

Reconceptualizando los Servicios Sociales. Recuperar el Trabajo Social Comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis

(Artículo ganador de la XVIª edición del Premio Científico, modalidad Investigación)

María Antonia Carbonero Gamundí, Fernanda Caro Blanco, Joana Maria Mestre Miquel, Miquel Àngel Oliver Perelló, Carlota Socias Puyol

Grupo de Investigación: Género, Desigualdades y Políticas Públicas. UIB

Resumen

La presente investigación parte de la reconsideración de los principios y los conceptos sobre los que se sustenta el SPSS como base teórica para la reorientación de la intervención del trabajador social en los servicios sociales comunitarios en el marco del actual contexto de crisis.

Las entrevistas en profundidad a profesionales de servicios sociales comunitarios de nuestro entorno ha sido la base fundamental para elaborar conclusiones y presentar propuestas.

Palabras claves

Servicios Sociales Comunitarios, universalidad, derechos subjetivos, participación, ciudadanía, trabajo en red, trabajo social comunitario.

1. Introducción: Por qué y para qué esta nueva reconceptualización

De todos los sistemas de protección social que conforman nuestro maltrecho Estado del Bienestar, sin lugar a dudas es el Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS) el que está viviendo con mayor virulencia las consecuencias de la crisis. Unas consecuencias que se hacen más graves por la escasa visibilidad pública que se está dando a las políticas institucionales que, materializadas en recortes y eliminación de servicios y prestaciones, están llevando a la reformulación del propio sistema.

En el siglo XXI, el nuevo escenario social, institucional y político que plantea la crisis, obliga al SPSS a reinventarse si quiere seguir teniendo vocación de ser precisamente eso: un *Sistema* complejo y articulado, de titularidad *Pública* y que ejerza una forma de atención social denominada *Servicios Sociales* alejada del asistencialismo.

Esta necesidad nos permite responder al *porqué* y al objetivo de nuestro trabajo. Un trabajo que se centra en reflexionar acerca de la dirección y el sentido que ha de tomar la intervención del trabajador social en los servicios sociales comunitarios en el marco del

actual contexto de crisis. El *para qué* – imprescindible siempre en la práctica propositiva del trabajador social – invita a poner las bases que, a partir de la revisión de la práctica y de la reconceptualización del propio trabajo social, permitan identificar un modelo de intervención que resulte viable y útil – en definitiva que responda al *thélos*¹ del trabajo social – en este nuevo contexto.

Nuestra propuesta parte de la reconsideración de los principios y los conceptos sobre los que se sustenta el SPSS, como base teórica para la reorientación de la intervención del profesional del trabajo social en los servicios sociales comunitarios en este nuevo escenario.

El contexto actual de crisis ha hecho emerger algunas de las contradicciones estructurales que los servicios sociales se han ido planteando a lo largo de su historia. El presente estudio parte de la formulación de tres hipótesis que hacen referencia a esas contradicciones: la primera de ellas contrapone la búsqueda de la universalidad, como uno de los principios fundamentales del SPSS, a una práctica mayoritariamente dirigida hacia la especificidad; la segunda hipótesis considera el lastre que las prácticas asistencialistas suponen para el reconocimiento de los derechos subjetivos de las personas, además de considerar la crisis como un contexto favorecedor del asistencialismo; la tercera parte de considerar el sesgo que en las dos últimas décadas ha ido tomando el trabajo social hacia modelos de intervención centrados en lo individual-familiar, en detrimento del trabajo centrado en el territorio, en el trabajo en red y en la creación de servicios de proximidad y con vocación comunitaria. Pretendemos, por tanto, identificar estas contradicciones en los discursos de los profesionales así como en sus prácticas.

En ese sentido, y aún a riesgo de rozar el tópico, la crisis aparece como una oportunidad para revisar las funciones, los objetivos y los métodos utilizados en los servicios sociales, reconceptualizar el propio trabajo social y proponer un modelo de intervención más conectado con la realidad social y las necesidades de la ciudadanía.

