pronto no tiene el deseo de decir “con esto no me he quedado tranquilo, y me voy a gastar la herencia en ir a la clínica privada tal, incluso si puedo me voy a gastar la herencia en irme a Houston”? A ver, me parece muy bien, que exista la sanidad privada. Si a mí no me quita nada como sanidad pública el hecho de que exista la sanidad privada, y cuando yo médico o yo enfermero quiero construir mi profesión y actividad y voy a un congreso y debato con otro médico o enfermero a mí me da igual que ese médico o enfermero sea de la pública o de la privada, porque tenemos una identidad como rama de actividad.

Por lo tanto segunda idea, primero los servicios sociales habrá que entenderlos como una rama de actividad, con su valor propio con su configuración propia, y no dar el paso de decir “es que los servicios sociales son públicos”. No, los servicios sociales podrán ser públicos o no, pero si no identificamos la existencia de una rama de actividad, de un sector de la economía, con unas reglas de juego, con una aportación técnica, antes de hablar del sistema público, estamos a mi modo de ver, perdiendo una parte de la película.

Tenemos que luchar porque en el ámbito profesional, en el ámbito ciudadano se reconozca el ámbito de los servicios sociales, se hable de servicios sociales, con ese nombre, antes de preguntarse si serán públicos o serán privados.

Señoras y señores, esto que hacemos se llama servicios sociales, y tenemos unas aportaciones que hacer, y tenemos una tecnología, y tenemos unas redes de conocimiento, nos juntamos y tenemos nuestros congresos, y todas estas cosas y luego hablaremos del sistema público de servicios sociales. Primero reconozcamos que son servicios sociales, que son una parte de los servicios. Hay servicios de asistencia en carretera, hay servicios educativos, hay servicios de restauración, y hay servicios sociales... Bueno, pues perfecto, habrá que contar cuánta gente trabaja en los servicios sociales, y habrá que crear el mundo de los servicios sociales antes de preguntarse si serán públicos o no serán públicos.

Ahora, si en tercer lugar me preguntáis qué servicios sociales necesitamos, yo digo más: necesitamos unos servicios sociales en los que el sistema público sea fuerte, es decir, necesitamos un ámbito de los servicios sociales donde el sistema público sea fuerte. Es decir, yo creo que hoy en España es imposible pensar en el desarrollo y el fortalecimiento de los servicios sociales si no hay un liderazgo desde los sistemas públicos de los servicios sociales.

Y creo que esto no es contradictorio con lo que acabo de decir. Acabo de decir en el punto dos que hay que construir la rama de los servicios sociales, pero ahora digo que en España en los últimos diez quince, veinte, veinticinco años la importancia de los sistemas públicos de servicios sociales en las comunidades autónomas, de los servicios sociales en los municipios, de las redes públicas de servicios sociales, ha sido fundamental para construir la rama, es decir, para que la gente sepa qué son los servicios sociales. Por lo tanto, las dos cosas me parecen complementarias: Construir la rama de los servicios sociales, entender que son un tipo de actividad que puede también realizarse en el ámbito privado y que será bueno que haya actividad privada en servicios sociales y que sea de calidad, y que sea alternativa para la gente que no encuentra en el sistema público su salida. Pero digo también que en un estado de bienestar, en un sistema de bienestar, en un estado social como el que supuestamente queremos tener, o tenemos en parte, los sistemas públicos tienen que ser el

centro, tienen que ser la médula del ámbito de los servicios sociales, y por lo tanto la construcción de los sistemas públicos de servicios sociales me parece fundamental y estamos en un momento clave en ese proceso de construcción de los sistemas públicos de servicios sociales, porque estamos en un momento en el que está habiendo una serie de cambios legislativos cuyo banderín de enganche, cuyo elemento definitorio es la declaración del derecho subjetivo a los servicios sociales y su garantía mediante sistemas públicos de servicios sociales.

Por tanto creo que nos jugamos mucho como ciudadanía a la hora de acompañar a las personas con responsabilidad política en la construcción de los sistemas públicos de servicios sociales.

