

## **SERVICIOS SOCIALES: UNA MIRADA ESTRATÉGICA**

*“Nuestros servicios sociales se encuentran en medio de un campo de fuerzas que generan una situación de opacidad en la que no siempre es fácil ubicarse y acertar con las estrategias de avance y en la que no resulta difícil incurrir en dinámicas, frecuentemente bienintencionadas, que acentúan los problemas más que resolverlos.*

*Los servicios sociales que hemos heredado fueron diseñados para el control social y la mejora de la situación general o global de pretendidos colectivos minoritarios que quedaban fuera de los sistemas regulares de vida familiar, actividad económica y protección social.*

*Sin embargo, los acelerados procesos de cambio social de las últimas décadas (catalizados por la crisis de los últimos años) incrementan el tamaño, intensifican la problemática y transforman las expectativas de esos supuestos colectivos vulnerables en un contexto de incremento de la complejidad social que vuelve, en todo caso, imposible la misión original encomendada a los servicios sociales.*

*Por otro lado, los propios servicios sociales, sus comunidades de conocimiento y los agentes políticos interesados en ellos ya habíamos hecho, al menos en algunos entornos, una reflexión autocrítica sobre dicho encargo e iniciado un proceso de superación del asistencialismo residual y de construcción de la universalidad sectorial de los servicios sociales como derecho subjetivo de ciudadanía y cuarto pilar del sistema de bienestar.*

*Por ello, si analizamos la trayectoria de las políticas sociales en el País Vasco en los últimos diez años podemos identificar algunos esfuerzos para avanzar en la identificación de un objeto propio para los servicios sociales, en la devolución de responsabilidades hacia otros ámbitos sectoriales y en el desarrollo de capacidades e instrumentos de diagnóstico e intervención en relación con ese objeto propio que, desde mi punto de vista, no es otro que la interacción, entendida como la autonomía de las personas para su desenvolvimiento cotidiano en el seno de relaciones familiares y comunitarias.*

*En esa construcción del pilar sectorial universal de los servicios sociales nuestra principal fuente de inspiración ha sido, seguramente, la de los servicios sanitarios. Ello puede percibirse, por ejemplo, en la utilización de catálogos y carteras de prestaciones y servicios o en la diferenciación entre atención primaria y secundaria.*

*Quizá no reparamos, sin embargo, en un hecho fundamental que no es otro que el hecho de que, para cuando se construyen los sistemas sanitarios públicos, es ya notable el grado de maduración científica, desarrollo tecnológico y posicionamiento a los ojos de la ciudadanía de las ciencias y profesiones relacionadas con la salud, especialmente de la medicina y la farmacia. Dicho de otra manera: la política sanitaria pública, cuando decide estratégicamente apostar por la promoción y protección de la salud, se encuentra con que este bien está razonablemente bien delimitado e identificado por parte de la ciudadanía y se dispone de un conjunto de conocimientos y técnicas acreditadas y reconocidas para la obtención de resultados valiosos en la satisfacción de las necesidades relacionadas con la salud.*

*Por otra parte, si bien determinada literatura técnica y normativa jurídica relativa a los servicios sociales y a otras políticas sociales avanzaba en su acotación sectorial (y se daban pasos como el paso de la Renta de Garantía de Ingresos a*

*Lanbide), eso no quería decir que, necesariamente, otros ámbitos sectoriales (como, por ejemplo, el de la vivienda, a pesar del derecho subjetivo) asumían efectivamente determinadas responsabilidades que los servicios sociales pretendían entregar. En ese contexto, por otra parte, resulta difícil armar políticas intersectoriales o transversales que vayan mucho más allá de lo declarativo o lo experimental exploratorio.*