2. Método utilizado

En el presente trabajo hemos partido de la descripción del impacto que la crisis, así como las respuestas institucionales a ésta, está teniendo sobre el SPSS.

La investigación se enmarca en la metodología cualitativa, en base a la cual se han realizado siete entrevistas en profundidad a trabajadoras sociales de servicios sociales comunitarios de diferentes municipios de la isla de Mallorca. La elección de las trabajadoras sociales respondió al criterio de contar con aportaciones que implicaran una cierta diversidad y por tanto favorecer la posible complementariedad en sus aportaciones. Así se contactó con 3 administraciones públicas de la isla: el Ayuntamiento de Palma², el Ayuntamiento de Manacor³ y

.....
1 La dimensión teleológica, que junto con la dimensión deontológica y la pragmática configuran la ética del trabajo social, se refiere al cumplimiento de los objetivos que dan sentido a la profesión en base a los principios de justicia, beneficencia (hacer el bien) y promoción de la autonomía de las personas.

2 El mayor municipio del archipiélago balear, con 405.318 en el 2011 según datos del padrón de población, y que ejerce la capitalidad. En materia de Servicios Sociales el Ayuntamiento de Palma ha representado históricamente el desarrollo de los SS.SS. Comunitarios centrados en el territorio, con un importante despliegue de centros y recursos profesionales en todo él.

3 El segundo municipio de la isla de Mallorca y de Baleares. Con 40.873 habitantes en el 2011. Su importancia radica en haber iniciado recientemente un proceso de reorganización de gran calado que está implicando un cambio estructural y de modelo en los Servicios Sociales Comunitarios.

la Mancomunidad del Pla⁴ y con una entidad del tercer sector: Caritas Diocesana de Mallorca⁵, respondiendo a distintas características territoriales y organizativas. Para la selección de la muestra se consideró relevante que las personas participantes tuvieran una larga trayectoria en los servicios sociales comunitarios para poder valorar los cambios producidos en los servicios sociales como causa de la crisis económica, y que además representaran funciones de gestión y de intervención directa. Por ello las entrevistas se realizaron a tres trabajadoras sociales y tres coordinadoras de sus respectivos centros. En el caso de Palma se realizó la entrevista a una profesional que actualmente ejerce sus funciones como trabajadora social, aunque durante 12 años ha ejercido como responsable de un Centro Municipal de Servicios Sociales que abarca un importante territorio de la ciudad. La recogida de la información se realizó mediante la grabación de las entrevistas para evitar la posible pérdida de información, previamente a la grabación la persona investigadora solicitó el consentimiento a las profesionales. Las entrevistas tuvieron una duración aproximada de entre una hora y hora y media. Posteriormente a la grabación de las entrevistas, éstas se transcribieron para poder realizar un análisis de la información. A partir del texto transcrito se realiza un análisis del contenido definiendo códigos, entendidos como unidades mínimas de análisis compuestas por varias líneas o frases que exponen una idea central (Creswell, 1998). Estos códigos son reunidos bajo diferentes subcategorías que contemplan aspectos diferenciadores que van surgiendo dentro de las cuestiones generales definitorias de las categorías propuestas. A partir de este esquema general se realiza un análisis de los datos desde diversas perspectivas o secciones que guiarán la exposición de resultados y la discusión posterior.

3. El impacto de la crisis sobre el Sistema Público de Servicios Sociales (SPSS)

El Sistema Público de Servicios Sociales español, concebido en sus orígenes como el *cuarto pilar del bienestar*, ha sufrido un desarrollo desigual y precario. Pasadas casi tres décadas desde el inicio de su configuración, nos encontramos con un sistema extraordinariamente débil que debe enfrentarse a las duras consecuencias que la crisis está generando en las personas y familias de todo el estado. Más aún, las respuestas institucionales a la crisis están afectando gravemente al ya paupérrimo SPSS que está viendo modificada su capacidad de incidencia real sobre unas necesidades sociales cada vez más crecientes.