Os voy a contar una anécdota. El otro día estaba en una sesión de trabajo y una de las personas que estaba allí era un alto puesto político de una Diputación. Esta persona antes había sido alcalde y él decía: “los alcaldes se tendrían que dar cuenta de que su responsabilidad política, su responsabilidad pública, en materia de servicios sociales, tiene la misma importancia que su responsabilidad pública en materia de urbanismo” Y muchas veces no es así, porque el alcalde ya entiende que si hace un polideportivo o hace una calle mejor eso va a ser interesante porque la gente lo va a valorar y eso también va a ser interesante políticamente. Sin embargo en ocasiones en servicios sociales no se hace el mismo planteamiento y se dice “el dinero que me llegue para servicios sociales lo gastaré en servicios sociales”.

Lo primero es entendido como algo estratégico y dice el alcalde: “yo buscaré los dineros para hacerlo porque es mi responsabilidad que haya unas infraestructuras, unas calles” Los servicios sociales, en cambio, no se ven como estratégicos y se dice: “cuando me llega el dinero de no sé donde lo gasto en servicios sociales”.

Y esta persona decía “tenemos que cambiar el chip”. Del mismo modo que hace trescientos o cuatrocientos años las autoridades no pensaban que su responsabilidad tuviera que ver con las infraestructuras, igual pensaban que su responsabilidad era básicamente el orden público. Me lo explicaba el otro día un amigo que me decía que el Ministerio de Fomento históricamente nace cuando el estado descubre que tiene que fomentar, que tiene que hacer cosas aparte, por decirlo así, de tener la porra para que la gente no se desmande. Quiero decir que hubo una época en que tampoco la gente política entendía que su responsabilidad fuera que hubiera un polideportivo, no lo entendían así hasta que se dieron cuenta de que sí, empezó a funcionar el mecanismo y la ciudadanía dijo “mira que polideportivo más bueno ha montado este señor y me dan cursos de Tai Chi y le voy a votar”.

Bendito sea Dios que tenemos ese sistema, porque eso permite que los ciudadanos y ciudadanas podamos orientar nuestro voto. Ahora bien, quizá de lo que nos tenemos que convencer aquellos que somos ciudadanos y ciudadanas y que tenemos responsabilidad política es esta sociedad crecientemente fragmentada, crecientemente individualizada, crecientemente depauperada en términos de bienes relacionales, esta sociedad que está expoliando a los países del sur del mundo, destruyendo familias y comunidades en el sur del mundo para traer a mujeres para que cuiden de nuestras niñas, mayores o personas con discapacidad, esta sociedad que está haciendo crisis por el ámbito relacional, cada vez más va a valorar al responsable o a la responsable política que se ocupe de los bienes relacionales, que se ocupe del apoyo social, que se ocupe de la integración familiar, que se ocupe del desarrollo comunitario. Cada vez más va a valorar aquellas políticas que vayan en esa línea y, por lo tanto, la construcción del sistema público de servicios sociales va a ser cada vez más algo que vamos a valorar cuando votemos y algo que las políticas, que los partidos políticos van a entender que es rentable políticamente y necesario ciudadanamente. Por lo tanto esta era mi tercera idea, mi tercera idea es el sistema público de servicios sociales debe tirar del ámbito de los servicios sociales.

El otro día fue divertido, fui a esperar a mi mujer al ambulatorio a la salida, y como iba de traje pensaron que era un representante, porque los representantes están en los ambulatorios para vender los fármacos, porque las empresas farmacéuticas son factor en el avance en la intervención sanitaria, pero no tenemos eso en servicios sociales. El tractor tiene que ser el sistema público de servicios sociales como lo está siendo en esta jornada donde el sistema público de servicios sociales convoca a las y los profesionales para debatir y para construir conocimiento. Bueno, pues esa labor tractora, de la cual se puede beneficiar alguien que está en la sala que trabaja en una identidad privada, incluso no concertada, esa labor tractora es la que tenemos desde los servicios sociales públicos a mi entender.

Hablo así para que sea un poco ameno, pero no penséis que estoy muy seguro de lo que digo. Quiero decir que lo podemos discutir.

Pasemos al cuarto punto y sigo preguntándome: ¿qué servicios sociales necesitamos? Yo digo que necesitamos unos servicios sociales, y esto va unido a la primera pregunta, para todo el mundo, es decir, romper la asociación entre colectivos vulnerables y servicios sociales. Qué difícil.

