

¿Tendrán futuro nuestros servicios sociales tras la pandemia de la COVID-19?

versión en castellano del artículo publicado en el número 26 de la revista *Barcelona Societat* (mayo 2020)

Se nos pide un breve texto de urgencia, escrito mientras estamos en confinamiento domiciliario y estado de alarma. Un artículo que, en este momento, prescinda de referencias académicas (que pueden encontrarse en otros, en fantova.net). Una aportación analítica y reflexiva, de opinión y de posición. Una participación comprometida en un debate abierto.

En nuestro país, se entiende que los servicios sociales son un tipo de servicios, sobre los que escriben comunidades disciplinares de conocimiento diversas: de entrada, la del trabajo social, la de la educación social o la de la psicología de la intervención social. Este tipo de servicios están regulados, fundamentalmente, mediante normativa de las comunidades autónomas, normativa que estructura sistemas públicos de servicios sociales (y el sector de actividad en general). Los servicios sociales son objeto de estudio y de propuestas, también, desde el derecho, la economía o la ciencia política. Se intentará, en este artículo, un abordaje interdisciplinar.

¿Cómo está afectando la pandemia de la COVID-19 a los servicios sociales? ¿Cómo se están comportando nuestros servicios sociales en esta situación?

A partir de la información disponible a través de los medios de comunicación, las redes sociales y el testimonio directo de diversos agentes, cabe empezar diciendo que los servicios sociales no han reaccionado, en términos generales, como sector o como sistema. Se ha evidenciado con claridad la desarticulación y fragmentación de nuestros servicios sociales. Los servicios sociales de atención primaria de responsabilidad municipal de cada ayuntamiento han actuado de modo diferente, cada organización solidaria o privada participante en los sistemas públicos de servicios sociales ha hecho lo que le ha parecido, cada diputación o gobierno autonómico con responsabilidades en materia de servicios sociales ha funcionado como ha entendido que debía hacerlo y así sucesivamente.

En segundo lugar, en general, nuestros servicios sociales se han concentrado fundamentalmente en la atención a muy pocas personas: aquellas que estaban ingresadas en sus servicios residenciales y aquellas más radicalmente excluidas por la sociedad (como las denominadas personas sin hogar) que se entiende que son público objetivo de los servicios sociales. Como primera valoración de urgencia cabe decir que nuestro desempeño con ambos perfiles de población ha tenido notables deficiencias y que, en ambos casos, en más de una ocasión, los servicios sociales se han tenido que ver complementados, dirigidos o reemplazados de forma imprevista y llamativa por otros servicios, como los de seguridad o los sanitarios. No se introduce aquí una valoración sobre el esfuerzo o desempeño de las personas con responsabilidades políticas, directivas, técnicas, administrativas u operativas en los servicios sociales, sino sobre sus resultados agregados en el contexto dado, así como una constatación sobre percepciones acerca de los servicios sociales desde el entorno y sobre actuaciones consiguientes.

En lo relativo a los servicios residenciales (servicios sociales con alojamiento), en muchos casos, se ha puesto de manifiesto, seguramente, su limitada resiliencia colectiva y su desconexión con sus pretendidos entornos familiares y comunitarios y, en ellos, con otras modalidades de servicio. Por otra parte, los dispositivos asistenciales de carácter residencial existentes o los que se han habilitado en la crisis, seguramente, han conseguido mantener confinadas con vida a las personas a costa de importantes afectaciones en muchas de sus dimensiones de calidad de vida y mediante procedimientos más bien administrativos o de control con escaso contenido de intervención social.

Por lo demás, en lo referente a la atención a la grave exclusión social (o general), se ha verificado, una vez más, la imposibilidad estructural de posicionarnos eficazmente como última red general que aspire a ofrecer cualquier tipo de respuesta (alimentación, alojamiento u otras) para quien no la haya podido obtener por otros medios. Si bien pudo ser un posicionamiento relativamente funcional en situaciones y estructuras sociales de otros tiempos, seguramente, es cada vez más irresponsable, ineficiente y peligroso para la sociedad y para los servicios sociales mantener la ficción de que podemos ser esa última red general.