En el marco de un Estado del Bienestar en permanente proceso de construcción-deconstrucción, y aún a pesar de los esfuerzos – ocasionalmente más técnicos que institucionales – para acercarse a los modelos de los países de nuestro entorno. El SPSS español se identifica claramente con el modelo propio de los países del sur de Europa⁶ caracterizado por sus altas dosis de familiarización, una débil iniciativa pública, la escasa implicación institucional en la defensa de los derechos subjetivos universales, la existencia de un sector privado con una importante capacidad estratégica y un significativo lastre asistencialista (Alguacil, 2012). Todo lo cual condiciona claramente la capacidad del SPSS para enfrentarse a la crisis dando respuestas adecuadas a las situaciones de privación y dificultad social, precisamente cuando este sistema debería adquirir un especial significado.

.....

4 La Mancomunidad del Pla, como asociación libre de municipios con entidad jurídica propia, viene desarrollando, desde finales de la década de los 80, los servicios sociales de forma mancomunidad. La Mancomunidad del Pla de Mallorca la conforman 13 municipios: Algaida, Ariany, Costitx, Lloret de Vistalegre, LLubí, Maria de la Salut, Montuïri, Petra, Porreras, Santa Eugènia, Sant Joan, Sencelles, Sineu y Vilafranca de Bonany, 12 de los cuales tienen los SS.SS. mancomunados. Suman un total de 32.272 habitantes.

5 Se trata de la única entidad del TSAS que ofrece Servicios Sociales Comunitarios a través de los centros de acción social parroquiales.

6 Navarro, V. (2009) "La crisis financiera y económica y su impacto en los sistemas de protección social" ofrecida en el marco del Seminario: *Europa ante la Crisis. Perspectivas de la Presidencia española en la UE*. Universidad Internacional Menéndez Pelayo. Santander. <http://www.blip.tv/file/2521608>

3.1. Diagnóstico y propuestas ante los efectos de la crisis.

Las devastadoras consecuencias que la crisis económica está teniendo para muchas familias españolas desde el comienzo de ésta en 2008 y sobretodo en 2010, ha sido invisible para una gran parte de la sociedad hasta que las paupérrimas políticas sociales españolas han empezado a mostrar su escasa capacidad de protección social⁷. López y Renes (2011) caracterizan el crecimiento económico en el período de bonanza económica (1994-2007) como un crecimiento sin desarrollo social, lo cual constatan a través de seis indicadores: pobreza, privación, exclusión, desempleo, protección social y servicios sociales. Tal y como presentan estos autores, la pobreza incluso en época de bonanza se mantuvo en torno al 19,71% y se agrava al 20,8% en 2010. Según el Observatorio de la Realidad Social (O.R.S) de Cáritas el aumento de la demanda de ayuda en Cáritas se ha duplicado en dos años: en los servicios de Acogida y de Asistencia ha pasado de 370.251 a 788.811 personas atendidas en 24 meses según la memoria de 2009. López y Renes (2011) clasifican en dos tendencias el perfil de las personas atendidas desde Cáritas: el aumento de personas que vienen por primera vez y que son personas que han pasado de la vulnerabilidad a la pobreza, o de situaciones normalizadas a la vulnerabilidad; y el aumento de las personas que regresan después de haber finalizado procesos de inserción. Además constatan que el perfil social, en los últimos años, son personas paradas recientes con baja cualificación en los sectores de la construcción, hostelería, y en menor medida industria y servicios; jóvenes parados en busca del primer empleo; autónomos sin protección social; parados de 45 y más años; familias jóvenes con hijos menores; mujeres solas con responsabilidades familiares; familias inmigrantes con problemas de renovación en las autorizaciones de residencia y trabajo que les hacen correr ciertos riesgos de irregularidad administrativa; ciudadanos extracomunitarios en situación irregular, etc... Respecto a las demandas que se han hecho más habituales los autores destacan: las ayudas para alimentación, vivienda (impagos de hipotecas, deudas para alquileres y pago de recibos de luz, agua...), demandas de información para acceder al empleo, asuntos legales y de extranjería, apoyo psicológico (aumentan los problemas de salud mental, depresiones, deterioro de relaciones familiares...), y demanda en la gestión de prestaciones económicas.