Os voy a contar otra anécdota, sin dar muchos nombres para que no haya aquí gente lista que pille de qué va. No voy hablar de Sagrario, eso sí. Una consejera, de una comunidad autónoma, me dice: quiero comer contigo. Y digo, pues bueno, vamos a comer, y me recordaba a la película Casablanca, a la que se atribuye esa frase que dice “tócala otra vez, Sam”. Pues bien, esta consejera me dijo algo parecido: “esa charla que diste el otro día, cuéntamela otra vez, vuélveme a contar eso del objeto universal, del referente positivo, vuélvemelo a contar porque me sonó bien” me decía esta consejera. Y me decía más: “quiero hablar de eso porque en la práctica no puedo, porque los colectivos organizados me piden su cosita, y porque mis funcionarios estructurados en prestaciones y en trocitos, me piden su cosita, y cualquier

intento que yo hago de reconfigurar mi actuación como algo más transversal, más universal, más generalista se topa con esto, con que la demanda viene mediada porque yo soy del colectivo de las personas con tal y cual y no se qué y además esto otro, y eso es tan diferente de todo lo demás, que usted me lo tiene que hacer de esta manera”.

Diría que históricamente hemos pensado que la gente tenía que identificarse al entrar en los servicios sociales: “¿Usted es mayor, con discapacidad, mujer o menor? No, yo soy una mujer gitana con discapacidad. No, no, elija una cosa, sólo una cosa”. Perdonadme la caricatura, pero en cierta forma hemos funcionado así, es decir, la gente se tenía que identificar por una característica, y eso es lo que le daba acceso a las prestaciones. Y si resulta que tenía tres, era un problema porque o no se había previsto eso y no me quiero enrollar, os podía dar setenta ejemplos.

Yo cuando converso con representantes del movimiento de personas mayores sobre servicios sociales les digo: “Oye Juan, ¿a ti no te gusta en la sanidad ir al mismo ambulatorio que tu nieta de quince años y que tu hijo de cuarenta y cinco y que te atienda ese médico de familia que te conoce a ti, a él, a ella, y en la sala de espera encontrarte con la vecina del quinto? ¿Quisieras tener un ambulatorio de mayores separado del de las personas menores de sesenta y cinco años? No. ¿Y por qué en servicios sociales me pides que todo sea con la etiqueta de mayores, mayores, mayores? ¿Por qué no eres capaz de pensar en un fortalecimiento de lo común de lo compartido, de lo general, de lo polivalente?”

¿No es más parecido de lo que creemos aquello que hacemos con esas personas que llamamos personas con discapacidad o personas en situación de exclusión? ¿No es más parecido de lo que creemos? Yo creo que sí, yo provengo de la intervención social con personas con discapacidad intelectual y luego he salido de ese ámbito y he empezado a volar como una mariposa y digo: Pero bueno, ¿qué sabemos hacer exactamente? Sabemos acompañar a

las personas, asistir a las personas, actuar con sus familias, en sus entornos, mejorar su autonomía, mejorar su vinculación social, sabemos hacerlo muy bien y sabemos hacerlo con gente muy diferente, y en este momento la fragmentación que tiene nuestro sistema de servicios sociales hace primero que esté estigmatizado y que la población piense que ahí van los que les pasa algo raro. Y, en segundo lugar, como fragmentamos tanto no hay masa crítica para hacer servicios más próximos a la gente. Y tercero, eso nos dificulta mucho aprender unas de las otras porque como lo mío es tan distinto y tan especial... Yo no quiero que perdamos el capital de especialización que tenemos, pero opino y lo someto a vuestro debate que se nos ha ido la mano ese sentido.

Creo que tendríamos que reforzar más la imagen de que podemos ayudar a todo el mundo. Y tenemos muchos nichos de actividad que no hemos tocado y que serían fundamentales para que la comunidad, para que la sociedad entendiera que somos para todo el mundo, que somos unos servicios para todo el mundo. Sé que es difícil, se que la historia pesa, se que la legislación nos machaca muchas veces y nos lleva a lo burocrático y nos lleva a lo fragmentario. Pero dejadme que os hable de qué servicios sociales necesitamos. Es lo que me han pedido, para el día a día sé que tenemos que pactar con la realidad, pero eso vendrá luego.