En tercer lugar, los servicios sociales apenas han tenido relevancia para la mayor parte de la población. Nuestra pretendida universalidad no parece haberse manifestado en esta crisis. Los servicios sociales de atención diurna, ambulatoria o de medio abierto han paralizado, en general, su actividad habitual y los domiciliarios han visto reducida su actuación, con notables dificultades para compensar la disminución de dichas intervenciones presenciales mediante las de carácter telemático (compensación encomiable y meritoria en los casos en los que se ha hecho, no sabemos cuántos y con qué apoyos). Por otra parte, salvo excepciones, no parece que profesionales de los servicios sociales hayan tenido que ver con las numerosas iniciativas comunitarias de ayuda, cuidado, acompañamiento y apoyo vecinal que han surgido. Supuestamente somos sistemas universales territorializados que nos encargamos de la prevención y abordaje de determinadas situaciones de cualquier persona, pero, en esta crisis, incluso cuando hemos podido y querido ejercer dicha responsabilidad, nos hemos encontrado con una gran carencia de información, tecnología y conexión poblacional.

¿Y el futuro?

Hay, posiblemente, dos características o rasgos de nuestros servicios sociales que se han puesto y se están poniendo de manifiesto en esta situación y que hacen pensar que puedan tener algún futuro: su vinculación con necesidades reales e importantes de las personas y el compromiso eficaz de muchas personas que trabajan en ellos. Los servicios sociales, que ni siquiera eran nombrados en un decreto de estado de alarma que llegaba a hablar, por poner dos ejemplos, de las peluquerías o de la alimentación de animales, sin embargo, se han convertido en una de las principales preocupaciones, fundamentalmente por las infecciones y muertes acontecidas en servicios sociales de carácter residencial, principalmente entre las personas mayores. Por otra parte, en dichos servicios residenciales y en el conjunto de los servicios sociales, hemos visto a muchas personas trabajando de forma esforzada y eficaz y salvando vidas. Muchas trabajadoras y trabajadores de los servicios sociales, seguramente una mayoría, han trabajado y siguen trabajando con intensidad, conocimiento, compromiso e inteligencia, demostrando entrega, empatía, profesionalidad y vinculación con muchas personas y entornos en las que la pandemia y la emergencia se han cebado y se están cebando. Y frecuentemente lo han hecho y lo siguen haciendo con insuficiente protección y reconocimiento.

Sin embargo, cabe suponer que una sacudida social global como la que estamos viviendo puede ser capaz de cambiar de manera importante los escenarios futuros en los que se vayan a tomar las decisiones políticas y en los que se vayan a formar las preferencias de la ciudadanía, también a la hora de elegir a las personas que vayan a tomar dichas decisiones políticas. En esos nuevos contextos que se van a ir abriendo no parece creíble que las decisiones de la ciudadanía y de las personas con responsabilidades políticas hagan posible fortalecer simultáneamente todos los mecanismos, dispositivos y estructuras con las que ahora contamos. Cabe suponer que habrá sectores de actividad, políticas públicas o actividades profesionales que serán preferidas y otras que serán preteridas.

No parece difícil imaginar, entonces, un escenario en el que la actual configuración de los servicios sociales pueda verse sometida a tensiones procedentes de tendencias y propuestas, por ejemplo, para que una parte de los servicios sociales de carácter residencial e incluso diurno o domiciliario (especialmente para personas mayores) se dote de mayor contenido prestacional sanitario y se integre de una u otra manera en el sistema de salud. Del mismo modo, en el otro extremo del ciclo vital, a la batalla prácticamente perdida por

parte de los servicios sociales (perdida, básicamente, por incomparecencia) en los cuidados en los primeros años de vida, cabe imaginar que pueda agregarse, por ejemplo, que el sistema educativo (tras la experiencia de meses de intentar educar sin escuelas, entendidas como instalaciones) pueda pretender integrar en mayor medida labores de acompañamiento en la infancia y adolescencia que ahora están fragmentadas entre el sistema educativo, el de servicios sociales y otros (como los de ocio, juventud o acción comunitaria).

