

**I JORNADAS DEL
FORO SERVSOCIAL MADRID**

**“LA CRISIS DEL MODELO
DE SERVICIOS SOCIALES.
IMAGINANDO OTROS
FUTUROS POSIBLES”**





“El lapso de vida del hombre en su carrera hacia la muerte llevaría inevitablemente a todo lo humano a la ruina y la destrucción si no fuera por la facultad, inherente a la acción, de interrumpirlo y comenzar algo nuevo, facultad que es inherente a la acción a manera de recordatorio siempre presente de que los hombres, aunque han de morir, no han nacido para eso sino para comenzar”.

HANNAH ARENDT





ÍNDICE

	Pág
Presentación de la memoria.	4
Ponencia de Apertura a cargo de D. Gregorio Rodríguez Cabrero. “Los Servicios Sociales en España en un contexto de crisis”	5
Presentación de la Mesa Redonda. Una mirada poliédrica sobre los Servicios sociales. ¿Existe Alternativa?	18
Ponencia a cargo de Sergio García García. “Los servicios sociales en la gestión contemporánea de lo social”.	19
Ponencia a cargo de Rebeca García. “Trabajo Social: confrontar lo imposible”	30
Ponencia a cargo de Julia Herce Mendoza “Mirar, Desnaturalizar, Imaginar”.	35
World Café. Conclusiones y propuestas de futuro.	45
Imágenes para el recuerdo	60





PRESENTACIÓN

Estimadas amigas y amigos. El documento que ahora tenéis entre las manos y al que habéis podido acceder a través del correo electrónico o de nuestra página web, recoge pensamientos en voz alta y algunas reflexiones elaboradas en las que han sido las primeras Jornadas del Foro ServSocial Madrid, en torno a la necesidad de re-pensar nuestro Sistema Público de Servicios Sociales. Bajo el título ***“LA CRISIS DEL MODELO DE SERVICIOS SOCIALES. IMAGINANDO OTROS FUTUROS POSIBLES”***, más de setenta profesionales nos reunimos el pasado día 9 de Junio, en el Centro Cultural “Puerta de Toledo” de Madrid, con la finalidad de contribuir a la generación de pensamiento crítico dentro de los Servicios Sociales y vislumbrar posibles futuros para un sistema en claro proceso de desmantelamiento.

Desde que iniciáramos nuestra andadura como grupo de reflexión-acción, hace ahora más de dos años, nuestro rumbo y maniobra han venido marcados por la necesidad de tomar la palabra y, ante el actual orden de cosas, plantarnos y decir no a la construcción permanente de un mundo injusto. Sabemos que nada se hará en nosotras y nosotros, sin nuestra colaboración activa, por eso, hemos querido juntarnos –sabedoras de la fuerza que da la construcción común- para reflexionar y poner sobre la mesa nuestros sueños en el convencimiento sincero de que, sólo lo que soñamos, podemos llegar a verlo convertido en realidad.

¡Bienvenidas y bienvenidos a nuestro sueño común!

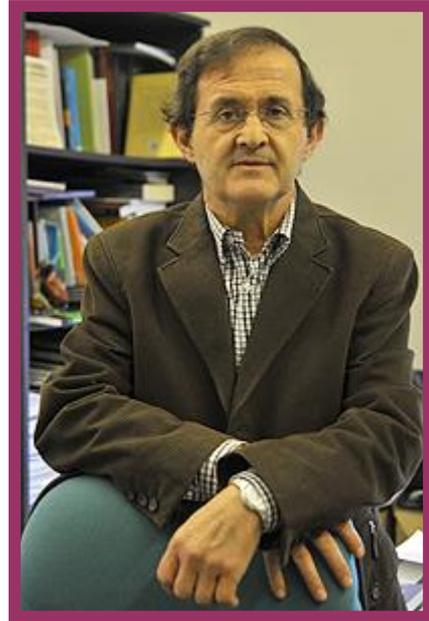




Ponencia de Apertura a cargo de D. Gregorio Rodríguez Cabrero

“Los Servicios Sociales en España en un contexto de crisis”

Doctor en Ciencias Económicas y licenciado en Derecho. Actualmente Catedrático de Sociología de la Universidad de Alcalá (Madrid). Director del MASTER DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE BIENESTAR SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES. Director de la Revista Española del Tercer Sector. El profesor Rodríguez Cabrero es una gran autoridad y experto en materias como políticas sociales, protección social y bienestar social. A lo largo de su trayectoria profesional además de su labor docente ha realizado numerosos trabajos de investigación sobre economía de la pobreza y la marginación, empleo y pobreza, Servicios Sociales y cohesión social, estado de bienestar y políticas sociales, exclusión social e inclusión activa en la UE, política social de atención a la dependencia y política social en la Unión Europea. Ha realizado trabajos de asesoría técnica o investigación tanto para el Ministerio competente en Servicios Sociales como para el IMSERSO y la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y otras Administraciones y Fundaciones. Entre sus publicaciones cabe mencionar: “Pobreza y exclusión social en el Principado de Asturias”, “El Estado de bienestar en España: Debates, desarrollo y retos (2004), Apuntes sobre bienestar social (2002), El gasto público en Servicios Sociales. Asimismo entre los artículos destacan. “La reforma del sistema público de pensiones en España”, “Estado de Bienestar y sociedad de bienestar. Realidad e Ideología.” “La política social en España.” “Los límites del Estado del Bienestar y las tendencias en el desarrollo de la reforma social”

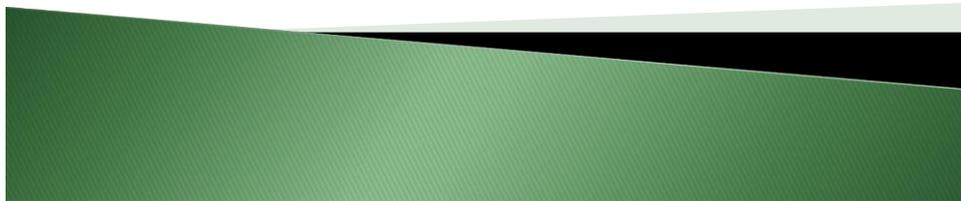




Foro ServSocial
9 Junio 2015

LOS SERVICIOS SOCIALES EN ESPAÑA EN UN CONTEXTO DE CRISIS

Gregorio Rodríguez Cabrero
Universidad de Alcalá



Guión

- ▶ 1. La evolución reciente de la rama de los servicios sociales en España
- ▶ 2. El impacto de la crisis financiera en los servicios sociales: cobertura, financiación, limitaciones en la intervención social
- ▶ 3. Los servicios sociales como inversión social
- ▶ 4. Desarrollo futuro de los servicios sociales

2



1. La evolución reciente de la rama de los servicios sociales en España

- ▶ –Rodríguez Cabrero (coor.)(2011): Servicios sociales y cohesión social. Madrid: CES
- ▶ –Casado, D. (2014) Los servicios sociales en España. VII Informe Foessa.
- ▶ –Aguilar, M. (2014) Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España. VII Informe Foessa.
- ▶ –Comparecencia conjunta ante Comisión en el CES el 17 de marzo de 2015 de Manuel Aguilar y Gregorio Rodríguez Cabrero sobre servicios sociales
- ▶ –Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales (2014): Índice DEC
- ▶ – Rodríguez Cabrero, G, Arriba, A., Marbán, V. y Moreno, J. (2015): Social Investment in Spain (2015). European Commission.
- ▶ – Bouget, D., Frazer, H., Marlier, E., sabato, S. y Vanhercke, B. (2015). Social investment in Europe. European Commission

3

1. La evolución reciente de la rama de los servicios sociales en España

- ▶ **Memoria del CES 2015:**
- ▶ «Los servicios sociales se han visto **desbordados** por el incremento de las demandas de atención, el cambio de los perfiles de los habituales beneficiarios – a los que se han añadido personas y familias de nueva incorporación al circuito de los riesgos sociales – mientras sus presupuestos disminuían a marchas forzadas...efecto de lo anterior es el **desplazamiento de la demanda** hacia las entidades del TSAS...que afrontan una situación que escapa a sus posibilidades de actuación»

4





1. La evolución reciente de la rama de los servicios sociales en España

- ▶ Los servicios sociales definirse (D.Casado) como una rama cuyo objetivo general es el bienestar individual y social de presente y futuro mediante ayuda personal polivalente y con el apoyo de prestaciones individuales y actividades formalizadas que son producidas mediante diferentes regímenes institucionales.
- ▶ Siendo una rama compleja institucional y fragmentada sigue planteando problemas de conceptualización, ámbito e imagen social y científica.
- ▶ Ello ha supuesto que desde 1978 se debata si es un sistema coherente, en construcción o una rama más o menos hilvanada de intervención social, prevención de riesgos y promoción del bienestar.



5

1. La evolución reciente de la rama de los servicios sociales en España

- ▶ Los servicios sociales son un sistema o rama con un desarrollo histórico e institucional con amplias diferencias entre territorios que llegan hasta la actualidad.
- ▶ Es una rama o sistema que en su seno aglomera la antigua beneficencia, los servicios sociales de la Seguridad social, los nuevos servicios sociales, las redes del TSAS y la influencia (MAC) de la UE en materia de servicios sociales (activación y CLD).
- ▶ Esto supone una red compleja de gobiernos, estructuras, medios, derechos y estilos de trabajo que a la vez que crece bajo el imperativo de la demanda necesita ordenar su estructura, forjar el derecho subjetivo, articular su modo de intervención y fabricar lo que hoy se conoce como gobernanza



6



1. La evolución reciente de la rama de los servicios sociales en España

- ▶ El período 2000–2015 se divide claramente en dos subperíodos:
- ▶ A) **Expansivo (2000–2010)**: en recursos y en el tránsito desde leyes declarativas a leyes de derechos o de última generación.
- ▶ Un factor de impulso ha sido el SAAD que se integra desde enero de 2007 en la rama de servicios sociales a la que aporta:
 - ▶ – La idea y práctica del derecho subjetivo
 - ▶ – El catálogo de prestaciones
- ▶ Elementos ambos que se integran en la última generación de leyes de servicios sociales y en la propia lógica de la AGE (tal como recuerda Antoni Vilá)



7

1. La evolución reciente de la rama de los servicios sociales en España

- ▶ B) **Contractivo** o de crisis:
- ▶ Tanto de multiplicación de la demanda y reducción del gasto social
- ▶ Como de reordenación competencial (Ley 27/2013) cuya aplicación finaliza en diciembre de 2015,
- ▶ Nuevos apremios al desarrollo institucional (coordinación con los servicios de empleo, sanitarios y de protección social) y a nuevos contenidos de inversión social (los servicios sociales como apoyo a niños, personas dependientes y parados de larga duración).
- ▶ Cambio en la tensión histórica entre universalismo y focalización (grupos de riesgo) con la ampliación de facto de los servicios sociales a las clases medias descendentes por causa de la crisis.

