

El acompañamiento en los servicios sociales

notas de una jornada

El 12 de diciembre de 2008 el grupo Servicios Sociales Integrados reunió en Bilbao a un grupo de ochenta personas que tuvieron ocasión de escuchar y compartir una serie de reflexiones que se intentan sintetizar a continuación.

Se tomaba como punto de partida el servicio de acompañamiento que este grupo cooperativo viene realizando desde hace algunos años en colaboración con el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Bilbao, experiencia en la que cabe subrayar, en primer lugar, la respuesta que supone a necesidades de muchas personas, sobre todo mayores, y, en segundo lugar, la oportunidad de inserción laboral que viene representando para un buen número de personas, sobre todo mujeres.

En la jornada se puso de manifiesto que son diversas las experiencias y los contextos en los que, en el ámbito de los servicios sociales y en otros, en los últimos años, se viene hablando de acompañamiento. Así, por ejemplo, se utiliza el término de acompañamiento para referirse:

- A un enfoque o estilo de intervención, aplicable a muy diferentes actividades o servicios.
- A un ingrediente, dimensión o componente presente en diversas actividades o servicios (domiciliarios y no domiciliarios).
- A una determinada actividad o servicio que se ofrece como tal y con esa denominación a unas determinadas usuarias y usuarios.

Este último sería el caso de la experiencia que presentó en la jornada el grupo Servicios Sociales Integrados, con la voluntad, además, de configurar la de acompañante como una función o profesión reconocible y asociada a una determinada formación y cualificación.

Sea como fuere, se coincidió en identificar un cierto aire de familia o elementos comunes entre las diferentes experiencias que, de una u otra manera, se construyen en torno al concepto de acompañamiento:

- Relación, construcción de confianza.
- Personalización de la intervención.
- Animación, dinamización...
- Orientación, referencia.
- Proximidad.
- Proactividad, prevención.
- Continuidad, estabilidad.
- Seguimiento de la evolución de la persona.
- Integración, intermediación, construcción de vínculos, facilitación de acceso, inclusión...

Posiblemente, se dijo, este tipo de experiencias se encuadran en unos determinados planteamientos metodológicos de referencia en el mundo de la intervención social, que podrían resumirse así:

- Enfoque comunitario.
- Diferenciación y sinergia entre apoyo formal y apoyo informal (y entre el trabajo profesionalizado y remunerado y el trabajo voluntario).
- Perfil personalizado y flexible de apoyos (planificación centrada en la persona).
- Permanencia de la persona en su entorno original o elegido: servicios de proximidad.

- Superación de la segmentación tradicional por colectivos rígidamente entendidos como compartimentos estancos.
- Continuidad en la atención, profesional de referencia, trabajo en red (sin centro), gestión de casos...

Según se dijo, el acompañamiento y, en general, los referidos enfoques y planteamientos para la intervención social encontrarían sentido en un proceso, no exento de contradicciones y retrocesos, de *giro relacional* en los servicios sociales, en los que éstos se pudieran estar orientando, al menos en cierta medida, a necesidades sociales relacionadas con la autonomía personal y la integración relacional, potenciando su valor añadido específico como servicios personales y reubicando los aportes materiales (como el alojamiento, la atención doméstica o la alimentación) o las prestaciones económicas como auxiliares y complementarias de la relación de ayuda, que debiera ser central.

En ese marco podríamos hablar de acompañamiento para referirnos a una relación de ayuda que no estaría centrada en el cuidado físico o asistencia personal y para la que, por otra parte, no sería exigible una formación universitaria (como puede ser la de la educación social). En ese caso hablar de acompañamiento (social) nos serviría para denominar y visibilizar una serie de actividades (o a una dimensión o ingrediente de muchas actividades) muy propias y típicas de los servicios sociales (como lo son otras, ciertamente, como las mencionadas: cuidado personal, intervención socioeducativa...).

En cualquier caso, en la jornada se vio con claridad que nos encontramos en el camino y que es mucho el trabajo a ir haciendo, todavía en varias líneas complementarias entre sí:

- Visibilizar y fortalecer las labores de acompañamiento en el ámbito de los servicios sociales.
- Construir y decantar formulaciones y metodologías compartidas al respecto.

- Debatir propuestas en relación con los procesos de formación, cualificación, reconocimiento y acreditación para la labor de acompañamiento y, en general, para el trabajo profesional en el ámbito de los servicios sociales.
- Impulsar el desarrollo de los servicios sociales en claves relacionales, universales, comunitarias...
- Defender los sistemas públicos de servicios sociales también en su calidad de creadores de empleo de calidad para personas con dificultades de acceso al mercado laboral, mediante herramientas como las cláusulas sociales o las empresas de inserción.
- Impulsar la autonomía personal, la humanización de los servicios y la ética asistencial en nuestros sistemas de bienestar desde alianzas estratégicas entre los poderes públicos garantes de derechos y la iniciativa social dinamizadora de la capacidad de autogestión del tejido social en la respuesta sostenible y participativa a las necesidades sociales.