Estas y otras posibles pérdidas de perímetro de acción en materia de cuidados, apoyos e intervenciones de carácter relacional podrían venir facilitadas por el hecho de que, normalmente, dichos servicios son prestados por organizaciones solidarias o privadas en régimen de contrato, concierto, convenio o subvención y mediante relaciones débiles con las estructuras públicas, fácilmente reemplazables por relaciones de dichas entidades con otras estructuras públicas de otro ramo, sea el educativo, el sanitario u otro. Por otra parte, los colectivos profesionales, muy posiblemente, se fijarían más en qué profesionales son contratadas que en cuál es el Departamento que las contrata. No es impensable, en todo caso, que algunos de los obstáculos que, anteriormente, dificultaban este tipo de tránsitos intersectoriales desaparezcan o disminuyan en el nuevo contexto.

Por otra parte, del mismo modo que puede haber intereses y estrategias por parte de otros sectores o sistemas para integrar parte de la actividad de servicio que ahora corresponde a los servicios sociales, cabe suponer que, en otros casos, se va a acentuar fuertemente la tendencia contraria: la de endosar a los servicios sociales asuntos o casos no deseados por otros sistemas o sectores. Así, seguramente, los sistemas de empleo, de Seguridad Social, de vivienda o de hacienda van a mantener, fortalecer y ampliar prestaciones y mecanismos de aportación de dinero para diversas necesidades (o de exoneración, reducción o moratoria de pagos) pero es difícil imaginar que, a corto plazo, disminuya su propensión (deliberada o no deliberada, explícita o implícita) a dejar una parcela de esas mismas necesidades que dicen e intentan cubrir para esa "última red" que nuestros servicios sociales nunca han dejado de ser.

En ese contexto, las estructuras públicas de servicios sociales, que, como se veía más arriba, no tienen, por sí mismas, apenas, la capacidad de realizar los antes citados cuidados, apoyos o intervenciones que, mayoritariamente, encomiendan a organizaciones solidarias o privadas, menos aún pueden dar satisfacción a necesidades claramente correspondientes a otros sectores de actividad como la alimentación, el vestido, el alojamiento, el suministro de energía o la telefonía. Si lo que hacen en este momento, básicamente, es racionar dinero, vales o bonos para el acceso a dichos recursos o servicios, sin apenas margen para la intervención social, no parece probable que, en el nuevo contexto, dicho margen mejore. Por otra parte la magnitud e intensidad de la demanda de este tipo que está llegando y va a llegar a nuestros frágiles y ya castigados servicios sociales nos augura más atasco, más tensión y más insatisfacción para todas las partes.

Parece previsible, entonces, que se acentúe la trampa paradójica en la que se encuentran muchas trabajadoras y trabajadores públicos de los servicios sociales. En mayor o menor medida saben que no están realizando el trabajo profesional de intervención social para el que se formaron y, posiblemente, en la nueva situación sean todavía más conscientes de las escasas perspectivas de que esa realidad cambie. Sin embargo, por otro lado, en el fondo, no ven nada claro que, en ausencia de dichas tareas de control administrativo para y tras pagos a personas u organizaciones que realizan, conservarían su puesto de trabajo. El grueso del personal público formado para la intervención social realiza labores de gestión (bien porque ha externalizado las actividades de intervención social o bien porque los procedimientos administrativos han sustituido a actividades de intervención social en su labor cotidiana) y no ve un camino mínimamente claro y creíble para conservar el empleo y, a la vez, poder llegar a hacer intervención social.