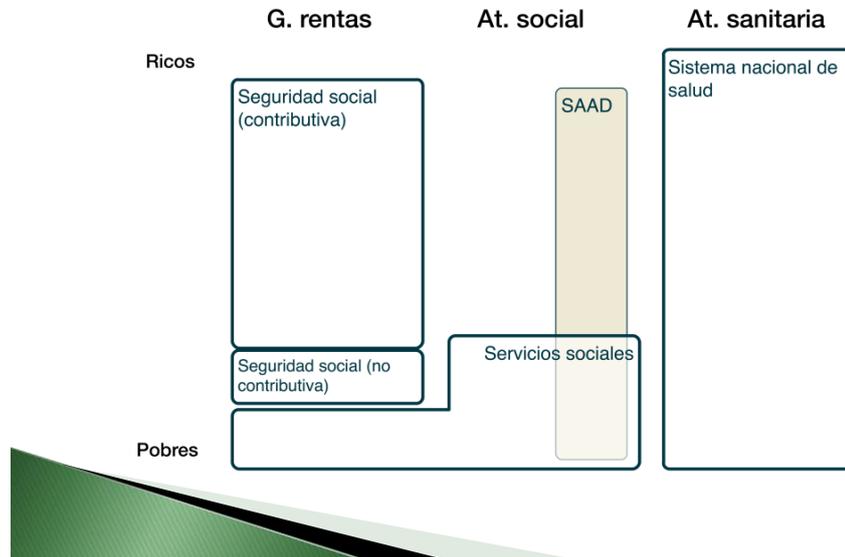


8



2. La evolución reciente de la rama de los servicios sociales en España

Gráfico de Manuel Aguilar (2014, VII Informe Foessa)



9

1. La evolución reciente de la rama de los servicios sociales en España

- ▶ Antes de la crisis ya se plantean problemas que exigen cambios en el futuro como son:
 - ▶ – Fragmentación de responsabilidades, incluso dentro de los propios territorios
 - ▶ – Diferente acceso (derecho) a los servicios sociales en ámbitos territoriales
 - ▶ – Desequilibrio entre recursos en el territorio del Estado
- ▶ Lo que nos lleva a preguntarnos si hubiera sido necesaria una ley de servicios sociales a nivel de Estado (en base al artº 149.1.10) para garantizar la igualdad básica del derecho y la garantía material del mismo, en línea con la LAPAD

10



2. El impacto de la crisis financiera en los servicios sociales.

- ▶ La crisis económica y financiera ha traído como consecuencia:
- ▶ A) Un aumento de la demanda social desbordando los servicios sociales y desplazándose a las grandes entidades sociales (su vez con presupuestos recortados)
- ▶ B) Una reducción de la oferta en términos presupuestarios, en parte en recursos humanos y, sobre todo, en endurecimiento de los requisitos de acceso alargando los procesos administrativos.
- ▶ Sin considerar el gasto del Estado y de las Comunidades Autónomas, el gasto en servicios sociales de las CCLL se ha reducido el 19.1% entre 2010 (de 6.418 millones de euros) y 2013 (a 5.194), es decir, 1.224 millones de euros. En un porcentaje similar toda la función de servicios sociales y promoción social de todas las AAPP

11

2. El impacto de la crisis financiera en los servicios sociales.

- ▶ . Los servicios sociales municipales han tenido que.
- ▶ – Adecuarse a las necesidades más urgentes
- ▶ – A cambio de reducir la intensidad de las prestaciones sociales y
- ▶ – Renunciar en parte a las actividades de promoción y prevención.
- ▶ Así las prestaciones sociales para dar respuesta a las necesidades básicas (alimentos y ayudas monetarias) han pasado de ser el 33% en 2007 al 50% en 2011 y las ayudas de urgencia se han más que duplicado (del 4% al 11% en esos mismo años).

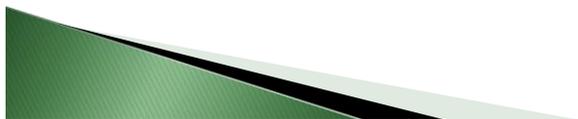
12





2. El impacto de la crisis financiera en los servicios sociales

- ▶ El «paisaje social después de las políticas de austeridad» ha supuesto un enorme estrés en los servicios sociales y en sus profesionales con resultados muy variados:
- ▶ – Demanda en el Plan Concertado (de 6,9 millones de usuarios en 2010 a 5,9 millones en 2012).
- ▶ – Aumento de los beneficiarios titulares de RMI y de sus presupuestos: de 140 mil titulares en 2009 a 258 mil en 2013 (720.000 personas sin ingresos en España en 2013) con cuantías medias de 418 euros por persona y 670 euros por unidad familiar al mes, aunque con gran dispersión entre CCAA
- ▶ – Pero a la vez estancamiento del SAAD



13

3. Los servicios sociales como inversión social

- ▶ Campo de la inversión social:
- ▶ **1. Atención infantil temprana:**
 - ▶ Educación temprana,
 - ▶ Prestaciones familiares
 - ▶ Servicios de apoyo a los padres
- ▶ **2. Apoyo a la participación de los padres en el mercado de trabajo:**
 - ▶ Cuidado de niños,
 - ▶ Cuidados de larga duración o atención a la dependencia
 - ▶ Programas de licencia por crianza
- ▶ **3. Políticas contra la exclusión del mercado de trabajo:**
 - ▶ Prestaciones de paro
 - ▶ RMI
 - ▶ Políticas activas
 - ▶ Servicios sociales



14



2. Los servicios sociales como inversión social

RMI	Fortalezas	Debilidades
Adecuación	A colectivos en mayor situación de necesidad	No contempla la exclusión de larga duración
Cobertura	Fuerte esfuerzo en cobertura durante la crisis	Cobertura insuficiente Desigualdad territorial.
Sostenibilidad	Bajo coste	
Inversión Social	Esquemas orientados a la inserción en el empleo. Activación.	Activación materializada en el recorte del acceso a prestaciones (cuantías, condiciones...) Escasa inversión en programas y recursos para la activación
Impactos		Pobreza y Pobreza infantil

15

3. Los servicios sociales como inversión social

SAAD	Fortalezas	Debilidades
Adecuación	Mayor adecuación de prestaciones a necesidades más intensas de cuidados.	Menor intensidad de prestaciones Mayor rigidez en combinación de prestaciones
Cobertura		Desaceleración de la cobertura del sistema. Desigual cobertura interterritorial.
Sostenibilidad	Más eficacia y transparencia en control y asignación del gasto.	Financiación estatal a la baja. Aumento del copago.
Inversión social	Planes de Prevención.	Desinversión social (retroceso en derechos) Escasos avances en coordinación sociosanitaria
Impactos	Mejoras relativas en calidad de vida de afectados y familias	Impacto negativo en rentas medias bajas Retroceso en derechos de cuidadores

16



3. Los servicios sociales como inversión social

Servicios sociales	Fortalezas	Debilidades
Adecuación	Mayor adecuación a necesidades primarias	Menor intensidad de las prestaciones sociales y debilidad de la política de promoción social
Cobertura	Red de CSS de atención primaria relativamente consolidados	Reducción de la cobertura. Desplazamiento a entidades sociales
Sostenibilidad	Tendencias a la mejora de la coordinación con servicios educativos y sanitarios	Riesgo de retroceso como consecuencia de las políticas de consolidación fiscal
Inversión social	Apoyo a las RMI y de manera creciente pero desigual a servicios de empleo	Desinversión en equipamientos y estancamiento, cuando no baja utilización
Impacto	Efectividad relativa en los colectivos sociales menos vulnerables	Efectividad limitada en los colectivos más excluidos

17

4. Desarrollo futuro de los servicios sociales

- ▶ Problemas a debatir para los años venideros:
- ▶ 1. Los servicios sociales como pilar aún en construcción
- ▶ 2. El derecho subjetivo a los servicios sociales
- ▶ 3. El equilibrio territorial de recursos
- ▶ 4. El modelo de atención. La importancia la prevención
- ▶ 5. La coordinación con otros servicios y prestaciones
- ▶ 6. La coordinación con las entidades sociales
- ▶ 7. El gobierno del sistema
- ▶ 8. La mejora de la información
- ▶ 9. Las necesidades sociales de los años venideros
- ▶ 10. En el contexto de una reforma social emergente

18





4. Desarrollo futuro de los servicios sociales

- ▶ . 1. Los servicios sociales como pilar aún en construcción:
 - ▶ – La permanencia del familismo mediterráneo y de la subsidiaridad
 - ▶ – La influencia del régimen de bienestar continental: CLD y apoyo a la empleabilidad de los hogares
 - ▶ – La presión del modelo anglosajón: activación y competencia mercantil.
 - ▶ – La referencia del modelo nórdico: el derecho subjetivo
- ▶ Tendencia a la pro-actividad y a la respuesta estratégica y anticipatoria, no sólo reactiva
- ▶ Las personas como recurso

19

4. Desarrollo futuro de los servicios sociales

- ▶ 2. El derecho subjetivo a los servicios sociales.
 - ▶ Reforzar el derecho apoyado en un catálogo de servicios y prestaciones respaldadas con financiación y recursos
- ▶ 3. El equilibrio territorial de recursos es posible con fondos de cohesión y la garantía del derecho subjetivo por la AGE.
- ▶ 4. El modelo de atención:
 - ▶ – La importancia la prevención
 - ▶ – La necesaria porosidad entre atención primaria y especializada, menor condicionalidad por los niveles de gobierno

20





4. Desarrollo futuro de los servicios sociales

- ▶ 5. La coordinación con otros servicios y prestaciones:
 - ▶ – Atención socio-sanitaria
 - ▶ – Coordinación con servicio de empleo

6. La coordinación con las entidades sociales.

La derivación de la satisfacción de necesidades urgentes o inmediatas a las ONG implica un peligro de asistencialización que las propias ONG rechazan.

Las entidades sociales son actores y socios del sistema público de servicios sociales a la vez que organizaciones de reivindicación y defensa de derechos sociales. El TSAS forma parte del campo de la defensa del Estado de Bienestar.



21

4. Desarrollo futuro de los servicios sociales

- ▶ 7. El gobierno del sistema:
 - ▶ –¿Puede ser la ley 27/2013 una herramienta de racionalización?. Las consecuencias imprevistas de las decisiones políticas
- ▶ 8. La mejora de la información como exigencia para planificar. Es necesario mejorar los sistemas de información
- 9. Las necesidades sociales de los años venideros condicionarán las políticas sociales, los programas de intervención social y las prácticas profesionales:
 - Envejecimiento: dependencia y envejecimiento activo
 - Cuidado de los menores y apoyo las nuevas formas de hogares
 - Extensión de la exclusión social y laboral



22



4. Desarrollo futuro de los servicios sociales

- ▶ 10. En el contexto de una nueva reforma social emergente tanto nacional como europea:
 - ▶ – Regresión de la reforma social (asistencialización, individualización del riesgo, desplazamiento hacia los hogares de la satisfacción de necesidades) que en el caso de España implica que en los años venideros la «resaca» de las políticas aplicadas supondrá una extensión de la exclusión y tendencias de dualización social y territorial.
 - ▶ – Todo ello supone una mayor carga de trabajo y responsabilidad para los servicios sociales y el riesgo de la asistencialización si, además, retroceden servicios y prestaciones generalistas.



23





MESA REDONDA. UNA MIRADA POLIÉDRICA SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES ¿EXISTE ALTERNATIVA?



El propósito de esta mesa ha sido ahondar en el debate sobre la crisis del modelo del Sistema de Servicios Sociales y analizar el papel que nos toca a los profesionales ante los desafíos e interpelaciones de la actualidad política y social. Las intervenciones de la mesa aportan visiones desde tres ángulos diferentes y complementarios entre sí, en torno al poliedro que simbolizarían los equipos y profesionales, principalmente trabajadores sociales. A saber: el lado político, pasando por la faceta subjetivamente humana para llegar al ámbito del compromiso social. En esta ocasión son tres visiones, pero sin duda pueden ser muchas más las miradas desde las que observarnos.



“Los servicios sociales en la gestión contemporánea de lo social”

Sergio García García



Sergio García García es doctor en Antropología Social y trabaja como profesor de Trabajo Social en la UCM y en la Universidad P. de Comillas. Ha sido trabajador social de los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid desde 1997 a 2013. Además, en los últimos años ha participado en distintos espacios activistas centrados en la producción de tejido social barrial, en la denuncia del régimen de fronteras y en la producción de saberes autónomos en las periferias metropolitanas. Sus áreas de interés tanto a nivel de investigaciones académicas como militantes, lo conforman el dispositivo securitario, la intervención social en contextos neoliberales, la composición de las periferias urbanas contemporáneas y la producción de comunes en relación al trabajo social.

Muchas gracias al Foro por existir, en primer lugar, y por organizar este encuentro que nos permita pensar el Trabajo Social y los Servicios Sociales desde otro sitio distinto al que nos tienen acostumbrados.

En primer lugar, quería empezar con un reconocimiento hacia los trabajadores sociales del Ayuntamiento. Algunos sabéis que yo he sido trabajador social del Ayuntamiento hasta hace bien poco, hasta hace un año y medio. Quiero comenzar reconociendo la labor de estar al pie del cañón, y sobre todo cuando esa labor es de alianza con los de abajo a pesar de la institución.