A este diagnóstico Foessa⁸ en *El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España*⁹ (2010) y, ya a principios del 2012 en el informe *Exclusión y Desarrollo Social* aporta algunas cuestiones significativas. Las conclusiones presentadas en el primer documento citado (2010), ofrecen una excelente síntesis sobre las distintas propuestas que en materia de empleo, relaciones sociales, participación social y política, proceso migratorio, discapacidad, servicios sociales, entre otros aspectos deben tenerse en cuenta a fin de evitar las amenazas que se ciernen sobre la cohesión social de la sociedad española. Las propuestas presentadas¹⁰ se recogen bajo el epígrafe *un plan de rescate para las personas* y pivotan alrededor de la identificación de situaciones. La primera es que los efectos de la crisis se están distribuyendo de manera desigual entre las generaciones, siendo los jóvenes los más afectados, puesto que están sufriendo la transformación de un modelo productivo y

.....
7 España dedica un 20,5% del PIB al gasto social mientras que la media de UE es de un 27,5% (López y Renes, 2011)

8 La Fundación Foessa (Fomento de Estudios Sociales y Sociología Aplicada), constituida en 1965 con el impulso de Cáritas Española, puede ser considerada como uno de los más importantes agentes en la investigación de la realidad social española. Desde su origen, esta organización ha publicado sucesivos *Informes sobre la situación y el cambio social de España* (1967, 1970, 1975, 1980-83, 1994 y 2008). El VI Informe Foessa sobre exclusión y desarrollo social en España – que vio la luz en 2009, con datos referentes al año 2008, fue presentado en un momento de tránsito desde el boom desarrollista a los inicios de la crisis económica

9 Laparra Navarro, Miguel; Pérez Eransus, Begoña (coord) *El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España*. (2010) Fundación Foessa. Madrid.

10 Capítulo 14: Laparra, Miguel; Pérez Eransus, Begoña. (2020) “Conclusiones: la cohesión social en riesgo”, en *El Primer impacto de la crisis en la cohesión social en España*. Foessa.

una sociedad que han heredado, sin la protección de un sistema laboral y social que está en claro peligro de extinción. La segunda idea es que la creación de ocupación, por sí sola, no es una garantía de lucha contra la exclusión, más todavía si la ocupación que se crea es precaria e inestable. Las propuestas, entendidas como un rescate a las personas, hacen referencia a la necesidad de luchar en favor de la cohesión social, conjugar la creación de ocupación de calidad con fórmulas de garantía de ingresos mínimos, el apoyo social a la vivienda, la salud, la conflictividad y otras situaciones de dificultad social. Esto implica poner en marcha medidas que incluyen fomentar la lógica comunitaria a nivel local y reforzar la red de servicios sociales como agente coordinador de la lucha contra la pobreza y la exclusión. Por su parte, el *Informe de Análisis y Perspectivas sobre Exclusión y Desarrollo Social en España* (2012)¹¹ parte de considerar la lucha contra la exclusión social como un reto estructural que se agudiza en este periodo de crisis, lo cual obliga a repensar las políticas sociales en su conjunto, y las políticas de servicios sociales de manera específica. Se hace indispensable repensar estas políticas considerando, tal y como plantea el informe, que ni las actuaciones de carácter paliativo ni la recuperación del crecimiento económico generará efectos positivos en las situaciones de vulnerabilidad social, exclusión social y pobreza. Las propuestas se encaminan y dan prioridad a la necesaria reorganización de la sociedad civil, propiciando la participación social, y convirtiendo ésta en un instrumento que incida de manera real y medible en la calidad de vida de la ciudadanía. Una participación que implique, además, una acción política en cuanto a pensamiento crítico, con capacidad de incidir sobre la realidad social. Reformular, en cualquier caso, el papel, las acciones, los contenidos y aún la misión de la sociedad civil y de la participación social¹².