El quinto punto es el que dice que necesitamos unos servicios sociales en los que prime la dimensión relacional de la actividad. A ver si me explico. Yo creo que todos los servicios sociales son (o deben ser) comunitarios y todos son (o deben ser) especializados. Yo creo que la gente que estáis en atención primaria no sois menos especialistas, no tenéis menor especialización que la gente que está en la atención secundaria. Se trata, simplemente, de especializaciones diferentes. Del mismo modo, los servicios de atención secundaria deben tener, como los de atención primaria, enfoque comunitario.

Dicho esto: ¿qué nos pasa a los servicios sociales? Que a lo más valioso que tenemos que aportar, muchas veces, no le damos valor y le damos valor a lo que no es tan valioso. ¿Vosotras os imagináis que alguien fuera hacerse una operación de apendicitis en un hospital y que saliera pensando que lo más valioso que le han dado es el alojamiento y la alimentación? O sea, te han operado de apendicitis, no te has muerto, no te has infectado, y sin embargo lo más valioso es que has dormido tres noches, y que te han dado de comer y de cenar. ¿Sabéis una cosa? Mucha gente cree que en los servicios residenciales de servicios sociales lo más valioso que damos es alojamiento y alimentación. Sin embargo, el alojamiento y la alimentación son prestaciones complementarias que damos porque tenemos que dar la fundamental que es la asistencia personal, acompañamiento social, el apoyo familiar o lo que queráis decir. Sin embargo, hemos dejado que se piense y nos hemos llegado a creer que eso que damos relacional no era valioso y que lo valioso era lo material, o lo económico que damos. Resulta que yo atiendo a gente y creo que lo valioso que le doy es información o prestaciones económicas. No señora, no señor, lo valioso es que tú eres un recurso lleno de potencialidades de apoyo humano, de relación personal, de construcción de red y te pones a disposición de una persona e interactúas con ella, y en esa relación le pasan cosas buenas, eso es lo valioso, ese el valor añadido.

Por eso yo digo que todo aquello que en términos políticos, técnicos, científicos, administrativos, organizativos, todo aquello que nos desubique de lo relacional, todo aquello que nos lleve a no aportar el valor añadido que tenemos que aportar a mí me parece que nos aleja de los servicios sociales que necesitamos.

Y por tanto os propongo pensarlo así, os propongo pensar unos servicios sociales fundamentalmente relacionales.

Bueno a estas alturas en las que ya estamos en el punto seis, en el Ecuador de la charla, para estas alturas quizás ya me queréis tirar tomates, ya me odiáis.

Este tío de dónde ha salido, no tiene ni idea. Todavía no lo se. Igual luego en el coloquio me entero.

Porque el sexto punto era que necesitamos unos servicios sociales basados en el conocimiento, fijaos cual es mi película. Si os he vendido la moto de que tenemos un objeto a proteger o a promover, que es la interacción humana, y os he vendido la moto de que las actividades que consiguen desencadenar ese efecto son actividades relacionales, está claro que son actividades de alto valor añadido, es decir actividades que solo sabemos hacer cuando nos hemos formado para ello, cuando tenemos un diagnóstico social, cuando tenemos un plan de intervención. Es decir nuestra actividad no es una en la que alguien viene y dice lo que necesita. No, porque tenemos un conocimiento, es decir, eso que le pasa a esa persona requiere ser interpretado a la luz de un conocimiento.

Qué lío, dice alguien por ahí. Yo pensaba que la gente venía a los servicios sociales sabiendo lo que necesitaba, sabiendo a qué tenía derecho. Y que en los servicios sociales se lo dábamos o le informábamos... No perdone, nuestro primer valor añadido es que a la familia, a la comunidad, a la persona la diagnosticamos, qué lío. Pues, efectivamente, mucha gente no tiene conciencia de esto, cuando le pasa algo que tiene que ver con los servicios sociales, cree que ya sabe lo que le pasa, y cree que ya sabe lo que necesita.

Pero nuestro discurso no puede ser ese. No, perdone, es que ya sólo el hecho de que yo haga una evaluación de sus necesidades y de sus recursos y le diga lo que usted necesita tiene mucho valor, porque si no hago eso, los servicios sociales a usted le pueden hacer daño, le pueden hacer mucho daño, si no trabajamos sobre la base de un diagnóstico social, si no hacemos actividad basada en el conocimiento.