Quería empezar con este reconocimiento, pero -y ahí paso a la advertencia- sin caer en la autocomplacencia. Muchas veces nuestro discurso crítico se centra más en defender la profesión que en defender los fines para los que se supone que estuvo creada. Y desde ahí quería lanzar también una serie de cuestionamientos críticos hacia la función social, hacia lo que estamos haciendo, y plantear cuál es nuestro papel en el contexto actual. Es un discurso crítico que algunos podrán tildar de “pesimista” pero que precisamente trata de escapar del “pensamiento positivo” y optimista que, quienes hacen los análisis por nosotros, nos tratan de vender. Entonces, lo primero con lo que quería comenzar era lanzando las preguntas en las que voy a centrar la intervención:



- En primer lugar, acerca del **contexto**: ¿en qué contexto estamos trabajando los trabajadores sociales y los servicios sociales? Plantearnos si ese contexto es el mismo que cuando estudiamos trabajo social, si es el mismo contexto que el del siglo XX, si es el mismo contexto que el del *welfare*, o si han cambiado algunas cosas.
- En segundo lugar, **qué papel juegan los servicios sociales** y qué papel jugamos nosotros en ese contexto. Plantearnos si nuestra labor, la labor de los servicios sociales, es una labor positiva *per se*, o si según los usos, los efectos y las funciones que juguemos en cada contexto, podemos producir otras cosas.
- Y en tercer lugar, si me da tiempo, trataré de lanzar algunas ideas, **algunas claves para pensar alternativas**, no tanto para hacer propuestas, que creo que no soy Yo quien debe darlas, pero sí animar un debate entre trabajadores sociales que espero que se desarrolle en los próximos años.

1. Contexto: el neoliberalismo.

Bueno, sin más dilación... Considero que muchas veces incurrimos en dos equívocos habituales: las lecturas que se hacen del contexto por parte de discursos que vengo escuchando, también de trabajadores sociales y de gente que trabaja en los servicios sociales, no tienen en cuenta el neoliberalismo, y directamente se hacen análisis que considero que están desfasados, que no están adecuados a la realidad de hoy. En otras ocasiones sí se habla del neoliberalismo, pero desde mi punto de vista se habla desde una visión limitada del mismo. El **neoliberalismo** son privatizaciones, son recortes, son externalizaciones, pero hay otra cosa muy importante que creo fundamental en el neoliberalismo: **es una forma de gobierno**. El neoliberalismo es una forma de gobernar a través de la economía. ¿Y eso qué significa? Significa que el neoliberalismo no solamente reduce el Estado, sino que a través del Estado crea sociedad, genera cuerpo social y produce subjetividad (produce sujetos). El neoliberalismo **no pone fin a la política social**, sino que **tiene su propia política social**.

El neoliberalismo es, por un lado, **una forma de gestionar poblaciones bajo principios de eficiencia económica**, y por otro, **una manera de moldear sujetos económicos** (emprendedores/consumidores) **a través de la creación continua de situaciones de mercado**. Se trata de un gobierno multinivel en el que **participa no**





solo “el Gobierno” (institución), sino múltiples agentes (desde el periodista, a la trabajadora social pasando por el ciudadano o vecino). Tenemos entonces que desde un modelo neoliberal se gestiona a las poblaciones atendiendo a criterios de eficiencia económica, y se genera un nuevo sujeto, que es el sujeto económico.

El sujeto neoliberal por excelencia, que vendría a ser el empresario de sí mismo, es un sujeto calculador que debe funcionar y que debe gestionar su vida tal cual un empresario gestiona su empresa. Estamos, pues, ante un modelo que trata de generar sujetos que funcionen -o que funcionemos- como empresarios de nosotros mismos.

El Estado interviene para organizar lo social a la manera del mercado. El Estado (y aquí me baso en la obra de dos sociólogos que recomiendo, Laval y Dardot, que han hecho un análisis fundamental sobre el neoliberalismo y la razón neoliberal), lejos de inhibirse en este modelo, interviene. Vemos que el Estado es muy activo en la promoción de determinadas políticas, pero interviene de un modo muy distinto al que podía intervenir el Estado bajo el paradigma del Bienestar: lo hace organizando la sociedad para que funcione como el mercado.

Esto implica partir de **una verdad**, un régimen de verdad que es el **mercado**, y la eficiencia en términos de mercado. También implica **una organización social**, una organización social **desigual**, pues la desigualdad en el neoliberalismo no se entiende como una externalidad o como un problema, sino que es algo necesario para que funcione bien el mercado. **También un modo de relación, la competencia**, ya que sin desigualdad no hay competencia y son seres desiguales los que compiten por recursos escasos. La generación de relaciones sociales competitivas, desde el nivel más micro de los barrios (competencia por recursos escasos) al modo de gestionar la Administración (evaluaciones de resultados, puesta en competencia por recursos entre los distritos), nos coloca en la perspectiva del sujeto económico o el sujeto funcionando como una empresa (sea vecino/a, sea ciudadano/a, sea trabajador/a, sea profesional, sea usuario/a). El resultado son sujetos, subjetividades, que deben responder a principios de cálculo, de análisis de costes y beneficios continuos, tanto en la gestión de lo público como en la gestión de las vidas privadas. Es decir, se nos impele a que hagamos inversiones en nosotros mismos a través de la formación continua, en nuestro cuerpo





mediante inversiones estéticas, etc., con el fin de que podamos ser competitivos en una sociedad entendida como mercado.

Los efectos de todo esto, por dar líneas muy sucintas y sin perder de vista la perspectiva urbana en la que trabajamos los servicios sociales (sin olvidar que estamos trabajando en la ciudad y que cumplimos un papel dentro de la ciudad) los vemos en la conformación de la **ciudad neoliberal**. Esta ciudad se ha ido atomizando, las relaciones son cada vez más individualizadas debido a la ruptura del cuerpo social, al ataque a las relaciones de común y comunitarias que pudieran existir, y se manifiesta en la forma de construir ciudad, en los nuevos desarrollos urbanísticos de las periferias (los PAUs), que inducen a una vida muy individualizada, o en la gentrificación del centro de la ciudad para convertirlo en un espacio de espectáculo, turismo, consumo y exclusividad residencial a la vez que expulsa a buena parte de sus habitantes. En la ciudad neoliberal se hace notar la **desigualdad**: vemos que la ciudad ha aumentado en sus desigualdades de una forma estratosférica, no solamente el eje sureste-noroeste, sino que también dentro de los propios barrios vemos tremendas desigualdades que además hay que **segregar** y hay que mantener separadas. Por eso vemos arquitecturas cada vez más fragmentadoras, por eso vemos cómo a determinados sujetos se les expulsa de los espacios públicos, etc. Y esto genera además una **ciudad desconfiada**, una ciudad en la que si nos las tenemos que ver solos con nosotros mismos para competir sin apoyos comunitarios ni sociales y estamos separados en burbujas sociales de desigualdad, evidentemente se generan relaciones de desconfianza.

2. Los Servicios Sociales: gestión neoliberal de lo social.

Llego a los servicios sociales: ¿cuál es el papel que juegan en este contexto? **Gobernar a través de la desigualdad y la competencia genera situaciones difíciles** que hay que abordar. Esto deriva en que el modo de gestión más racional -desde la racionalidad neoliberal- sea la **gestión securitaria**. Y ahí es donde entramos nosotras: a los servicios sociales no nos queda otra que llevar a cabo una gestión securitaria -por así decirlo- de lo social.





El papel activo de los **Servicios Sociales en esa gestión securitaria se pone de manifiesto en la semejanza de nuestra intervención a la de la policía: el objetivo no es luchar contra la desigualdad, sino gobernar sus efectos no deseados.** No tenemos una función redistributiva, no tenemos una función igualadora, sino que la nuestra es una función que prácticamente podemos llamar policial.

No policial en el sentido de tener porra y de funcionar como si fuéramos policías del cuerpo, sino policial en el sentido de gestión de lo social para mantenerlo en orden. Asistimos a una **transformación de la idea de protección**, lo cual se revela en la forma en cómo pivotamos alrededor de dos conceptos que suenan mucho en los servicios sociales y que tenemos muy incorporados a nuestro lenguaje.

El primer concepto es el de **riesgo**: “riesgo de exclusión”, “menores en riesgo”, “mayores en riesgo”, etc. Gobernar a través del **análisis de riesgos** (técnicas actuariales inventadas por las compañías de seguros y forma genuina de gobernar la sociedad desde una perspectiva liberal) es intentar **gestionar lo que ocurre sin ir a las raíces sociales del problema, sino incidiendo en los factores** superficiales para que no generen efectos adversos en la sociedad entendida como mercado. El concepto de riesgo nos remite a intentar prevenir el desbordamiento de lo social cuando está organizado a través de la competitividad y la desigualdad. Nos remite, no a afectar a las causas últimas, las desigualdades que generan los llamados problemas sociales, sino a actuar sobre factores aislados, factores de riesgo, a través de tecnologías estadísticas o bien a través de tecnologías de escucha cualitativa de lo social que nos permitan recoger información e ir como apagafuegos, mediante programas específicos *ad hoc*, a incidir sobre aquello que se pueda desbordar o que pueda producir desórdenes sociales. Desórdenes sociales desde la perspectiva neoliberal, es decir, aquello que pueda poner en peligro, por ejemplo, la visión estética de la ciudad de cara al turismo: que haya personas sin hogar en el centro de la ciudad es un riesgo, que en las periferias los jóvenes desempleados y sin hueco en el mercado laboral puedan hacer otras cosas distintas de las previstas, desde formas violentas a formas de organización política, etc.

La **RMI** es un buen ejemplo de esta gestión desde el riesgo: se trata de un colchón para quienes son expulsados de la competencia con el fin de que no causen





efectos adversos (violencia, delincuencia, pobreza visible) y para, o **bien ser contenidos** en ese estado (hablamos de los casos llamados mal llamados “crónicos”), o **bien ser devueltos tras nuestra intervención (autoestima, formación, búsqueda activa de empleo) a la competencia en la precariedad.** Tal y como la gestionamos, no como mecanismo redistributivo o de igualación, la RMI es un aplacador de riesgos.

Y la segunda noción relevante y que tenemos muy incorporada es la de **emergencia**: “emergencias sociales”, “ayudas económicas de emergencia”, etc. Consiste en efectuar una **respuesta eficaz y visible ante los desbordes de lo social una vez se han producido.** Cada vez más, **el Estado se juega su legitimidad no en la protección social en sentido amplio, sino en las situaciones de crisis.** Es decir, en la sociedad del riesgo cada vez se valora más la intervención del Estado y de las instituciones en las crisis y las emergencias: un “Estado fuerte” que muestre músculo en esas situaciones es considerado como un Estado protector. No es de extrañar que el servicio estrella de los servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid sea el Samur Social, un servicio dedicado a las emergencias. Las emergencias son una forma de aplacar los desórdenes sociales cuando ya ha habido un desbordamiento, como una forma de atender al síntoma y los efectos. Una forma muy rentable, por otro lado, porque genera muy poco gasto público pero tiene muchísima legitimidad. Y sin embargo se trata de una forma muy fácil de proteger, porque no lo hace desde las causas de la desigualdad, sino desde los síntomas (lo cual sale muy barato). Que en una ciudad con 600 mil personas por debajo del umbral de la pobreza se gestionen en un año tan solo 13 mil ayudas económicas desde los servicios sociales, también nos está hablando de una intervención basada en la gestión de crisis, no en la actuación sobre las causas profundas.

Pero aparte de esa gestión de la realidad a partir de los indicadores de riesgo y las señales de emergencia, **los servicios sociales también trabajamos -queramos o no- en la creación de sujetos, en la creación de subjetividades** en el nivel del trato cotidiano en nuestros despachos, en nuestras salas de grupos, etc. Quería hacer una reflexión sobre cómo nos nombramos. Hemos incorporado como un mantra que no debemos nombrarnos “asistentes sociales” y nos autodenominamos trabajadores sociales. Lanzo el cuestionamiento de si alguna vez hemos dejado de ser asistentes





sociales, es decir, si alguna vez hemos dejado de ser asistencialistas -planteando el asistencialismo no solamente como la intervención desde organizaciones filantrópicas o desde la Iglesia, sino como la apropiación del Estado de las tecnologías asistenciales decimonónicas con el fin de cambiar al otro-.

Nuestro trabajo con las familias pobres muchas veces es un trabajo de moralización, de normalización, del disciplinamiento, un trabajo mediante el cual extendemos las tecnologías del contrato y la tutela. Se trata de cambiar al otro desde una supuesta posición de normalidad, desde una posición de verdad en la que tratamos de guiarle, de modificarle, a veces desde posiciones más duras, otras veces desde posiciones más “soft”, pero con una idea civilizatoria –por así decirlo-, colocándonos en un lugar de normalidad y colocando al otro en la alteridad.