Ampliando el diagnóstico anteriormente mencionado y referido específicamente a la situación de los servicios sociales, resulta imprescindible hacer referencia al informe elaborado por la *Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales* a principios del 2012 a partir del Índice de Desarrollo DEC: Derechos, Economía y Cobertura. Dicho informe, basado en la aplicación de una serie de indicadores referidos a cada una de las variables¹³, permite caracterizar el desarrollo de los Servicios Sociales españoles como Débil (el conjunto de CC.AA sólo alcanza una puntuación de 4,7 sobre 10), con una *tendencia negativa* debido al creciente recorte del gasto público y evidenciándose una *enorme disparidad de esfuerzos* tanto en lo económico como en cobertura y derechos garantizados entre los distintos territorios del estado.

Por lo que se refiere a las medidas que sería necesarias que el SPSS debería implementar para hacer frente a la crisis, López y Renes (2011) proponen el refuerzo de la acogida, el desarrollo de la coordinación y del trabajo en red para la contención de la demanda, el aumento de las acciones de empleo con el refuerzo de la orientación e intermediación laboral, una mayor presencia social con campañas de sensibilización, captación de voluntarios y de recursos financieros, y la adecuación de los recursos económicos que implican más ayudas económicas de emergencia para alimentación y vivienda.

En este mismo sentido, cabe resaltar otra iniciativa de carácter profesional y social: la *Alianza para la defensa de los Servicios Sociales* (Febrero de 2011), constituida por diversos

.....
11 El Análisis realizado en este informe de Foessase realiza en base al estudio pormenorizado de cuatro grupos de indicadores sociales: los que hacen referencia a renta y desigualdad, empleo, pobreza y privación y derechos y servicios sociales.

12 "Quizá sea necesario crear una lógica de causas («cabeza de ONG y corazón de movimiento social»), que se combine, además, con una lógica de redes" (Fundación Foessa. 2012:50).

13 D. de derechos y decisión política (hasta 2 puntos sobre la valoración global); E. de relevancia económica (hasta 3 puntos sobre la valoración global); C. de cobertura de servicios a la ciudadanía (hasta 5 puntos sobre la valoración global).

<http://www.directoressociales.com/images/documentos/SERVICIOS%20SOCIALES/C3%ADndice%20DEC.pdf>

actores sociales, cuyas propuestas parten de la necesidad de considerar al SPSS como un sistema clave en la estructuración del bienestar que juegue un rol preventivo, inclusivo y de fomento de la cohesión social. Se hace necesaria, por tanto, una visión estratégica para la reorientación de los Servicios Sociales, que implique dar un salto cualitativo: completar la universalización, avanzar hacia la garantía de derechos subjetivos, determinar las prestaciones básicas garantizadas, impulsar la corresponsabilidad entre los distintos niveles de la administración considerando la sostenibilidad, la suficiencia, la calidad y la equidad

En definitiva, los planteamientos de la *Alianza para la defensa de los Servicios Sociales* suponen repensar y ordenar los Servicios Sociales Comunitarios, que deben de ser orientados hacia la generación de procesos de inclusión social, el abordaje multidimensional e integral, el fomento de la participación y la corresponsabilidad, la recuperación de la perspectiva preventiva y el enfoque grupal y comunitario de la intervención social. Situar a las personas en el centro del sistema, lo cual implica el reconocimiento de derechos sociales subjetivos desde la perspectiva de una ciudadanía social. Un sistema mixto de gestión que debe pivotar alrededor de la complementariedad y la corresponsabilidad. La búsqueda de un sistema de Servicios Sociales universal, garantista y de calidad que implica reconocer y garantizar un modelo de red de servicios sociales de responsabilidad pública y de iniciativa y gestión público-privada.