Sin embargo, a medio plazo, no parece sostenible una situación en la que personal graduado en carreras relacionadas con la intervención social y con deficientes sistemas de información y herramientas informáticas se siga ocupando de asignar y controlar el destino de recursos económicos en función de necesidades o circunstancias económicas de las

personas (asunto que no parece tener relación ni presentar sinergias con sus competencias profesionales para el diagnóstico y, en general, la intervención social). Parece muy probable que la situación laboral y económica que se avecina y las oportunidades que ofrecen las tecnologías digitales hagan cada vez más preferibles las estructuras más abarcadoras y eficientes (como las de la Seguridad Social, las haciendas o los bancos) para esa labor. El cambio tecnológico y social nos va a ir sacando, posiblemente, de la parte que nos correspondía en la asignación de dinero para diversas necesidades de subsistencia, con independencia de que eso nos parezca bien o mal.

Se visualiza, por tanto, un posible achique de espacios, en el que el ámbito de los que ahora consideramos y denominamos como servicios sociales (de los que estamos comprobando ahora con claridad su heterogeneidad y falta de vertebración) pierden terreno por varias partes y va resultando cada vez menos realista el relato según el cual se iban a configurar como el cuarto pilar del Estado de bienestar.

Nuestros sistemas públicos de servicios sociales han demostrado, en general, no merecer tal nombre, pero, seguramente, nuestra sociedad no actuaría inteligentemente dejándolos desmembrarse, debilitarse y enquistarse.

Entonces, la pregunta es: ¿otros servicios sociales son posibles?

Para responder a esta pregunta, antes habría que preguntarse si los servicios sociales tendrían sentido. O, más bien, ¿qué servicios sociales tendrían sentido?

A corto plazo, seguramente nos la jugamos en un manejo razonablemente eficiente de las dos grandes hemorragias por las que podemos desangrarnos: las que tienen que ver con la atención residencial a personas mayores en situación de dependencia funcional y la asignación, como última red, de recursos de emergencia para la subsistencia o supervivencia de personas en situación de grave exclusión social (o general). Sin embargo, necesitamos un proyecto a medio plazo, una visión de futuro para el desconfinamiento de los servicios sociales, para posibilitar que nuestros servicios sociales puedan salir del rincón en el que se encuentran y del mayor arrinconamiento que esta situación amenaza con provocarles.

Cabe aventurar que, en ese medio plazo (que se está construyendo ya), quizá tuvieran sentido unos servicios sociales que se presentaran como aliados creíbles de esas familias, unidades de convivencia, vecindarios y comunidades en los que tanta responsabilidad se ha depositado en la gestión de esta emergencia. Cierto es que, como se ha dicho en más de una ocasión, para confinarse hacía falta una vivienda. Es cierto, pero para confinarse en una vivienda tampoco es suficiente disponer de ella, dado que, en mayor o menor medida, todas las personas somos interdependientes en nuestra vida cotidiana, en nuestras actividades de la vida diaria en el entorno domiciliario y comunitario. Todas las niñas, niños y adolescentes que el sistema educativo ha enviado a sus casas han necesitado la atención de personas adultas vinculadas con ellas por relaciones primarias. Y a no pocas personas adultas y, especialmente, mayores nos ha pasado y nos va a seguir pasando cada vez más lo mismo.

Los servicios sociales llevamos tiempo desarrollando prácticas y conocimientos que nos pueden hacer creíbles como proveedoras de cuidados, apoyos e intervenciones dirigidas a proteger y promover, a cuidar y complementar las capacidades individuales y comunitarias para la vida autónoma e interdependiente en los domicilios y vecindarios. Estamos en disposición de reinventar esos servicios residenciales que se han revelado como indispensables e inadecuados y de reforzar y renovar otras modalidades de servicio de medio abierto, domiciliarias, telemáticas, diurnas, ambulatorias y otras. Para muy diversos momentos y circunstancias del ciclo vital de las personas.