De eso no nos hemos logrado desprender ni en los servicios sociales ni en otras instituciones que trabajan en lo social, pero vemos cómo, además, a esto se le empieza a superponer también el avance de nuevas tecnologías, o quizás ya no tan nuevas. Me refiero a las **tecnologías post-disciplinarias, aquellas que no trabajan tanto desde el control externo, sino que inciden sobre todo en el auto-control que impone la plena inserción del individuo en el juego de la competencia social.** Estas tecnologías pueden ser de carácter **restrictivo**, apelando al cálculo que el otro hará. Ya no se trata tanto de moralizarlo, sino de hacer que calcule costes y beneficios sobre sus acciones, sobre las consecuencias de sus acciones.

Como escuché una vez a un responsable de la RMI, “cuando le falte la pela empezará a pensárselo”. Como vemos, hay una inducción al cálculo, no se trata ya de moralización: hay un gobierno desde la gestión económica que cada individuo debe realizar sobre su propia vida, un cálculo de costes y beneficios. También a nivel restrictivo, la burocracia funciona como un mecanismo que sitúa a los sujetos en la perspectiva del cálculo: si te cuesta mucho tramitar una cosa, pues dejas de solicitarla. La sanción en la RMI o las dificultades burocráticas para tramitar una ayuda (véase la última ordenanza de ayudas económicas), suponen un mecanismo de **burodisuasión** que sin obligar, sin decir no, hace que el sujeto cambie su comportamiento o se inhiba de solicitar una ayuda.





Pero también asistimos al desembarco en los servicios sociales de tecnologías productivas con las que solemos sentirnos bien, porque aparentemente nos alejan de las posiciones de control. Me refiero a las múltiples **tecnologías “Psi”** basadas en el discurso de la “activación”, la “flexibilidad”, la “inteligencia emocional”, el “pensamiento positivo”, etc., procedentes del *coaching* y las psicologías neoliberales.

La subjetividad neoliberal se manifiesta en conceptos que en otro tiempo fueron críticos, pero que recontextualizados y resignificados -“empoderamiento”- se recombinan con otros procedentes de la economía -“emprendimiento”- para generar sujetos de mercado. Se trata de tecnologías que trabajan a nivel propositivo, creativo, y que han ido introduciendo conceptos clave como el de “activación” (búsqueda activa de Empleo, envejecimiento activo), produciendo como consecuencia personas moviéndose, pero en un movimiento que no tiene una meta, sino que es un fin en sí mismo. Además, estas psicologías de la activación producen una sobre-responsabilización del individuo, y en consecuencia, la más que probable autoculpabilización ante el fracaso, porque estamos hablando de la aplicación de tecnologías del pensamiento positivo a personas que lo tienen todo muy jodido a nivel estructural como para “pensar en positivo”.

Es así como se introduce paulatinamente en la forma de funcionar de los sujetos -también en nosotros mismos- el cálculo de costes y beneficios, y la filosofía de vida que propone el utilitarismo. Y sus **efectos son la responsabilización individual** (introducción del **cálculo y la competencia**), la **auto-culpabilización** por el “fracaso” y la **disponibilidad a la precariedad**.

¿Y ante esto, qué?

3. Devenir común.

Ante esto, no voy a lanzar propuestas concretas. Más que nada se trata de dar algunas claves que nos puedan ayudar a pensar, a pensar qué papel podemos jugar en el futuro si realmente nos queremos replantear de forma crítica el trabajo social y los servicios sociales.





En primer lugar, de lo que quería hablar o lo quería sugerir, era la necesidad de rebajar nuestro papel securitario. La forma de hacerlo pasa por la lucha por **la universalización de los derechos “por arriba”** (garantía de ingresos, vivienda...) y su **efectuación “por abajo”** (**alianza con el usuario y su punto de vista, sus saberes** más allá de las normas jurídicas y de la institución, esto es, desde **empatía social**, porque muchas veces cuando hay derechos garantistas como puede haber en algunos aspectos de la RMI, nosotros mismos nos encargamos de que no se garanticen). Rebajar nuestro papel securitario implica apostar y luchar como trabajadores sociales por derechos universales que nos alejen de la gestión de ayudas migajosas y que nos alejen por tanto de roles de fiscalización. Incluso me atrevería también a hablar, en cuanto a políticas de protección de menores, del alejamiento de la libre disposición administrativa o del libre arbitrio como profesionales del cual disponemos cuando trabajamos con familias empobrecidas, excluidas o “de riesgo”, y eso probablemente pasa por rejudicializar la protección de menores, tal y como demandan algunos colectivos.

Se trata de un replanteamiento profundo del ejercicio del trabajo social que no ejercería desde los riesgos, desde las emergencias y desde la fiscalización, sino desde la escucha, el acompañamiento de procesos autónomos y la puesta en marcha de situaciones que generen cooperación. Entonces se trata de replantearnos nuestro papel securitario y rebajarlo.

En segundo lugar, y aunque suene a tópico, se propone una reconversión de nuestra labor hacia un trabajo comunitario y relacional (no moralizante y no a través de gestión de ayudas). **Frente a la lógica de competencia e inseguridad, la creación,** por un lado, **de situaciones de común y confianza** en las comunidades territoriales (barrios) y entre las comunidades de afectación (las que tienen un problema o un anhelo común), y la actuación, por otro, en los conflictos vecinales, de convivencia, familiares, etc. a través de la **mediación y la reparación** siempre subsidiaria de la propia autogestión comunitaria (a la que habrá que incentivar y apoyar), nos colocaría en la perspectiva de un trabajo social transformador de los entornos urbanos. Se trata de una propuesta de trabajo relacional en el sentido de que recuperemos nuestras labores de mediación y de incentivación de relaciones sociales.





Pero con mucho cuidado: cuando hablamos de comunitario, no lo entendemos como habitualmente se entiende en los servicios sociales, donde “comunitario” equivale a mesas de técnicos y entidades sin ningún miembro de la comunidad real. No se trata de poner la palabra “comunitario” como un adorno estético, sino hacer una apuesta por lo comunitario como desalojo de poder desde las instituciones y desde los técnicos, así como su redistribución en las comunidades reales o por inventar a partir de un cuerpo social muy fragmentado. Escapando también del concepto de “comunitario” entendido como la inserción en el mercado de comunidades “empoderadas”, esto es, comunidades emprendedoras que se convierten en sujetos económicos que ofrecen un nuevo producto superfluo para el mercado (paseos turísticos por barrios degradados...).

Y tampoco nos referimos a “comunitario” como se refieren los neoliberales en el sentido de la “*big society*” que propuso Cameron o de la “sociedad participativa” holandesa, la cual consiste en que lo comunitario gane peso en la gestión de los costes, y no de los beneficios (proponiendo que de los cuidados se encarguen las familias y las comunidades barriales pero sin dotarlas de recursos para ello). **Sociedad participativa sí, pero con redistribución de la riqueza** (una renta básica, por ejemplo, para dedicarse a cuidar de los familiares y a la comunidad, poner en valor lo que ya se hace de hecho para sostener la vida en el propio entorno por parte de multitud de personas, especialmente mujeres).

Hablamos, entonces, de una perspectiva de lo comunitario que está por experimentarse y que partiría de la noción de **procomún**: de la generación de bienes comunes por un lado (las calles, los parques, los centros públicos, etc., pueden ser, cada vez más, bienes comunales gestionados no desde el mercado y no desde el Estado, sino desde los vecindarios, usuarios, profesionales, etc.) y de situaciones de común (situaciones de cooperación entre iguales y entre diferentes) que pongan en cuestión o que frenen las situaciones de mercado y competitividad que precisamente el neoliberalismo va injertando en el cuerpo social. **Comunitario implicaría una des-expertización**, por ejemplo que los **jóvenes o las mujeres de una comunidad se convirtieran en los propios mediadores** de conflictos, dinamizadores de actividades socioculturales, etc., **bajo el control de la comunidad y con remuneración pública si supusiese una dedicación extraordinaria.**





Comunitario es, pues, poner en valor los saberes del común: que en una comunidad de afectación sean los propios afectados los que decidan, los que definen los problemas con su lenguaje, los que autogestionan su proceso. Alcohólicos Anónimos, las redes de apoyo mutuo surgidas de las asambleas de barrio del 15-M, las PAHs, etc., son un modelo de referencia en lo que se refiere a construcción de lazos colectivos cooperativos y en pro de la justicia social.

Y ahí los **trabajadores sociales tendríamos nuestro papel** como impulsores de esos proyectos, catalizadores, mediadores en conflictos que surgieran, asesores y formadores en habilidades para la participación, visibilizadores de la experiencia. En definitiva, como **productores de relaciones cooperativas**.

La última clave de la que quiero hablar hoy es la de **radicalizar la institución**. Se trata de una alternativa a la dicotomía “Radicalidad fuera de la institución” Vs. “Reforma o inmovilismo dentro de la institución”. Consiste en romper los muros del búnker experto para que penetren los barrios, los vecinos, y de forma especial los usuarios en los centros de servicios sociales a través del **desdibujamiento de estructuras corporativas y de la democratización de la gestión**. Ser “radicales” dentro de la institución implica adquirir un compromiso -casi militante- en un espacio que no es de militancia: allí donde se dan los espacios de vida, de nuestras vidas, implicarnos (y en el trabajo pasamos muchas horas y vemos muchas injusticias sociales), pero no desde la individualidad del despacho, sino comenzando por devenir colectivo nosotras mismas. Por eso, como trabajadores de los servicios sociales, radicalizar la institución supone abrir el cerrojo para que sea co-gestionada también por vecinos, por movimientos sociales, por los profesionales. Rebajar nuestro papel técnico, reconvertir nuestro rol en el de acompañantes de procesos colectivos y abrir los centros de servicios sociales para que en lugar de ser espacios regidos en su puerta por un vigilante de seguridad, sean espacios comunitarios de los barrios y de las distintas comunidades que pudieran surgir y a cuyo servicio nos pondríamos.

Estas son las claves que quería lanzar para la reflexión colectiva. Muchas gracias por vuestra atención.





“El Trabajo Social: confrontar lo imposible”

Rebeca García



Rebeca García es Psicóloga especialista en Psicología Clínica. Psicoanalista miembro de la Escuela Internacional de Psicoanálisis de los Foros del Campo Lacaniano. Docente del Colegio de Psicoanálisis de Madrid y delegada para relaciones institucionales. Miembro del comité organizador de las Jornadas sobre “ Subjetividad y lógicas colectivas” del pasado Octubre de 2013, en las que participaron psicoanalistas, pensadores de filosofía política , trabajadores de la salud mental y servicios sociales y activistas de diversos movimientos sociales , como Mueve lo público, colectivos feministas... Coordinadora y supervisora de equipos interdisciplinarios en diversos centros de Servicios Sociales del Aytº de

Madrid, Alcobendas y Alcalá de Henares. Psicóloga en atención directa en programas específicos de familias y menores en riesgo social en el Distrito de Hortaleza del Aytº de Madrid y atención de grupos de cuidadores de personas dependientes y enfermos crónicos en el Aytº de Alcalá de Henares.





“El individuo aislado o la familia aislada no son nunca normales”

“Si queremos comprender qué es el trabajo social de casos individuales, debemos considerar por qué razones existe... si tiene un lugar en el orden del mundo, si tiene un papel que desempeñar permanentemente en la lucha por el mejoramiento de las condiciones de existencia del género humano”. Mary Richmond

El trabajo social como disciplina organizada nace en el mismo periodo histórico que el psicoanálisis, en el siglo XIX, época de la revolución industrial: las grandes masas de trabajadores que se trasladan a las ciudades, subsistiendo con frecuencia en condiciones precarias y de explotación, así como los efectos subjetivos de lo que comenzaba a ser el auge del actual **discurso tecno-capitalista**, hace que con frecuencia estas disciplinas se entrecrucen e interroguen mutuamente. Ambos saberes suponen fundamentalmente una praxis, aunque ambos tengan un fundamento teórico. En ambos casos, primero fue la **praxis** y luego, la construcción teórica. También ambos apuntan a interrogar las **causas** del trastorno subjetivo o del malestar social.