3.2. El impacto de la crisis en los Servicios Sociales de Illes Balears. Una aproximación sobre lo que está pasando

El índice DEC, al que anteriormente hemos hecho referencia, coloca a las Islas Baleares en el puesto número 13 del conjunto de las CC.AA. del estado español. En términos cuantitativos Baleares alcanza sólo una puntuación de 2'9 sobre 10 lo que refleja un índice de desarrollo de los servicios sociales débil y casi irrelevante.

Sobre esta base de extrema precariedad y debilidad de los Servicios Sociales de Baleares han impactado las políticas sociales institucionales con duros recortes que están representando una clara amenaza para el SPSS balear. EAPN Mallorca¹⁴ ha realizado un análisis de los presupuestos de las principales administraciones de las Islas con la intención de identificar las reducciones presupuestarias y su impacto en las políticas sociales y en la atención a los colectivos más vulnerables. El análisis de los presupuestos sociales de las principales administraciones de Illes Balears muestra que en un contexto de reducción de presupuestos no financieros de las instituciones, globalmente las partidas destinadas a protección social se mantienen. Pero este mantenimiento de los presupuestos sociales es insuficiente en un contexto de incremento de las necesidades y demandas y de déficit histórico de inversiones en servicios sociales en esta Comunidad Autónoma en relación a la media del conjunto del Estado y de la Unión Europea. Medidas concretas como la suspensión durante 18 meses de derechos reconocidos en la Cartera de Servicios Sociales, una dotación para transferencias de la prestación de Renta Mínima de Inserción y para ayudas de emergencia a corporaciones locales por debajo de los gastos ejecutados en 2011, la reducción de subvenciones a entidades no lucrativas para proyectos sociales y para los programas socio-educativos, la reducción en la construcción de centros de estancias diurna, la supresión de transferencias a los servicios de empleo en ayuntamientos para la contratación en proyec-

.....
¹⁴ <http://xarxainclusio.org/>

tos de interés general, la reducción de becas de libros de texto, comedores y transporte escolar¹⁵; reducción en los presupuestos que afectan a programas de igualdad de oportunidades, a las transferencias a los Fondos de Solidaridad y Cooperación, a las transferencias en ayuntamientos para la red de servicios sociales y a los servicios de formación para personas beneficiarias de la Renta Mínima de Inserción (RMI), la eliminación de subvenciones a entidades no lucrativas para proyectos de servicios sociales y la congelación de la partida destinada a la prestación de RMI¹⁶. Finalmente, como ejemplo que representa a las políticas de servicios sociales municipales, en el ayuntamiento de Palma se reducen las subvenciones solidarias y de cooperación, las destinadas a la inserción de personas con discapacidad (Programa Palma Siglo XXI), para actuaciones de entidades de interés social y para adquisición de libros de texto, se congelan las ayudas de emergencia, se licita un Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) que no dispone de presupuesto suficiente para absorber las listas de espera existentes, se reducen de forma notable los servicios ligados a la actividad de los centros culturales y el programa de intervención familiar en situación de riesgo.

Se trata, en definitiva de la reducción de partidas presupuestarias que afectan a los diferentes colectivos en situación de vulnerabilidad: menores y jóvenes, mayores, personas con discapacidad, inmigrantes, mujeres, personas en riesgo de exclusión social... que sin lugar a dudas tendrán como consecuencia un crecimiento de la población en situación de riesgo, cronificación de la exclusión social y se convertirá en una grave amenaza para la cohesión social, incrementando de esta manera las desigualdades sociales.

