

Notas de una sesión sobre servicios sociales e inclusión social

El 9 de diciembre de 2008 tuvo lugar en un ayuntamiento catalán una sesión de tres horas organizada por las personas responsables de plan de inclusión social con un grupo de personas, responsables (teniente de alcaldesa, dirección y responsables intermedias) de los servicios sociales municipales (Área de Bienestar Social): Núria, Camino, Montse, Pilar, Mercedes, Susana, Dolores, Dolors, Paco, Laura, Núria, María Rosa, Pilar, Dolors, Nati, Marisol y Fernando La sesión se planteó con los siguientes objetivos:

- Analizar críticamente el momento de cambio que están viviendo nuestros servicios sociales en un contexto marcado en parte por las leyes de autonomía y dependencia y de servicios sociales.
- Reflexionar conjuntamente sobre la contribución específica de los servicios sociales en los procesos de inclusión social de las personas.
- Incrementar la motivación y la orientación conjunta para el trabajo en red en el marco del plan de inclusión social.
- Identificar líneas de trabajo para el futuro en servicios sociales e inclusión social.

La sesión, estructurada como una conversación abierta y flexible introducida y dinamizada por un facilitador externo, comenzó con una reflexión sobre la inclusión social como meta general de la política social y la acción pro bienestar. Se dijo que la inclusión social es un proceso en el que estamos involucradas todas las personas y que es, en realidad, la gran meta de toda la política social, si no de toda la política.

En el ámbito de la política social, se dijo, conviene distinguir entre los que podríamos denominar sistemas verticales (sanidad, educación, servicios sociales... incluyendo la garantía de ingresos como último pilar o política sectorial comodín entre los sistemas verticales) y las que podríamos denominar políticas transversales (sobre inclusión social, dependencia funcional, vida familiar...). Para que podamos hablar de un sistema vertical, se dijo, éste tiene que proteger o promover un bien específico, formulado en positivo y de interés para todo el mundo.

Los servicios sociales, como rama de actividad, estamos quizá en un momento en el que hay fuerzas que llevan a que continuemos con una lógica residual e inespecífica, haciéndonos cargo de situaciones que quizá debieran asumirse desde otros ámbitos (normalmente con miembros de los que podríamos denominar colectivos globalmente vulnerables) y otras fuerzas que empujarían hacia una configuración como ámbito o sistema vertical, que se ocuparía de unas determinadas necesidades pero de cualquier persona, sin que eso suponga una ruptura radical y acrítica con nuestra tradición y nuestros compromisos anteriores.

Antes de plantearse cuestiones jurídicas o económicas, para que un ámbito de actividad pueda configurarse como pilar vertical del bienestar, se dijo, ha de identificar cuál es el bien (formulado en positivo) que protege o promueve y ver si ese bien le interesa a todo el mundo. El facilitador propuso pensar que en el caso de los servicios sociales ese bien pudiera ser la interacción humana (ajuste dinámico entre autonomía personal e integración relacional: familiar, comunitaria, microsocioal). En el grupo se comentó que esta idea podría ser interesante pero que, en todo caso, habría que trabajarla (*tunearla*) para formularla de una manera más sencilla y clara.

En todo caso, sentimos que los servicios sociales aportamos nuestro valor añadido, básicamente a través de los servicios personales, (más que a través

de las prestaciones económicas), a través de una intervención social que se concreta en apoyos como la asistencia personal, el acompañamiento social, la mediación familiar, el trabajo comunitario... Eso no quiere decir que no necesitemos otros ingredientes como algunas entregas dinerarias o soportes materiales... Todo ello en función de una capacidad de diagnóstico y prescripción, en diálogo con las personas y los entornos...

Una propuesta de este estilo (sectorial, universal, relacional, comunitaria...) debiera ayudarnos a superar una situación paradójica en la que frecuentemente nos entramos los servicios sociales y que es la que nos hace presentarnos y percibirnos como "Ajax, el más poderoso" (quienes asumimos el encargo global del bienestar social o la inclusión social, quienes gestionamos la atención transversal o integral) y, a la vez, vivir o sentirnos en la máxima impotencia, en la mayor irrelevancia. Quizá en los tiempos de la transición democrática y los inicios de los servicios sociales públicos municipales nos decantamos más por el lado de la omnipotencia y después hemos caído mucho en el "no, no, no", en la definición en negativo, que reflejaría una cierta caída en la falta de autoestima, en la depresión... Quizá, se dijo, sea el momento de romper el espejo de la omnipotencia y, a la vez, de salir de lado oscuro...

Sin embargo, si miramos a nuestra hoja de servicios, si miramos a nuestra capacidad, si miramos a nuestro rico valor añadido, si miramos a nuestra flexibilidad, tenemos motivos para la satisfacción y el orgullo. Desde esa capacidad podemos aprovechar la actual situación de cambio social (familiar, comunitario, laboral), político y legislativo para crecer y fortalecernos, para posicionarnos de una forma más eficaz y eficiente en el sistema de bienestar, para servir mejor a la ciudadanía.

Quizá, se dijo, se trata de combinar dos miradas o dos momentos. Por una parte, el momento de la mirada más filosófica, más técnica, más estratégica, más política, en el que hemos de pensar en la identidad y el objeto de los

servicios sociales, apuntalar su valor añadido específico, buscar nuestro empoderamiento y visibilidad como ámbito de actividad o sistema de servicios. Por otra parte, estaría el momento de la mirada más pragmática, más de gestión, más operativa, más cotidiana en el que hemos de dar prioridad a las necesidades y demandas de las personas de carne y hueso que tenemos delante y optimizar los recursos de los que disponemos respondiendo al encargo concreto que la legislación, la política, la administración y la ciudadanía nos hacen. Entre ambos momentos y miradas debe haber una tensión dialéctica enriquecedora y positiva.

Como gestoras y gestores, como mandos intermedios, tenemos una gran responsabilidad en la articulación de los sistemas verticales y las políticas transversales. Teniendo siempre como norte la atención a la ciudadanía hemos de aportar capacidad de interlocución, trabajo en red, planificación y evaluación, gestión de las relaciones, gestión de las estructuras... con el fin de simplificar los procesos, de no multiplicar los costes de transacción, de generar sinergias. Trabajamos con intangibles, como la motivación, la imagen, el posicionamiento, los valores, el conocimiento, el acompañamiento... y entregamos un valor añadido al siguiente eslabón que a su vez lo entrega a otro... y finalmente a la ciudadana o ciudadano.

Una ciudadana y ciudadano que, lógica y legítimamente, no entiende de divisiones entre ramas, de ámbitos de actividad, de separaciones administrativas o fronteras organizativas. La gestión de los casos, la coordinación entre sistemas, la integración de las respuestas, los planes integrales han de servir, en clave estratégica y de red, para minimizar los efectos no deseados de la deseable y razonable separación entre ámbitos (sanidad, educación, empleo, servicios sociales...). De ahí la importancia de nuestra labor de gestión y facilitación de la comunicación y las relaciones hacia arriba, hacia abajo y hacia los lados. También para exigir a los otros sistemas que se impliquen en los procesos.

Al final vimos que esta sesión nos ha servido para darle una vuelta a algunos temas, para situar un punto de partida, para hacer algunas reflexiones teóricas, para compartir algunos chispazos... A partir de aquí quizá proceda estructurar algún proceso de reflexión o formación que de continuidad a la sesión de hoy, quizá nos queda aterrizar de forma más concreta en nuestra realidad... En todo caso, a partir de este documento queda también lanzada la invitación a la escritura, a la lectura, al diálogo a través de cualquier medio...

www.fantova.net