Si Mary Richmond va a interrogar los fundamentos del trabajo social de casos individuales, Freud pondrá el acento en que no puede hablarse de “psicología individual”, ya que el ser humano es social por naturaleza, en tanto el psiquismo se construye en la relación con el otro, ya desde los inicios de su existencia, cuando el grito surgido del desamparo inicial del que todavía no habla, ha de convertirse en llamada para algún otro que lo acoge, escucha, interpreta y nombra.

En el trabajo clínico sabemos de la devastación que se produce cuando no hay otro que responda desde el deseo de sostener esa vida.

En esa red que se va tejiendo con el otro, decimos desde el psicoanálisis que se construye **un sujeto, que no es un individuo** (in-diviso), aislado, sino alguien en permanente relación con los demás. En esa dialéctica, se grabarán también las huellas de lenguaje, las marcas particulares y únicas para cada cual, que darán lugar a su inconsciente, a sus síntomas, a su angustia y a su manera de relacionarse con los otros.

Cuando los sujetos, llamados usuarios por la administración, llegan a los Servicios Sociales, generalmente podemos reconstruir – en el estudio del caso, que decía Mary Richmond- los **puntos de ruptura de esa red** que ya no alcanza a sostener la vida en condiciones de dignidad subjetiva o social y en ocasiones, ambas cosas.

Con frecuencia los Servicios Sociales son la última frontera antes de caer en la exclusión, en momentos de máxima emergencia en la que los sujetos se encuentran sin recursos, para hacer frente a la vida en común, o sencillamente hacer frente a la vida de manera digna en sociedad.

Detrás de cada una de estas personas, en el mejor de los casos, encontraremos una historia de cómo llegó a esa situación, cuál fue el punto en que las redes, laborales, sociales, familiares o simbólicas, se rompieron, cuál fue el punto de fractura en que apareció la angustia y la vida comenzó a transformarse en un imposible.





Detrás de cada situación de violencia familiar en cualquier sentido, de situaciones de desamparo y abandono, detrás de las situaciones de drogodependencia, detrás de los trastornos psicóticos que pueden llevar a alguien a la exclusión, encontramos fundamentalmente un **fracaso de la red simbólica** que sostenía a ese sujeto, que en tantas ocasiones ni siquiera les permite a poner palabras a su historia y su malestar.

Es una situación de emergencia, una llamada al otro para que acoja esa angustia, que escuche y permita desplegar y ordenar lo que ha sido una historia.

El trabajador social se encuentra entonces en la “primera línea de fuego” del malestar social, es de los profesionales que está mejor situado para “diagnosticar” el discurso dominante en lo social y sus efectos.

Ya que, si detrás de cada “emergencia” hay una historia personal, detrás de cada historia hay un discurso imperante.

Así encontramos en la actualidad, que a la falta de recursos subjetivos, se añaden los efectos del **discurso tecno-capitalista** dominante.

Y desde un punto de vista subjetivo, quizás el peor efecto que hemos podido constatar de este discurso, es el convertirnos **a todos en “proletarios”** tal como venimos pensando y trabajando últimamente desde el psicoanálisis, sobre todo a partir de las aportaciones de Jacques Lacan.

¿Por qué esta afirmación, que puede parecer tan sorprendente?

El *proletarius* en la Roma imperial eran los ciudadanos de la clase más baja, que no tenían propiedades y solamente podían aportar su prole, sus hijos, para engrosar los ejércitos del imperio.

Es decir, era el absoluto carente de recursos que sólo contaba con su cuerpo, “para servir al imperio”.

En la medida en que el discurso capitalista, (por resumirlo mucho), nos reduce a todos a consumidores, propiciando la creencia y a veces la fe ciega (creo que el capitalismo es una religión, con sus dogmas como “la libertad de mercado”), de que la felicidad del sujeto vendría a colmarse en la posesión de objetos, vemos que se obtura, se taponan la dimensión propia del humano de **la necesidad de los otros para construirse** en todos los sentidos.

Esa negación perversa de lo que nos constituye como humanos, deja a los sujetos sin recursos para establecer vínculos sociales, lazos sociales. Un mundo “líquido y feliz, cuyo reverso es la depresión”, tal como bien señala Z. Baumann.

Y son manifiestos los efectos en lo social de lo que supone esta quiebra al fomentar que cada uno puede **vivir y gozar a solas con su objeto fetiche favorito**: los encontramos en la dificultad para establecer lazos y relaciones estables, se fomenta el individualismo y la competitividad a ultranza, se habla con frecuencia de la violencia de los jóvenes en diversos ámbitos, pero se habla poco de la **violencia estructural** de un discurso que apenas deja márgenes de respiro para la construcción de un deseo propio.





Decía Hannah Arendt que la experiencia en la que se funda el totalitarismo es la soledad. **Soledad** entendida como ausencia de identidad, pero de una identidad que sólo brota en la relación con los otros, con los demás. Así le reprocha al pensamiento totalitarista la promoción de un individualismo gregario: “comprimidos los unos contra los otros, cada uno está absolutamente aislado de todos los demás”.

Así, va a decir, que el totalitarismo produce masas definidas por ser puro número, “mera agregación de personas incapaces de integrarse en ninguna organización basada en un interés común”.

El discurso capitalista en el que estamos inmersos es una suerte de totalitarismo en este sentido, allí donde pervirtiendo el lenguaje de mil maneras, pretende vendernos libertad.

En este sentido, me parece que lo que se ha venido en llamar “la crisis”, y los diversos movimientos a que ha dado lugar, al menos han puesto sobre el tapete más que nunca **la dimensión social como manera de recuperar la dignidad.**

Así pues, en los Servicios Sociales, no sólo encontramos los efectos de una historia, sino del discurso en que estamos inmersos.

Discurso que por otro lado, como señala el sociólogo Zygmunt Baumann, no sólo nos lleva al problema de la eliminación de residuos en el planeta en esa carrera infernal de producción y consumo, sino que ha venido a plantear la cuestión **del ser humano como residuo o como excedente superfluo.**

Esta reducción del ser humano a la indignidad de puro objeto de desecho, se traduce con frecuencia en un devastador sentimiento de culpa o vergüenza por sentirse desahuciado o excluido del sistema.

Hemos vivido y vivimos en una especie de anti-utopía de la que el autor inglés Samuel Butler, en su obra “Erewhon” (*No where : en ninguna parte*) escribía irónicamente hace un siglo :

“Toda clase de desdicha o mala suerte y hasta ser víctima de las malas artes del prójimo se consideran como delitos contra la sociedad, toda vez que causan malestar a los que oyen su relato... Por lo tanto, los reveses de la fortuna... son delitos castigados casi con la misma severidad que los de orden físico” .

“Los consumidores fallidos no sabrán cuándo pueden declararles criminales”, va a decir Z. Baumann

En este aspecto, ya que no tenemos tiempo de desarrollarlo, os remito a la obra de Z. Baumann *La sociedad desperdiciada* y la película *La cuestión humana* de Nicholas Klotz (2007)

Es importante entonces que los sujetos que llegan en esa situación encuentren las vías y recursos de todo tipo para salir de ese estatuto indigno que les da el discurso capitalista, cuando ya no pueden producir o consumir.





Y en este sentido, creo que todas las intervenciones orientadas a restaurar el vínculo social son las más eficaces.

Pero, por otro lado, el trabajador social se encuentra no sólo con una historia subjetiva, sino también con los efectos de un discurso, del que él mismo forma parte.

De manera que en este encuentro es frecuente que aparezca **la angustia** del profesional, en tanto muchas de las personas que atiende le confrontan, no sólo con un riesgo de exclusión, que entiendo en un sentido amplio, como decía antes, exclusión de una red simbólica, sino que también le confrontan con **su propio lugar en este discurso** y el sentimiento de impotencia.

O quizás su **no-lugar** en este discurso que pretende convertirle en un expendedor o gestor de recursos.

Creo que en este punto es muy importante, también para los equipos de Servicios Sociales, restaurar internamente, como equipo, la dimensión de lo social y subrayar la necesidad de espacios propios, tan descuidados por las administraciones.

Durante los 11 años que tuve la suerte de trabajar “codo con codo” con el equipo de los Servicios Sociales de Hortaleza, esta dimensión de trabajo conjunto fue de lo más enriquecedor.

En aquél momento la apuesta que incluía a todo el equipo, trabajadores sociales, dirección del Centro, educadores y mediadores permitió:

- Darse el tiempo y los medios para establecer **el marco conceptual y el horizonte** de la intervención en el sentido antes mencionado, es decir, apuntar a la emergencia de los sujetos, aún desde las situaciones de mayor exclusión que llegaban al centro: sin este espacio el trabajador social queda reducido a un mero tramitador de recursos (cuando dispone de ellos) inundado de formularios, reducibles a cifras pero que no dan tiempo ni lugar al sujeto que tiene delante, ni el tiempo de una reflexión acerca del caso.

- Trabajar en equipo en las reuniones y en las supervisiones, los casos de especial dificultad, de manera que pudiera reforzarse el trabajo en red y multidisciplinar, cruzando saberes y experiencia de cada cual en la construcción del caso y tomando conciencia de que en muchos casos se trata de apostar porque los sujetos puedan asumir cada vez más una dimensión activa en lo que les sucede, pero también de que en tanto apuesta, no es posible saber de antemano las respuestas.

- Reflexionar y analizar los efectos del discurso social vigente, procurando espacios de formación para los equipos de S. Sociales.

- Proporcionar al equipo la formación y orientación clínica básica para abordar de la mejor manera las posibilidades de cada sujeto.

- Crear nuevas propuestas y buscar los cauces institucionales para encarnarlas.

- Y finalmente propiciar espacios “refugio” (supervisiones o reuniones), donde nombrar y elaborar la propia angustia ante los imposibles a afrontar, ya que un proyecto que no toma en cuenta al propio trabajador social como sujeto difícilmente podrá engendrar cambios orientados más allá de cumplimentar cuadros estadísticos.





“Mirar, desnaturalizar, imaginar”

Julia Herce Mendoza;Error! Marcador no definido.



Julia Herce Mendoza es Diplomada en Ciencias Empresariales y Graduada en Trabajo Social. Ha ejercido como trabajadora social de Atención Social Primaria en los distritos de Carabanchel y Centro desde 1997 hasta 2014. Desde hace poco más de un año trabaja en el Área de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, dentro del Departamento de Programas de Prevención y Atención Temprana a la Infancia y la Adolescencia. Desde su interés por llevar el enfoque de género a los servicios sociales, impulsó en 2011 el proyecto “Género y Servicios Sociales”, para el distrito de Centro del Ayuntamiento de Madrid, proyecto que ha coordinado hasta la fecha. Pertenece al colectivo Foro ServSocial Madrid desde sus inicios, en el año 2012.



Buenos días a todas y a todos. Desde su origen, el Foro ServSocial Madrid, en su lucha por la defensa del sistema público de Servicios Sociales, orientó su compromiso y sus actividades en torno a tres consignas que consideramos complementarias entre sí: 1º: DIRIGIR LA MIRADA hacia aquellas acciones y prácticas políticas que atentan contra la dignidad, los derechos sociales o la justicia social; 2º: DESNATURALIZAR LA REALIDAD, para poder reinterpretar de manera crítica las trampas con las que los poderes políticos y económicos disfrazan sus verdaderas intenciones y 3º: IMAGINAR FUTUROS POSIBLES, para tratar de contribuir -en alguna medida-, al cambio social que esta sociedad tanto necesita. Estas tres dimensiones que definen a nuestro colectivo, tienen su correlato político en tres tipos de acciones: VISIBILIZAR el sistema público de Servicios Sociales, DENUNCIAR los recortes, las prácticas y las medidas políticas que tienden a debilitarlo y DEFENDER dicho sistema ante las políticas que promueven su desmantelamiento.

Por eso, de acuerdo a esas tres líneas de trabajo, hoy hemos querido generar un espacio para intercambiar ideas sobre el sistema público de Servicios Sociales. Pensar sobre este sector de nuestro maltrecho Estado de Bienestar nos ha llenado de dudas y de interrogantes a lo largo del tiempo y nos ha interpelado para buscar interlocutores con los que generar pensamiento crítico que nos permita entender lo que ha pasado en este campo de la política social y buscar colectivamente las salidas para su reconceptualización o reconversión. Por eso os hemos convocado y eso es lo que queremos compartir con vosotros y vosotras hoy aquí. Esas dudas y esos interrogantes que nos acompañan tienen que ver:

En **primer lugar**, con su fragilidad: consideramos que el sistema público de Servicios Sociales está hoy en una situación de retroceso y de gran vulnerabilidad.