Pero qué me estas diciendo... pues es lo que yo pienso. Hemos dejado que se depaupere nuestra actividad, que nuestra intervención social pierda valor, que

no se base en el conocimiento, que se base supuestamente en cosas que escuché una vez cuando estudié, acabamos realizando actividades de poco valor añadido, dando una información que tengo en un papel, entregando una prestación simplemente comprobando unos requisitos... Y eso yo no digo que no haya que hacerlo, pero es que no es ahí donde nos jugamos el aprecio de la gente, el efecto en la gente, el impacto social.

El impacto social y el efecto en la gente nos lo jugamos en aquellas actividades específicas de los servicios sociales, de alto valor añadido, de componente relacional y basadas en el conocimiento. Vamos a ver toda esta realidad que estamos viviendo donde las familias se transforman, donde los apoyos que antes nos daban las familias no nos lo pueden seguir dando, donde personas se mueven más y entran en situaciones donde no tienen red social, donde alguien de pronto por una situación de dependencia funcional necesita de unos apoyos que pueden ser ayudas técnicas, adaptaciones del entorno, asistencia personal, ayuda a domicilio...

Toda esta complejidad de necesidades humanas y de respuestas técnicas requiere de un conocimiento, es decir una dedicación de tiempo a las actividades de alto valor añadido, que tienen ese componente relacional, porque además las actividades relacionales requieren de la pericia del profesional.

Cuando tu inicias una entrevista con el usuario, con la usuaria, solo te sabes la primera pregunta, porque después que esa persona responde, tu necesitas una altísima competencia profesional y técnica para saber cual es la siguiente respuesta, porque no lo pone en ningún protocolo, porque tu interactúas con esa persona a la búsqueda de su mayor autonomía personal y de su mayor integración relacional.

Os cuento una frase que escucho mucho, igual os sentís representados en ella: "cuando no teníamos nada que ofrecer trabajábamos mejor". Es brutal esa

frase. Cuando no teníamos nada que ofrecer a la gente trabajábamos mejor, se la he oído a docenas y docenas de trabajadoras o trabajadores sociales.

Es muy fuerte, cuando no tenía prestaciones, cuando no tenía informaciones, cuando no había recursos, yo trabajaba mejor... Tela marinera... Entonces dejadme que os provoque un poco, sé que es injusto lo que estoy diciendo, porque no es responsabilidad de nadie, es una responsabilidad colectiva que los servicios sociales no puedan ser reconocidos por nosotros mismos y por el ciudadano en su componente relacional, en su valor añadido técnico y en su base en el conocimiento. Esa era la sexta idea.

Pero la séptima parece que se contradice con la sexta, porque digo que necesitamos unos servicios sociales con enfoque comunitario, es decir amigables con las redes familiares y comunitarias, y os cuento otra anécdota.

Me pidieron que hiciese unas conferencias con personas cuyos hijos e hijas estaban en centros para personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, y hubo una alta asistencia, más alta que con cualquier otro colectivo. Y dije “¿porque será esto?”. Y cuando empezamos hablar detecté que el problema era que se había corrido la voz de que les llamábamos porque les íbamos a retirar parte de la atención. Les íbamos a pedir que se los llevaran más tiempo en verano, o les íbamos a decir que no hay tantas plazas, yo que se... Se había corrido ese rumor, y entonces varias personas me dijeron: “Oye, cuando esta asociación hace quince años construyó ese centro, ese internado para cincuenta personas en el monte, la trabajadora social me convenció de que era lo mejor para mi hijo, y ahora os habéis inventado otra moda y nos queréis convencer de que lo mejor para mi hijo es que yo lo atienda, pues no puedo, soy quince años mayor, no puedo con él, pesa noventa kilos...”. Y yo pensé: “le convencimos de que lo mejor era de que fuera a una institución, esto lo hemos hecho, esto lo hacemos”. Hemos trabajado a veces en una clave de no empoderar, no fortalecer, no apoyar a la red familiar y comunitaria sino de reemplazarla y hemos descubierto que eso no funciona, porque sustituir los

miles de vínculos, con el entorno, con la familia, con la comunidad es imposible en la acción formal... Cuidado, yo no estoy hablando de una comunidad maravillosa, llena de pájaros y flores, donde todo el mundo se ayuda, eso ya se que no existe, pero creo que lo que sí podemos decir es que tenemos la responsabilidad de fomentar, de promover, de dar aportes para que en la medida que exista red familiar y comunitaria siga existiendo y siga haciendo su función.