Esas redes familiares y comunitarias de personas con características, capacidades y situaciones diversas, que están siendo capaces de sostener tanta vida en esta pandemia quizá no estén ahí en la siguiente. Necesitamos y podemos crear, fortalecer, articular y dinamizar una gama de programas que llene de contenido universal todo el agujero negro que hoy tenemos entre el hogar individual o familiar autosuficiente y la residencia colectiva

al uso. Y esa es una tarea intersectorial en la que somos imprescindibles, hoy por hoy, las profesionales de los servicios sociales.

Quizá esta pandemia nos esté regalando algunas pistas para nuestra reinvención como servicios sociales, para la construcción de unos nuevos servicios sociales, una mezcla de viejas y nuevas ideas y herramientas que quizá empezamos a distinguir con alguna claridad en el torbellino en el que estamos inmersas. Como que lo que seamos algo habrá de tener que ver con nuestros cuerpos limitados y vulnerables que necesitan de otros cuerpos próximos. Como que esa proximidad entre los cuerpos habrá de ser razonablemente distribuida en el territorio. Como que necesitamos derechos individuales y también lazos primarios, vínculos familiares y comunitarios con personas comprometidas con nosotras. Como que necesitamos formar parte de comunidades de sentido con normas legítimas y asumidas. Como que necesitamos la protección de una capa digital de manejo inteligente y ético de nuestra información a nuestro favor. Como que precisamos territorios resilientes y sostenibles en los que vivir vidas económicamente, relacionalmente y ambientalmente sostenibles. Como que necesitamos economías solidarias, públicas y privadas más equilibradas en sus pesos específicos y en sus capacidades instaladas, también en el sector de los servicios sociales. Como que la perspectiva de género e interseccional debe ser reivindicada y reforzada tras comprobar en la pandemia la acentuación de las inequidades de género (y otras) y el sacrificio de tantas mujeres sosteniendo la vida en los cuidados, en la limpieza, en los supermercados o en la sanidad.

Tendremos que evaluar la magnitud del daño reputacional con el que nuestros servicios sociales van a salir de esta emergencia. Tendremos que construir y comunicar cuál queremos que sea nuestro papel en las estrategias generales que los diferentes niveles de gobierno van a tener que articular. Tendremos, seguramente, que arriesgar, innovar, apostar. Necesitaremos, posiblemente, nuevas complicidades y liderazgos. Nadie lo va a tener fácil en los próximos tiempo. Los servicios sociales tampoco.

Seguramente es muy pronto para ver con claridad y para librarse de la tentación de la inercia respecto de planteamientos mantenidos con anterioridad a esta situación tan imprevista y disruptiva. Queden, al menos, estas líneas como testimonio de la preocupación por algunas de las amenazas que se ciernen sobre nuestros servicios sociales y, también, de la esperanza, ojalá, fundada, informada y activa en la oportunidad de una movilización compartida de profesionales y ciudadanía, de fuerzas políticas y movimientos sociales, de la academia y las asociaciones profesionales, del sector público y el tercer sector, de investigadores y emprendedoras, en definitiva, del mayor número y acierto de agentes interesados e implicados en los servicios sociales, necesariamente incardinada en un proceso colectivo, local y global, de reconstrucción social.

Resumen

El artículo, brevemente, intenta identificar los rasgos generales principales de las consecuencias de la situación de emergencia por la pandemia de la COVID-19 en los servicios sociales y de las reacciones observadas en éstos. Sobre esa base, se analizan algunas amenazas de destrucción y oportunidades de reinvención para los servicios sociales que surgen en ese contexto en nuestro entorno.

Palabras clave

servicios sociales, pandemia, análisis, estrategia

Fernando Fantova, consultor social / fernando@fantova.net / [@FantovaFernando](https://www.instagram.com/FantovaFernando)