En **segundo lugar**, consideramos que los Servicios Sociales públicos están en crisis y debemos cuestionar el modelo con el que se construyeron y organizaron. Dicho modelo parece resultar obsoleto al día de hoy ya que no sirve para atender las necesidades sociales actuales ni para combatir la creciente y cruel desigualdad social.





A pesar de ello, o precisamente por ello, creemos que todavía se está a tiempo de construir un cambio de concepto y de organización en este sistema público. Por eso, en **tercer lugar**, tenemos la motivación para buscar las alternativas desde las cuales encontrar razones para su defensa y potenciación.

Comencemos por la idea de **fragilidad**. Es preciso señalar un conjunto de factores y de decisiones políticas que, a lo largo de la corta trayectoria de este sistema público, han contribuido a hacerlo invisible, confuso o desconocido para la ciudadanía. Hoy sabemos que fue un error delegar a las CCAA la competencia de este sistema antes de construirlo. Muchos y muchas hemos echado de menos la aprobación de una ley marco estatal que nombrara al sistema de una manera común tanto en el ámbito del Estado como en el autonómico y en el local y que creara las condiciones para definir un objeto que le fuera propio. Lo que ocurrió en cambio fue que se crearon 17 modelos diferentes de servicios sociales, ya que cada una de las comunidades autónomas le dió un nombre y un contenido en función de la interpretación que hizo de la competencia de la *asistencia social* que recogió la Constitución, de la sensibilidad política de los diferentes gobiernos y de la prioridad que le asignaron o de su capacidad presupuestaria, teniendo en cuenta que su máxima expansión en todo el territorio español coincidió –cómo no- con el impulso y desarrollo de la economía del ladrillo.

En 2006 se aprobó la Ley de Promoción de la Autonomía personal y Atención a las personas en situación de Dependencia. Ésta se presentó ante la ciudadanía como el verdadero cuarto pilar del Estado de Bienestar. La creación de este sistema paralelo aumentó la dificultad para identificar a los servicios sociales y se perdió la oportunidad de integrar la Dependencia como un subsistema dentro de él y de contribuir a fortalecer los Servicios Sociales, dotándolos de un nuevo valor y contenido.

Hoy, ambos sistemas se encuentran en proceso de desmantelamiento, salvo que los recientes nuevos gobiernos autonómicos y locales puedan y quieran contribuir a impedirlo. Afortunadamente, en los últimos meses, gracias a la participación activa de distintas organizaciones relacionadas con los servicios sociales (entre las cuales se encuentra el Foro), la mayoría de los partidos han incluido en sus programas electorales (unos más, otros menos, y alguno nada), medidas para defender este sistema de protección social. Y además, lo han nombrado explícitamente como “servicios





sociales”. Pero no era así hasta hace poco tiempo. Los partidos políticos no lo nombraban o sólo se acordaban de nombrar al sistema de atención a la Dependencia, en parte, probablemente, por desconocimiento y confusión, pero también por el desinterés que el de Servicios Sociales suscitaba.

Pero si todo lo anterior ha producido un problema de identidad al sistema, quizá la falta de un objeto consensuado sobre lo que le corresponde atender, lo que le debe ser propio, ha añadido más confusión y quizá recelo en la ciudadanía y en la clase política.

Este sistema nació para sustituir el modelo benéfico-asistencial y por eso, en sus primeros tiempos atendía colectivos en situación de exclusión; luego pretendió la universalidad, pero sólo aportando más financiación, más programas y más actividades sin cambiar el concepto ni debatir acerca de a qué tipo de necesidades sociales debía dar cobertura.

Actualmente, la ciudadanía parece considerar que, además de gestionar algunos servicios, los servicios sociales son los responsables de ayudar a la población a cubrir sus necesidades básicas y subsidiariamente, de responder a las carencias que producen las deficiencias de otros sistemas del Bienestar. Pero no sólo la ciudadanía, es que una parte de los profesionales que trabajan para el sistema, han asumido también que les toca atender dichas necesidades. Sin embargo, la tramitación y seguimiento de las ayudas económicas y de las rentas mínimas ocupan la mayor parte del tiempo de atención social y las trabajadoras y trabajadores sociales se ven atrapados en múltiples tareas administrativas y de control de la población, lo que a su vez les genera una gran frustración e impotencia.

Todo esto tiene colapsado al sistema, contamina la relación entre los profesionales y la ciudadanía produciendo un alto grado de recelo y desconfianza hacia los primeros y sólo contribuye a paliar la pobreza y la falta de recursos económicos de las personas que atendemos; todo esto hace perder el enfoque *preventivo y comunitario* que pretende en favor del *paliativo-asistencial*. Y mientras, quedan eclipsados los pequeños proyectos grupales y comunitarios que sin duda se desarrollan en muchos barrios, tanto por educadores como por trabajadores sociales. ¿Y si nos imagináramos





que no debemos ocuparnos de lo que por ley, por derecho, debería estar garantizado a través del sistema de garantía de ingresos, tal como plantea Manual Aguilar o los sindicatos CCOO y UGT?

Fernando Fantova señala que los servicios sociales deben ocuparse de las dos grandes necesidades que tienen las personas: **la autonomía personal y la integración relacional o social**. Si tenemos en cuenta estas dos necesidades humanas y prescindieramos de hacernos cargo de la cobertura de las necesidades básicas, dando por hecho que son otros sistemas los que darán esa cobertura, entonces deberíamos trabajar para ayudar a las personas en su necesidad de autonomía y de cuidado, en su necesidad de protección, de buenas relaciones en su convivencia, en su necesidad de crear vínculos con sus redes vecinales y en la necesidad de participar en sus comunidades de pertenencia. ¿No tendría mucho más sentido para los servicios sociales desvincularse de intentar dar respuesta a las necesidades económicas de la ciudadanía?

Cuestionemos ahora el **modelo de atención** de los servicios sociales. A pesar de que no existe un único modelo en el país sino 17, todo parece indicar que todos ellos comparten la división entre la atención generalista o básica y la especializada, que atienden la demanda individualmente y que intentan dar respuesta a las necesidades con el mismo tipo de prestaciones, servicios y recursos. Pero existen diferencias entre autonomías y dentro de los propios territorios autonómicos.

El modelo de la C.M. presenta diferencias en la composición de los equipos y la distribución territorial: en el Ayuntamiento de Madrid, como sabéis, la atención social primaria está zonificada por secciones censales y está dividida entre la Primera Atención y la Zona, que atienden los trabajadores sociales. En el de Alcobendas o el de Leganés, por ejemplo, las UTS están adscritas a equipos multidisciplinares y tienen integrados los servicios sociales especializados a través de diversos programas. Estas diferencias en la organización junto a las diferencias presupuestarias han impedido llevar a la práctica el principio de igualdad para toda la ciudadanía. No recibirán lo mismo ni tendrán acceso a los mismos recursos, programas o servicios si los habitantes residen en municipios rurales o urbanos. Tampoco tienen las mismas condiciones salariales y laborales los trabajadores y trabajadoras sociales en estos distintos territorios.





Pero más allá de poner en cuestión y denunciar estas diferencias que pueden producir discriminación en la ciudadanía y en los profesionales, hoy querríamos destacar también algunas consecuencias que tiene el papel que juegan los y las trabajadores sociales en la atención social. Este trabajo profesional de cariz individualista, tan fragmentado en el reparto territorial y atravesado por una demanda fundamentalmente económica, ante los recursos escasos, favorece la discrecionalidad en la intervención social. La burocracia que genera la gestión de prestaciones ocupa gran parte del tiempo de los profesionales y dificulta en gran medida el acceso a los recursos. Todo está organizado en el sistema para que la desigualdad social, la pobreza o la exclusión queden minimizadas e invisibilizadas para el resto de ciudadanos y ciudadanas. Y somos conscientes de que la atención social individual hace más difícil la acción política para combatir las causas estructurales de esa injusticia social de la que somos testigos privilegiados cada día, pero si no nos movilizamos, nos convertimos en cómplices de las políticas (y los políticos) que dejan sin oportunidades a una gran parte de la población.

Las políticas neoliberales han puesto en evidencia una importante insensibilidad y desprecio hacia la ciudadanía debilitando este sistema público justo en el período en el que muchas personas y familias han perdido el empleo, la vivienda o la oportunidad de acceder a mínimos vitales de bienestar; justo cuando más apoyos necesitan, porque la pobreza y la falta de oportunidades aumentan el sufrimiento personal, la desestructuración familiar, el fracaso escolar o las enfermedades, entre otras consecuencias perniciosas. Hoy, el sistema público de Servicios Sociales, lejos de contribuir a revertir esta situación tan injusta, parece que con sus modelos de organización y dinámicas en la atención, sirve para que nada cambie y dejar en la misma situación a las personas sobre las que más ha golpeado esto que se ha llamado “crisis”. Además, se encuentra gravemente amenazado por la *Ley de racionalización y sostenibilidad de la Administración local*. No sabemos qué pasará con los servicios sociales en diciembre de este año, no sabemos qué Comunidades Autónomas decidirán delegar las competencias y a cuántos municipios, ni tampoco sabemos qué competencias desarrollarán. Dependerá de los nuevos gobiernos y su sensibilidad para defender los derechos sociales de la ciudadanía pero, en todo caso, volverá a producir desigualdades en la prestación de recursos y servicios entre los diferentes territorios.





Si este sistema no se renueva, se defiende y se potencia, lo aprovecharán dos fuerzas que, por distintas motivaciones, van ocupando el espacio de la acción social: en primer lugar, **el mercado**. Sabemos que el capitalismo invade cuerpos y espacios con los que hacer negocio: todo puede ser fuente de rentabilidad económica y, en este caso, quienes sacan más partido no son las pequeñas empresas sino las grandes sociedades y consorcios.

También queremos hablar del **Tercer Sector**. Esa es la otra fuerza que va ocupando el espacio de la acción social. Por supuesto, los servicios sociales públicos no hubieran podido desarrollarse sin la participación y colaboración de las entidades de la iniciativa social, no han tenido capacidad por sí mismos para hacer frente a las necesidades sociales. Pero hemos de cuestionar el papel que están jugando y su repercusión en el debilitamiento del sistema público de Servicios Sociales.

Al Tercer Sector se le está derivando gran parte de la atención social y creemos que juega con ventaja en estos últimos tiempos en los que las políticas neoliberales refuerzan la privatización y el adelgazamiento de lo público. Juegan con ventaja porque las grandes ONG son un lobby en Europa y porque se les atribuye y asocia con la solidaridad, lo que les provee de mayor legitimidad social y credibilidad ante la opinión pública. Si, además, existe desconocimiento y confusión sobre lo que son los servicios sociales y éstos se presentan lentos y burocráticos frente a la agilidad de las entidades a la hora de facilitar recursos, se alimenta la creencia colectiva de que son las ONG quienes responden mejor a las necesidades de las personas más desfavorecidas. Por supuesto, sabemos que la rentabilidad es sólo aparente si tenemos en cuenta que también es dinero público el que en gran medida está financiando a las ONG mediante subvenciones, contratos o convenios o, indirectamente, por la vía de las deducciones fiscales, pero eso lo suele desconocer la mayor parte de la ciudadanía.

Creemos firmemente que ese no debe ser el camino para la colaboración y reparto de competencias entre el ámbito público y el privado. El Tercer Sector no debería tener que actuar nunca para desarrollar actividades propias de la Administración y por supuesto, nunca debería hacerse cargo de cubrir las necesidades básicas de las personas, que deberían estar garantizadas por el Estado. Esto son prácticas asistencialistas alejadas de los derechos sociales y favorecen un alto grado de





discrecionalidad mientras contribuyen a alimentar la creencia de que las personas son las responsables de sus problemas.

Hemos analizado el anteproyecto de ley del Tercer Sector y el de la ley del Voluntariado. En ellos se aprecia el gran poder y protagonismo que el gobierno actual pretende conceder a las entidades sociales en el diseño y desarrollo de las políticas sociales. El Consejo Económico y Social ya ha señalado bien claro en su dictamen que esta colaboración “no puede diluir la responsabilidad en este ámbito de las Administraciones públicas ni derivar la defensa de los intereses sociales en una promoción o cooperación exclusiva con las entidades sin ánimo de lucro”.