Porque lo que puede proporcionar la red familiar y comunitaria es insustituible, no tiene valor económico, no se puede acceder a ello desde el mundo del derecho formal, es algo que lo tienes o no lo tienes, y tenemos que intentar promoverlo, tenemos que intentar darle soporte. Enfoque comunitario para mí es eso, apoyarnos en la medida de lo posible en las redes familiares, y darles soporte sin sobrecargarlas. Sin pedirles lo que no pueden hacer, pero sin reemplazarlas en aquello que pueden hacer.

Octavo. Yo digo aquí en el texto que necesitamos unos servicios sociales estructurados de forma equilibrada, entre la proximidad y la escala. Yo tengo una teoría que es un poco rara, yo creo que lo que hacemos, las actividades que realizamos con la gente, las prestaciones que les damos a las personas, las empaquetamos como servicios. Yo lo entiendo así.

Ese centro de día es un *paquete* en el que hay alimentación, terapia ocupacional, asistencia personal, seguimiento... empaquetado en un formato que se llama centro de día.

Si le adjunto alojamiento ese formato se llama servicio residencial, si le quito no se que... Las actividades, los ingredientes, los empaquetamos de diferente manera, y los hacemos reconocibles para la gente, y luego los colocamos en el territorio. Imaginaros que cada servicio se representa por una chincheta y tenemos no sé cuantas chinchetas de todos esos tipos de servicios para colocarlas en el mapa de La Rioja. ¿Y con qué criterio los colocamos? Pues yo

digo que el enfoque comunitario nos anima a diseminar lo más posible los servicios, cuantas más chinchetas tengamos de cada uno de ellos y más cerca se lo podamos poner a la gente, mejor. Eso es lo que dice la perspectiva comunitaria, el enfoque de proximidad. Pero no solo hay ese criterio, es decir, no solo tenemos el criterio de la proximidad, sino que tenemos otro criterio que es el de la escala. Claro, si yo tengo un servicio que es tan específico y especializado, y que debe serlo, que sólo tiene seis usuarios o usuarias potenciales en toda La Rioja sólo tengo una chincheta para ese servicio y la tengo que poner en Logroño, no me queda más remedio. Sólo tengo una chincheta, no tengo masa crítica para tener veinte diseminadas por el territorio.

¿Qué quiero decir con esto? Que al final estas personas que llevan la Comunidad Autónoma, la Consejería, el Departamento, cuando planifican, cuando tienen que distribuir los servicios por el territorio, tienen que jugar en ese doble juego, el enfoque de proximidad nos llevaría a diseminar, a intentar hacerlo lo más pequeño posible, y a que haya la mayor parte de unidades cerca de la gente. Pero si al final la masa crítica del conocimiento y la capacidad se pierde, necesitas ir a una escala un poco más amplia aunque tengas menos chinchetas y tengas que alejar el servicio de la gente.

En definitiva creo que este es un reto también, porque no tenemos cultura de planificación muchas veces. Yo he aprendido mucho de planificación de unos documentos que me bajaba de la página web de este Departamento en La Rioja, porque esta gente cuelga las cosas, hace estas jornadas y luego las cuelga y se aprende un montón. Pero no siempre hay ese interés por la planificación. A mi preocupa el tema de la equidad y la eficiencia a través de la proximidad y de la escala. Me quedan cuatro.

El nueve es unos servicios sociales con empleo de calidad. No me voy a extender, me parece que sabemos que muchas veces los servicios sociales vienen de entidades de iniciativa social, a veces con un poco de confusión entre voluntariado y profesional remunerado... Lógicamente, eso tiene su

historia, pero vamos tenemos que seguir creciendo en calidad en el empleo, en formación y cualificación. Tenemos un sistema de formación y cualificación que no nos reconoce. El otro día miraba el sistema nacional de cualificaciones profesionales en España, que se organiza por familias, y en la misma familia en la que estamos los de servicios sociales están los de educación vial o la limpieza de edificios... No se nos reconoce, no hay una idea clara y eso que el año pasado en España la mitad de las altas en la Seguridad Social fueron de servicios sociales. Está creciendo mucho el empleo, sobre todo en niveles auxiliares, en una zona muy fronteriza con trabajo irregular, con situación irregular de personas inmigrantes... Hay que intentar fortalecer la calidad en el empleo pero siendo también cuidadosos con la historia de los servicios sociales y con sus peculiaridades.