En Illes Balears desde finales de 2011, a través de la constitución de un grupo de profesionales, estudiantes y usuarios del ámbito social (*Prosocial*¹⁷), se están aglutinando las acciones de denuncia y reivindicación de la situación que están viviendo los servicios públicos en general y los Servicios Sociales de manera específica. En el “*Manifiesto en defensa de unos Servicios Sociales Dignos, y del fortalecimiento del Estado del Bienestar*”, se denuncian los recortes presupuestarios que se están dando de manera generalizada en todas las instituciones públicas isleñas. De estas acciones se identifican dos principales víctimas: las personas y familias en situación de dificultad o exclusión social y el Tercer Sector de Acción Social (TSAS), eslabón más débil en la provisión de bienestar. Se denuncia asimismo el incumplimiento que, con estas medidas, hacen los gobiernos de las administraciones públicas balears del Estatuto de Autonomía de Illes Balears y de la Ley 4/2009 de Servicios Sociales¹⁸ en la que se apuesta de manera decidida por el derecho de la ciudadanía a unos Servicios Sociales modernos, eficientes y bien dotados.

4. Reformular el marco teórico como punto de partida

Consideradas las consecuencias que en las personas y familias, en los servicios sociales y en las respuestas profesionales está teniendo el actual contexto de crisis, señalamos como marco teórico desde el que parte esta investigación tres aspectos claves que nos llevan a poner sobre la mesa un debate que incluya reconsiderar el concepto – y la práctica – de la universalidad (vs especificidad), de los derechos subjetivos (vs asistencialismo) y del trabajo de proximidad, centrado en el territorio frente a la preponderancia del trabajo centrado en el individuo.

.....
¹⁵ Estas medidas se corresponden con la competencia asumida por el gobierno autonómico (CAIB).
¹⁶ Medidas que son competencia de los Consells Insulars (antiguas Diputaciones Provinciales)
¹⁷ <http://grupdeprofessionalsambitsocial.blogspot.com.es/>
¹⁸ Ley autonómica de Servicios Sociales, una ley de segunda generación que sustituye a la ley 9/87 de Acción Social.

4.1. Primera reflexión: universalidad vs especificidad. La universalización de las políticas de bienestar se inicia en España partir del proceso de transición democrática. En el SPSS, el principio de universalización está enunciado en todas y cada una de las leyes autonómicas de Servicios Sociales, tanto las de primera como de segunda generación. Sin embargo, transcurridas casi tres décadas desde los inicios de la construcción del sistema de servicios sociales, nos podemos preguntar hasta qué punto hemos sido capaces de hacer de la universalidad un principio efectivo. La universalización se presenta como un principio representativo del estado social, y su cumplimiento puede identificarse como un indicador de clara diferenciación respecto a las políticas de carácter benéfico-asistencial. Ciertamente, si atendemos a la concepción de *universalidad* como el principio según el cual los servicios sociales son accesibles gratuitamente a toda la ciudadanía, es decir, si planteamos la cuestión de la universalidad desde el punto de vista economicista, la vivencia social – y aún institucional – es de concebir los Servicios Sociales como una “carga”. Si por el contrario, aludimos al significado político de universalidad, desde la concepción del ejercicio pleno de la ciudadanía social en la que el concepto de universalidad se complementa con el de integralidad (*todos los derechos sociales para todos*), acercaremos la idea de universalidad en los servicios sociales al cumplimiento del objetivo de la cohesión social. En este sentido, vale la pena considerar el planteamiento que hace Moix (1993:191) respecto al estigma que la visión economicista del concepto de universalidad confiere a los Servicios Sociales, en el sentido de que *los servicios sólo para pobres serán siempre sólo unos pobres servicios*. Respecto a la especificidad tan propia de los Servicios Sociales, y haciendo referencia a algunas de las principales dificultades de éstos, Aguilar, Llobet y Pérez-Eránus (2010) plantean una perspectiva que quizás es necesario no perder de vista y según la cual quizás el problema real del SPSS debería abordarse más definiendo la especificidad de éste con respecto a otros sistemas de protección que intentando borrar de su imaginario a las personas pobres en aras de una supuesta universalidad.