Por supuesto, no estamos en contra de su impulso y regulación, pero nos invade la sospecha cuando es el mismo partido el que, en el programa electoral para el Ayuntamiento de Madrid, no reconoce a los servicios sociales como sistema pero recoge la intención de dar un mayor papel a entidades de la iniciativa social. Tal como señala nuestro compañero Angel Reviriego, se está pasando de la subsidiariedad de las entidades del Tercer Sector a la casi subsidiariedad de las administraciones. Mientras, se apuesta por utilizar mano de obra gratuita de muchas personas desempleadas y solidarias que no podrán aportar la profesionalidad técnica que se requiere en la acción social pero irán ocupando progresivamente el espacio laboral de los profesionales públicos de la atención social primaria.

Entendemos que son tiempos difíciles, en los que disminuyen los recursos y escasea el empleo. Esto favorece la competencia por los mismos espacios de trabajo, pero es preciso que defendamos un reparto adecuado de papeles. Las ONG son necesarias para prestar aquellos servicios donde el sistema público de Servicios Sociales no llegue (que son muchos) y para eso, sería importante que defendieran su fortalecimiento, que denunciaran la injusticia social y de paso, que denunciaran también las condiciones abusivas que les impone la Administración. Esto favorecerá su libertad e independencia, porque, no olvidemos que estamos en un sistema capitalista que es voraz y depredador; si no defendemos un reparto equilibrado de competencias, será el mercado neoliberal quien marque también la lógica que debe regir en todas las entidades sociales, se quedarán fuera de la intervención social las más pequeñas y las





empresas de carácter no lucrativo y seguirá devaluando el empleo y los salarios de sus trabajadores.

Pues bien: a pesar de todas estas dificultades, deficiencias y desajustes que atraviesan a los servicios sociales públicos, el Foro ServSocial Madrid considera que existen **varias razones** para seguir creyendo en este sistema público y en la necesidad de fortalecerlo y defenderlo.

Entre dichas razones, hoy queremos destacar las siguientes:

1º) Porque tiene que existir un sector de la política social que se ocupe, más allá de cubrir sus necesidades básicas, de dar protección a las personas en cualquier etapa de su vida, es decir, de garantizar su autonomía personal y ayudar a restablecer sus escasas, dañadas o conflictivas relaciones familiares y sociales, lo que implica trabajar no sólo con las personas sino con sus redes de convivencia.

2º) Porque invertir en servicios sociales y dependencia puede generar mucho empleo y sería condición necesaria para la recuperación económica y el avance democrático. Así lo han defendido las profesoras de la Universidad Complutense Bibiana Medialdea y María Pazos en el informe “Reorganizar el sistema de cuidados”. También lo defiende la Asociación de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales, cuando señala que cada millón de euros invertido en servicios sociales permite generar entre 26 y 42 empleos directos.

3º) Porque si desaparecen los servicios sociales aumentará la desigualdad social y si se mercantilizan, sólo podrán pagar servicios quienes tengan muchos recursos económicos. Para los demás, quedará la beneficencia y la caridad.

Las personas que formamos parte del Foro ServSocial Madrid aspiramos a que este sistema público se nombre sólo “Servicios Sociales” y a que identifique bien su campo de acción para que se convierta en el verdadero 4º pilar del Estado de Bienestar. Para ello, sin duda, es preciso que aumente el presupuesto del gasto social en nuestras Administraciones hasta alcanzar el nivel de media europeo.

Consideramos que es necesario defender lo que todavía existe mientras se avanza hacia la construcción de un nuevo modelo de servicios sociales públicos.





Cambiarlo no es fácil y requerirá, en todo caso, un gran debate técnico-político y pactos entre las instituciones implicadas. Por supuesto, todas las propuestas de cambio necesitarán un estudio económico que las hagan defendibles por viables y eficientes.

Nos alegramos infinitamente de que en nuestro país soplen nuevos aires en la política que permitan gobernar a nuevos equipos con valores que pongan en el centro a las personas. Esta nueva sensibilidad social y política es absolutamente necesaria para luchar contra la falta de oportunidades de muchísimas personas y contra la desigualdad social. Pero los cambios no nos vendrán dados. Los profesionales y las organizaciones que defienden el sistema público de Servicios Sociales hemos de trabajar para debatir conjuntamente y hacer propuestas realistas que fortalezcan este sector de la política social. Por eso hoy queremos tender la mano a quienes quieran acompañarnos para reflexionar y debatir sobre los cambios estructurales que necesita este sistema público.

Si queremos defenderlo, es preciso pensar y construirlo colectivamente, antes de que decidan por nosotros.

Si soñamos, podemos tener la suerte de ver realizados nuestros sueños. Si algún día conseguimos llegar hasta Ítaca, será porque antes la habíamos soñado.





WORLD CAFÉ

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE FUTURO



**Grupo 1:
Sistema Público de Servicios Sociales**

- ✎ Actualmente no hay un sistema público, porque no es homogéneo ni reconocido por todos.
- ✎ Se ha derrumbado el sistema sin haberse consolidado.
- ✎ Es necesario una Ley estatal de servicios sociales que determine el objeto.
- ✎ El sistema de servicios sociales está sin desarrollar, como no lo está el Estado de Bienestar.
- ✎ Es fundamental salir de la “depre” y ser más proactivos, recuperar la ilusión.
- ✎ Tiene un papel únicamente asistencial y residual. Es preciso normalizarlo para toda la ciudadanía, para quitarle el estigma que todavía tiene en las clases medias.
- ✎ Para ser universal no debe dirigirse exclusivamente a ciudadanos empobrecidos.
- ✎ Otros participantes si lo consideran un sistema universal. Valoran positivamente la atención a la dependencia en la medida que ha contribuido a universalizarlo, permitiendo el acceso al mismo a toda la población.
- ✎ Debe ser un sistema en el que se pueda exigir ante un tribunal como derecho el acceso a las prestaciones, servicios y atención del mismo.
- ✎ Debería ser un suprasistema transversal y superior de bienestar (con capacidad de influir en los otros sistemas).
- ✎ A algunos participantes les gusta lo de ser un suprasistema, pero consideran que ahora es un infrasistema que tapa los déficits del funcionamiento del resto de los sistemas: comedores escolares, becas, etc.





- ✎ Generar vínculos entre las personas y entre el resto de los sistemas, pero ¿Cómo? Si solo genera vínculos entre los distintos sistemas su función se quedaría un poco corta consideran otros participantes.
- ✎ Un sistema que trabaja por el desarrollo armónico de las personas. El centro de todo el sistema es la persona y su desarrollo. El Trabajador Social debe acompañar a la persona en su proceso a través de la intervención social.
- ✎ Es importante saber quién tiene la responsabilidad de hacer efectivos los derechos. El papel de los servicios sociales es el de enseñar a exigirlos. No es papel de los servicios sociales asegurar el mínimo vital, el trabajo o la vivienda.
- ✎ Es necesario crear un sistema más paritario y no tan “feminizado”. Se asocia a un sistema de segunda. Sería bueno que los auxiliares de ayuda a domicilio fueran hombres.
- ✎ A algunos participantes no les gustaba la palabra “servicios”, que la consideran reduccionista y lleva a pensar solo en prestaciones y no en derechos sociales.
- ✎ Las prestaciones están protocolizadas y quitan la responsabilidad a las personas, a juicio de algunos participantes.
- ✎ Otros, sin embargo consideraban que el estar al “servicio y prestar servicios” a los ciudadanos es un valor positivo y a reivindicar.
- ✎ Otros reivindicaban un “sistema propio” no de derechos sociales en general (tener una habitación propia en la que entrarían la dependencia, la exclusión, Temas relacionales y de convivencia resolución de conflictos personales, familiares y vecinales, apoyo a menores). Todos los sistemas están centrados en las personas, eso no es específico del sistema de servicios sociales.
- ✎ Es un sistema público de garantía de derechos, pero ágil, con capacidad de adaptarse a los cambios. Un sistema diferenciado de los otros sistemas pero se vincule.
- ✎ Actualmente el sistema fundamentalmente se dedicara a tramitar ayudas económicas,, lo que no revierte en el territorio. No permite la intervención en red. Es más cómodo trabajar con el binomio necesidad/recurso que trabajar con la persona (lo emocional).
- ✎ Casi todos los participantes están de acuerdo pero se preguntan Cómo se haría efectivo el cambio.





- ✎ Algunos critican el que está excesivamente centrado en el individuo y ha perdido la dimensión colectiva y comunitaria.
- ✎ Hay que poner el valor de la función pública del sistema, frente al mercado y a veces el tercer sector. Algunos apuestan por un sistema público que sume la participación de las ONGs pero que no permita que sustituyan la tarea pública. Si Y, no O por el bien común
- ✎ Conseguir valores democráticos en las políticas sociales. Democratización y corresponsabilización de los ciudadanos en las decisiones.
- ✎ Ha sido un error trabajar exclusivamente en un papel de “expertos” y perder la función transformadora.
- ✎ Servicios sociales más democráticos y participativos. Es preciso abrir el sistema a la participación cotidiana de la ciudadanía en su construcción y evaluación, para que lo sintieran como suyo. No como algo ajeno a sus vidas e intereses.
- ✎ Mejoraría una actitud de humildad y honestidad. Abrir las puertas de los despachos.
- ✎ .Estar en los procesos transformadores de la sociedad. “el contexto se convierte en texto”.
- ✎ Se precisan cambios externos e internos.
- ✎ Hay que estar donde se desarrollan los derechos de la ciudadanía. Papel político con un rol de activistas de nuevos derechos sociales.
- ✎ Promover derechos humanos y derechos positivos. Es una obligación del Estado de Bienestar.





**Grupo 2:
Las prestaciones técnicas y los equipos profesionales**

1. LAS PRESTACIONES TÉCNICAS

- A) Un bloque en el que se recopilan las prestaciones técnicas clásicas o reconocidas por los profesionales: Orientación profesional, asesoramiento, valoración técnica de situaciones, atención social, diagnósticos sociales, tratamiento social e información. Prevención de situaciones de riesgo y promoción de la persona. Acompañamiento social y seguimiento.
- B) Bloque de prestaciones más novedosas o que habría que fomentar más a partir de ahora: valoración interdisciplinar desde el inicio (evitar el “derivacionismo”) incorporar atención psicológica. Mediación y negociación. Defensa de los derechos sociales. I+D ante una realidad cambiante y dinámica, las prestaciones serán dinámicas y cambiantes. Agentes sociales de detección de necesidades, y reflexión técnica sobre la realidad incorporando la investigación social. Laboratorios de emprendimiento social.
- C) Trabajo con grupos incorporar la capacitación y formación desde los servicios sociales. En la gran ciudad promover los grupos o centros de “escucha”.
- D) Trabajo social comunitario: no externalizado y vinculado al territorio desde la UTS de zona.

2. LOS EQUIPOS PROFESIONALES

- Multiprofesionales y trabajo interdisciplinar durante todo el proceso de atención a la persona.
- Perfiles profesionales básicos: trabajadores sociales, psicólogos, educadores sociales de familia y de adultos, abogado, terapeutas ocupacionales.
- Profesionales en departamentos de centrales. Sociólogos y antropólogos.
- Mediadores naturales.