*Además, no hemos tenido suerte con el momento histórico en el que hemos abordado esa ciaboga. A pesar de ciertos esfuerzos para la construcción de conocimiento e innovación en materia de intervención social, para el fortalecimiento de la atención primaria de servicios sociales, para renovar las relaciones entre administración pública y tercer sector o para la estructuración de una relación simétrica entre los servicios sociales y otros sistemas dentro de un enfoque de atención integrada e integral intersectorial, la realidad nos sigue tomando la delantera y, en muchas ocasiones, ante la presión de realidades incuestionables como la crisis de los cuidados, la nueva pobreza laboral o la exclusión residencial, sentimos que se nos impone una especie de regresión a aquel el modelo asistencialista atrápalo-todo que queríamos dejar atrás.*

*En ese contexto debemos reconocer algunas dinámicas no deseables que anidan en algunos lugares de nuestros servicios sociales:*

- *El relativo olvido de los resultados valiosos para las personas destinatarias y de la intervención profesional que permite alcanzarlos mientras burocratizamos y encerramos nuestro trabajo en el despacho cerrado y en un horario estrecho.*
- *La despersonalización y fragmentación de la atención, en la que perdemos compromiso con la persona destinataria y su dignidad y empoderamiento, aumentándose el clientelismo y el corporativismo.*
- *La fragmentación de la atención por parte de las diversas instituciones responsables, que dificulta gravemente la continuidad en los itinerarios de las personas.*
- *La debilidad de la acción preventiva y la intervención en las situaciones de fragilidad, lo que hace que, muchas veces, los servicios sociales actúen tarde y de forma muy disruptiva.*
- *La segmentación, agrupación y segregación de las personas en función de su presunta pertenencia a uno de los colectivos construidos hace décadas por la asistencia social.*

*Un día como el de hoy, posiblemente, es un día para reconocer los logros, las limitaciones y los retos de nuestros servicios sociales, de su atención primaria y específicamente, de los servicios sociales de Vitoria-Gasteiz. Y, sin duda, para volvernos a conjurar en torno a claves estratégicas de futuro como las siguientes:*

- *La atención personalizada y universal en el entorno familiar y comunitario de todas las personas.*
- *El enfoque preventivo que nos impulsa a actuar antes de que se produzca la situación de fragilidad o en la propia situación de fragilidad.*
- *La intervención profesional que facilita la construcción de relaciones familiares y comunitarias en la diversidad sexual, generacional, funcional y cultural.*
- *La confluencia de las diversas áreas de conocimiento y profesiones en la construcción de una intervención social robusta basada en la evidencia y el conocimiento que se mide por la obtención de resultados valiosos para todas las personas.*

- *La incorporación de tecnologías para la autonomía y la activación que permitan mejoras disruptivas en la calidad de vida de las personas.*
- *La intervención que desencadena dinámicas de construcción de capital social familiar y comunitario en nuestros barrios.*
- *El empoderamiento profesional que nos permite visibilizar el valor añadido de nuestros diagnósticos y nuestros servicios, que tienen sentido en sí mismos y en ningún caso pueden ser vistos como una obligación impuesta a cambio de otras prestaciones y servicios.*
- *La integración entre la atención primaria y la atención secundaria.*
- *La capacidad de las y los profesionales de los servicios sociales para identificar su ámbito de actuación y para participar en dinámicas de atención integrada e integral intersectorial en el territorio, trabajando en red con profesionales de otros sectores y otros agentes presentes en la vida comunitaria.*

*Todo esto ya lo estamos haciendo en alguna medida en determinados lugares, sabiendo que en ello reside (o debiera residir) el núcleo de nuestra contribución a la sociedad, aunque también sigamos brindando otras prestaciones que no pertenecen a dicho núcleo técnico de nuestro sector (como las que tienen que ver con la subsistencia material) y aunque también, obviamente, como en cualquier actividad humana organizada, hay una parte de nuestro tiempo que se dedica a labores de administración o gestión.*

*Somos conscientes, sin embargo, de que debemos perseverar estratégicamente en estas líneas de actuación pues en ellas está el futuro y un día de aniversario es posiblemente el mejor día para renovar nuestro compromiso con el futuro de los servicios sociales.”*

*Fernando Fantova.*