A veces se han producido avances en materia de calidad en el empleo, en materia de protección de derechos de las personas trabajadoras que han ido en contra de las necesidades de las personas usuarias, o en contra de iniciativa social, de su valor añadido de carácter social y comunitario. Es decir, a veces el mundo de las relaciones laborales entra como elefante en cacharrería en el mundo de los servicios sociales. Habría que tener el horizonte claro de mejorar en el empleo salvaguardando los equilibrios entre necesidades de las personas usuarias, necesidades de las personas trabajadoras, sostenibilidad, compromiso...

El décimo punto sería el de unos servicios sociales participativos, y participativos en los tres niveles del sistema: participativos a nivel micro, es decir, de tal modo que las personas usuarias tengan voz.

En el mundo de la sanidad, se habla mucho de autonomía del paciente y de humanización de la sanidad, quizá porque en su desarrollo institucional y profesional se les acabó perdiendo eso por el camino. Llegaron a una sanidad muy tecnificada muy burocratizada, muy potente, de muchos ámbitos, pero

donde se les perdía la persona. Se les perdía la autonomía de la persona, no se le preguntaba que quería, se perdía la humanización del ámbito...

Quizá en servicios sociales estamos más a tiempo, en cierto modo. Tenemos cierto desarrollo, pero nuestra incipiente estructuración también se puede convertir en una oportunidad a la hora de generar mecanismos de voz, de derechos de persona usuaria,

A nivel de gestión yo asocio la participación con la iniciativa social, y aquí también tengo una forma de pensar muy particular y muy discutible que es la siguiente. Cuando las administraciones públicas han cobrado conciencia de su responsabilidad pública sobre algunas cuestiones pasa como con el dinosaurio de Monterroso, que la iniciativa social ya estaba allí, o todavía estaba allí, o estaba allí para quedarse... Es decir, cuando muchas veces ha dicho el responsable municipal esto lo tengo que hacer yo, ya estaba allí la iniciativa social, y no estaba allí porque quisiera ganar dinero, no estaba allí porque quisiera ganar poder, estaba allí porque quería responder desde la autogestión comunitaria y social a una necesidad.

Yo creo que cuando eso ocurre, una administración pública entra en un ámbito que ya había una iniciativa social preexistente. En ese caso creo que lo razonable es concertar esa intervención social, reconocer la responsabilidad pública pero reconocer también el valor añadido que aporta esa iniciativa social. Yo creo que eso se llama régimen de concertación, más o menos. Y no me importa tanto la fórmula jurídica, es decir, si yo con tres amigos quiero hacer una empresa de prestación de servicios y pongo la fórmula jurídica de asociación, eso para mí no es iniciativa social. Al hablar de iniciativa social me refiero a la gente que se organiza para dar respuesta a necesidades y eso tiene unos valores añadidos, que creo que desde el responsable público se pueden reconocer.

Y cuando hablamos de participación, también hablamos de participación a nivel macro, a nivel de la gobernanza del sistema. A mí me toca trabajar bastante dinamizando actuaciones y procesos de participación, en consejos y se que no es fácil, pero hay un aprendizaje por hacer y creo que la apuesta está clara por ahí.

El número once era un sistema de servicios sociales, un sistema público efectivamente universal, y aquí vamos hablar de temas un poco delicados como son estos de los dineros.

Vamos a empezar diciendo algo polémico. Yo si que creo que vivimos en una sociedad bastante mercantilizada y bastante monetarizada y que es verdad que mucha gente no apreciamos aquello por lo que no pagamos, es decir, la existencia de los precios nos ayuda, estamos muy acostumbrados a reconocer el valor de las cosas por el precio, y esto genera disfunciones en aquellos sistemas o en aquellas actividades que son gratuitas.

Y esto es así, por tanto reconozcamos que los precios tienen algún sentido, tienen alguna utilidad en los sistemas públicos, porque ayudan a que las personas reconozcan el valor de lo que se hace y empiecen a regular en consumo de los servicios.

Ahora bien, ¿cuál es el problema que tenemos en servicios sociales? Desde mi punto de vista muy discutible es que tenemos unos niveles de copago, de participación directa de las personas usuarias tan altos que para toda la gran franja de la clase media hace que sea más barato ir a la iniciativa privada que al sistema público.