- **Igualdad en las condiciones laborales y tipo de contratación o vinculación a la administración.**
- **Movilidad, sensibilización y formación.**
- **Direcciones. Formadas, carismáticas, innovadoras e impulsoras.**
- **Comités éticos y consultivos.**
- **Trabajo de intermisión, análisis de casos y co -intervención**
- **Supervisión, interna o externa**





**Grupo 3:
El papel de las prestaciones económicas y el Sistema de Servicios Sociales
Público**

OPINIONES:

- ✎ Tanto RMI, como prestaciones económicas no vinculadas al sistema publico de servicios sociales.
- ✎ Debería existir una renta básica estatal gestionada por SEPE u otro organismo.
- ✎ Otras necesidades deberían ser cubiertas por los sistemas de protección respectivos.
- ✎ El hecho de que se gestionen prestaciones económicas. provoca un sentimiento de rechazo, por considerarse que desde los Servicios Sociales se atienden a los pobres.
- ✎ Servicios Sociales asume los déficit de otros sistemas
- ✎ RMI, en la actualidad se entiende como prestación económica y como intervención social, pero podría separarse el derecho a la renta básica y el derecho a la intervención social individual.
- ✎ Los servicios Sociales tiene un reto en la intervención grupal y comunitaria.
- ✎ La temporalidad de la prestación RMI, cambiaria la posibilidad de intervención. Familias de etnia gitana que comienzan a percibirlo a los 16 años, hasta los 65 años.
- ✎ Los técnicos son los que valoran la intensidad de la intervención, en algunos casos RMI, prácticamente ya es como una renta básica y en otro requieren otro tipo de intervención.
- ✎ Las prestaciones económicas enganchan a los usuarios para otro tipo de intervención, si estas no existe, bajaría la demanda.
- ✎ Las prestaciones económicas sirven para empoderar a los técnicos.





- ✎ Se considera como una herramienta y tiene carácter coercitivo. Lo ideal sería dejar de hacer atenciones asistenciales. Los técnicos sienten dualidad entre la gestión de prestaciones y la burocratización que ocasiona y la intervención en los barrios más comunitaria. Miedo a esta última.
- ✎ Los servicios sociales parcheamos lo que no cubren otros sistemas, habría que ver cual es nuestro campo real, que no parece que sea tramitar prestaciones, pero da miedo a los técnicos.
- ✎ Se tendría que volver al trabajo comunitario, hace años los Servicios Sociales formaban parte de la comunidad.

RESUMEN.

Propuesta de gestión de una renta básica estatal gestionada por SEPE u otro organismo. Otras necesidades deberían ser cubiertas por los sistemas de protección respectivos. Miedo de los profesionales a dejar de gestionar prestaciones económicas, ya que se deberían hacer otro tipo de intervención que no parece que les sea cómoda.

OPINIONES:

- ✎ No desvincular las prestaciones económicas de la intervención social, lo importante es la intervención. Aunque en ocasiones la gestión de las prestaciones económicas provoca otro tipo de relación.
- ✎ Diferenciar dentro de Servicios Sociales la gestión de prestaciones económicas de la intervención.
- ✎ Lo importante de los Servicios Sociales es el papel de acompañamiento.
- ✎ La instrucción de un expediente RMI, es complejo y lleva mucho tiempo.
- ✎ Burocratización en la gestión de prestaciones económicas tanto RMI, como otras prestaciones económicas.
- ✎ Cuando se concede o se deniega un RMI, no se debería entender que el profesional es responsable.





- ✎ Una de las dificultades de diferenciar la intervención de la gestión de prestaciones económicas es que no se tiene en cuenta la valoración profesional.
- ✎ Evitaría la subjetividad en la gestión de prestaciones económicas.
- ✎ RMI actualmente marco diferente. Con el reglamento actual, el informe social tiene mucho poder. Los ayuntamientos carecen de capacidad de legislar. Las prestaciones dentro de los servicios sociales municipales. Las limitaciones presupuestarias ocasionan situaciones de desigualdad.
- ✎ Los requisitos de acceso a prestaciones económicas, tendrían que ser públicas, que se conozcan. Para evitar agravios comparativos provocado por depende que Trabajador Social.
- ✎ Las prestaciones económicas empoderan a los profesionales.

RESUMEN

Consenso de que las prestaciones económicas y el RMI se gestione en los Servicios Sociales municipales, pero desvinculando la gestión de prestaciones económicas de la intervención, Los criterios y requisitos de concesión de estas deben estar claros y públicos para evitar agravios comparativos.

OPINIONES:

- ✎ Las prestaciones gestionadas dentro del sistema de seguridad social. El informe social emitido por servicios sociales es vinculante para aquellos casos que además tienen necesidad de intervención.
- ✎ Necesidad de que los profesionales desvinculemos la intervención de las prestaciones económicas. Necesidad de una renta basita por derecho y además derecho a una intervención no coercitiva.
- ✎ La gestión de RMI por SEPE, INSS....Desde los servicios sociales atención social” pura y dura”(individual, grupal y comunitaria). Y ante una necesidad objetiva, un recurso económico.
- ✎ Los usuarios creen que desde los Servicios Sociales solo se gestiona prestaciones económicas y algunos técnicos también lo entienden así.





- ✍ La gestión de RMI provoca una situación perversa por lo que la gestión debería estar en otras entidades.
- ✍ Las prestaciones de emergencia social dentro de los Servicios sociales municipales.
- ✍ Se cuestiona hasta que punto las prestaciones económicas son una herramienta para la intervención.
- ✍ La intervención social desvinculada de la gestión de prestación económica libera a los profesionales. Pero no todos acudirían a los servicios sociales si no fuera por las prestaciones económicas que hacen un papel de reclamo. En la situación actual de crisis, que hace que mucha gente no tenga cubierta sus necesidades, es más difícil la intervención. Necesidad de una renta básica.
- ✍ La renta básica no necesitaría de intervención. Las ayudas económicas de los Servicios Sociales deberían ser excepcionales y las necesidades según corresponda deberían ser cubiertas por los otros sistemas.

RESUMEN

Propuesta de gestión de una renta básica estatal gestionada por SEPE u otro organismo. Otras necesidades deberían ser cubiertas por los sistemas de protección respectivos. Las prestaciones de emergencia social dentro de los Servicios sociales municipales, siendo estas excepcionales. Se cuestiona la consideración de estas como instrumento de la intervención.





**Grupo 4:
Ciudadanía y Participación Social**

- ✎ Existen dudas y miedos en cuanto a cuánto espacio dejar a la participación de la ciudadanía. Se plantea la pregunta/reflexión sobre si las/os profesionales estamos dispuestas a modificar maneras de entender y funcionar, sobre si estamos preparadas para esto. ¿Dispuestas a flexibilizar horarios?
- ✎ Se plantea la necesidad de educar desde pequeñas en la participación. Las nuevas generaciones son menos participativas.
- ✎ Se tiene miedo a que la gente opine sin saber. Y también había la idea que la participación no es posible en todo.
- ✎ No hay posibilidad de cambio real si no existe una participación total. Hay que definir como hacerlo.
- ✎ Para poder impulsar esa participación hay que abandonar nuestro poder técnico, con más debates horizontales.
- ✎ Servicios Sociales se construyó en la “ruina” de las AAVV. Muchas de estas asociaciones o se convirtieron en empresas o desaparecieron.
- ✎ Ahora han aparecido nuevos movimientos.
- ✎ Es necesario legitimar iniciativas vecinales.
- ✎ Es necesario también educar a la comunidad política en este tema.
- ✎ Es necesario mucho diálogo
- ✎ Llamar usuarios a las personas que vienen a los SS SS es ponerlo en un plano de usar unos servicios y desde ahí difícil el sentido de participación.
- ✎ Es difícil encontrar espacios de participación.
- ✎ Se propone un equipo de mediadores vecinales formales e informales que actúen en los barrios.
- ✎ Nuestra labor tendría que ser de capacitadoras o impulsoras.





- ✍ Los presupuestos participativos han funcionado bien en otros tiempos.
- ✍ Es importante crear vínculos sociales/redes/canalizar/ escuchar.
- ✍ Un primer paso sería visibilizar el sistema. Crear espacios de información y desde ahí crear.
- ✍ Antes de invitar a la participación hay que tener claro para qué participar.
- ✍ Importancia de implicarnos en la vida de los barrios.
- ✍ Darle valor a los consejos ciudadanos.
- ✍ Ahora hay nuevos movimientos que hay que darles espacios.
- ✍ SS SS como voz a la ciudadanía.
- ✍ Diagnósticos participativos.
- ✍ Dificultad en medios más rurales dentro de la Comunidad de Madrid.
- ✍ Comparan el proceso que podría haber con las AMPAS de los colegios en sus orígenes como había detractoras y defensoras.





Grupo 5:
Las competencias de las diferentes Administraciones Públicas

- ✍ Exigir la elaboración y promulgación de una ley marco estatal de Servicios Sociales que establezca unas condiciones mínimas e igualitarias, y acompañada de memoria económica y dotación presupuestaria.
- ✍ La financiación y la asunción de la responsabilidad debe estar asociadas a las competencias.
- ✍ El objeto de los servicios sociales es prioritario a la asunción de las propias competencias.
- ✍ Las competencias de Servicios Sociales deben ser propias y no aquellas otras que no se asumen por otros sistemas de protección.
- ✍ Principio de proximidad. La gestión de los Servicios tiene que estar lo más cercano al ciudadano.
- ✍ El modelo actual de competencias es aceptable con un mayor desarrollo instrumental de la actual ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- ✍ Evitar duplicidades exigiendo que cada administración cumpla con sus funciones y que exista coordinación entre administraciones
- ✍ Desconocimiento y desinformación de las competencias tanto por los ciudadanos como por los profesionales.
- ✍ Abuso de la encomiendas de gestión sin dotación presupuestaria
- ✍ Hay competencias que no se exigen a los responsables políticos que tienen la competencia y se asumen por otros porque son campos de poder.
- ✍ Tener en cuenta además de las competencias de la administración local, autonómica y estatal, a-la europea.





Grupo 6:
La organización del Sistema Público de Servicios Sociales

¿Es necesaria una homogeneización en todo el territorio autonómico?

Existe unanimidad entre los 3 grupos de debate acerca de la necesaria homogeneización del Modelo de Atención en todo el territorio porque supondría garantizar el derecho de acceso al Sistema para la ciudadanía.

Se deberían constituir unidades básicas de trabajo y carteras de servicios mínimas; posteriormente abrir la posibilidad de diversificar unidades de programas adaptadas a los territorios en función de las necesidades sociales de la ciudadanía.

Propuesta de elaboración de un Reglamento de Funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales para toda la Comunidad de Madrid, que se incluiría en el Reglamento de la Ley de SSSS, pendiente de desarrollo desde el año 2003.

¿Podemos definir un nivel básico diferenciado de la atención especializada?

En el caso del Ayuntamiento de Madrid la unanimidad es clara en el sentido de modificar el actual modelo de atención: eliminación de la división entre PA y Zona. La temporalidad e intensidad de la atención social se determina por las necesidades de las personas/ familias y los objetivos del proceso de intervención, no por criterios puramente administrativos.

En general existe una mayor aprobación del modelo implantado en el resto de Ayuntamientos y Mancomunidades de C. de Madrid con respecto al Modelo del Ayto. de Madrid: UTS Básicas y Programas específicos/especializados (Infancia/Familia y Mayores) dentro del CSS.

Todo esto pasa por REFORZAR LA A.S.P. e integrar el desarrollo de los 3 niveles de atención INDIVIDUAL, GRUPAL y COMUNITARIO desde el equipamiento básico, el CSS.

Por tanto “desaparición de CAI y CAF” en el Ayto. Madrid e inclusión de esos equipos (TS, psicólogos y educadores) en los CCSS. Ahorro de costes de equipamientos, eliminación de externalizaciones, proximidad de estos profesionales a la ciudadanía, etc. Las UTS Básicas formadas por equipos multidisciplinares.

La atención especializada para infancia/familia, competencia de C. M. se garantiza con la participación de técnicos del IMFM en todas las CAF (comisiones obligatorias de los Consejos Locales de Infancia y Adolescencia), en todos los municipios/mancomunidades.

La atención especializada para mayores se garantiza a través del SAAD, competencia de C. M. NECESIDAD DE REVISAR LA DUPLICIDAD DE PRESTACIONES ENTRE AYTO. M. y C. M. (Centros de Día, Residencias, Centros de Mayores).





**Grupo 7:
El objeto del Sistema Público de Servicios Sociales**

- **Sujeto como protagonista y de cambio.**
- **Sujeto en su medio.**
- **Acompañamiento, escucha y sostén.**
- **Superación de dificultades (individuales y sociales).**
- **Desigualdad.**
- **Apoyo para conseguir garantía de ingresos.**
- **Autonomía.**
- **Protección.**
- **Desindividualización.**
- **Crear situaciones de “común”(sujetos colectivos).**
- **Posibilitar desarrollo integral.**
- **Necesidades básicas y de vida digna.**
- **Investigación y estudio de la realidad social.**
- **Fortalecimiento de la sociedad civil**





Momentos para recordar...