Y esto nos trae problemas de legitimación. Por decirlo de una manera un poco dura, expulsamos a las clases medias y luego las clases medias nos preguntan por qué tienen que pagar impuestos para que haya servicios sociales. Igual es una pregunta injusta pero es una pregunta que políticamente interesa

escuchar, porque, si os fijáis, en los sistemas más universalizados no se produce tanto esa acusación de que los tales o los cuales me quitan las prestaciones o servicios, no se produce tanto esa acusación, mientras en aquellos sistemas que estamos más racionados, que pedimos más que la gente pague, realmente tenemos más problemas de legitimidad, más problemas en esa verdadera universalización. Entonces yo animaría a ir pensando en cómo jugamos con la posibilidad de que existan precios y como jugamos con un hacer atractivos y competitivos los servicios públicos para franjas más amplias de la población.

Aunque tengamos claras las primeras partes técnicas, filosóficas, si realmente el sistema público de servicios sociales sigue siendo tan caro para unas personas que tienen unos determinados recursos, no podemos hablar de universalización. Ahora está pasando con la ley de dependencia, con gente que está haciendo todo el circuito para al final enterarse de que ese derecho se traduce en que tiene que pagar mucho más de lo que pagaría en el ámbito privado.

Eso genera una desafección, “me habían dicho que tenía un nuevo derecho”, y la persona había hecho todo el trámite, y luego resulta que lo que le llega es poco o nada. Hay que mirarlo y es complicado, es complicado porque cuesta dinero, porque no queremos pagar muchos impuestos y más bien parece que preferimos que nos devuelvan el dinero.

Y termino con una idea que es la número doce que dice que necesitamos unos servicios sociales dispuestos al cambio. Yo estoy convencido de que a las personas que estamos en esta sala nos ha tocado vivir un momento apasionante de la historia de los servicios sociales, lo creo de verdad. Sé que el día a día es muy duro, sé que hay mucha presión, sé que hay mucha carga de procesos administrativos y que hay mucha incompreensión y que hay mucha dureza y que la gente que tiene responsabilidad política se tiene que batir para que le dan más presupuesto y quizás no le entienden del todo y que a veces la

ciudadanía no reconoce lo que hacemos porque no estamos tan posicionados. Sé que la cosa no es “Alicia en el País de las Maravillas”, pero yo estoy convencido de que nos ha tocado vivir un momento apasionante, que nos convierte en actores y actrices más allá de nuestra propia labor profesional cotidiana. Cuando hay un momento de cambio estratégico, de giro estratégico eso te pide un plus, porque no es sólo que cotidianamente tengas que hacer lo que te toca, si no que se te pide un plus de capacidad de mirar hacia fuera, de gestionar ese cambio, de adaptarte... y yo creo que nos ha tocado vivir ese momento.

Yo por lo menos lo noto en las demandas que recibo, en las propuestas que recibo, en cuando interactúo y espero notarlo también ahora cuando hablemos. Y pienso que es una gozada ser como Forrest Gump que había estado allí en los momentos clave de la historia de los Estados Unidos, y siempre estaba allí... Pues somos un poco como él, nos ha tocado vivir un momento especial en la historia de los servicios sociales, lleno de amenazas, de riesgos, de posibilidades de que esto se vaya al garete, de que esto no salga bien, de que se acentúe nuestra condición residual, desconocida, de que finalmente sea una oportunidad perdida... Pero a la vez un momento lleno de esperanza, porque si realmente esta generación de gente de los servicios sociales, conseguimos llevar a los servicios sociales a un estadio superior de valor añadido técnico, de universalidad, de reconocimiento, de utilidad para la gente...

De verdad creo que estamos en un punto clave de la historia porque esta sociedad que en su día ya entendió que las necesidades sanitarias necesitaban de una intervención formal pública, que también entendió en su día que la educación había que organizarla, ahora está entendiendo que su necesidad de autonomía personal y de integración relacional, de apoyo social, de intervención comunitaria también requieren de una respuesta formal y organizada. Y creo que tenemos masa crítica de gente, de experiencia, de conocimiento para poder dar una respuesta... Y cuando dentro de diez, quince

o veinte años miremos hacia atrás diremos si estuvimos a la altura de las circunstancias o no.

Pues bien, esto es lo que os quería contar. Muchas Gracias.

www.fantova.net