4.2. Segunda reflexión: ejercicio de los derechos subjetivos frente al asistencialismo. El concepto de derecho subjetivo contradice la herencia del asistencialismo, propio de formas de ayuda social anteriores a la creación de los Estados del Bienestar y significa superar las condiciones de acceso a las prestaciones derivadas de requisitos generalmente de carácter económico y presupuestario. Pero además, la concepción de derecho subjetivo permite superar la estigmatización asociada a las personas usuarias de los Servicios Sociales (Muñoz Luque, 2011).

La promulgación de las leyes autonómicas de Servicios Sociales, muy especialmente las de segunda generación, han permitido interiorizar este concepto en el discurso y ocasionalmente también en las prácticas de los distintos SPSS. Pero también hay que considerar el hecho de que la simple formulación de derecho subjetivo en las leyes de Servicios Sociales, aún a pesar de ser significativamente importante, no es suficiente. El primer intento efectivo de la implementación de este principio se inicia con la publicación de las carteras de Servicios Sociales, que compromete a las administraciones públicas en la definición que, por el hecho de estar normativamente garantizadas, se convierten en derechos subjetivos de la ciudadanía. En este sentido, no podemos obviar el riesgo que el actual contexto de crisis económica supone para un SPSS tan poco desarrollado como es el español, que está siendo presa fácil de las políticas neoliberales que se amparan en la poca dificultad que supone recortar, o eliminar, derechos que ni tan siquiera son concebidos como tales por la ciudadanía. Y este riesgo al que nos referimos no se limita a la pura reducción de prestacio-

nes, sino también a la posibilidad, observable ya en muchos casos, de que el crecimiento de ayudas de urgencia social y de demandas vinculadas a las coberturas de necesidades básicas comporten el riesgo de reforzar la imagen asistencialista de los Servicios Sociales, acompañado esto por un creciente debilitamiento del enfoque comunitario y preventivo.

4.3. Tercera reflexión: trabajo social centrado en el territorio, red de servicios de proximidad y con vocación comunitaria. Centrar el trabajo de los Servicios Sociales Comunitarios en el territorio supone construir, o recuperar, una red de servicios de proximidad y con vocación comunitaria, sustentada en la participación y en la corresponsabilidad y que implique recuperar proactividad y dinamismo.

El desarrollo de intervenciones de proximidad con una visión polivalente y comunitaria (Subirats, 2007:120) permite contextualizar las intervenciones, los programas y las estrategias y promover el acercamiento mutuo del SPSS y de la población. El abordaje local optimiza los recursos existentes en un territorio, genera sinergias positivas y favorece la colaboración entre agentes potenciadores de la cohesión social. El territorio emerge así como el sujeto prioritario de intervención, con lo que los diferentes grupos de la comunidad son considerados auténticos agentes de cambio social, para lo cual hay que generar dinámicas favorecedoras de la participación que garanticen la información, la evaluación de los servicios y programas, de su impacto y calidad, además de adecuar los equipamientos a las necesidades de cada comunidad. La proximidad implica no sólo un cambio de modelo, que prioriza la *búsqueda* sobre *la espera*, sino también un cambio en la propia reorganización de los servicios: el rol otorgado a cada profesional, los horarios y ratios de atención, la dedicación a cada situación, el abordaje interdisciplinar, y por supuesto el incremento – si no el protagonismo – de las actuaciones comunitarias.

Esto implica dotar al SPSS de una mayor proactividad y dinamismo. Un sistema con plena capacidad para adaptarse a los cambios sociales. Esto debería suponer el fortalecimiento del SPSS como, reorganizarse flexibilizando los canales de información y coordinación y constituirse no sólo como verdadera puerta de entrada al sistema sino como articulador de la intervención. Un modelo dinámico que implica abandonar el modelo de espera que en demasiadas ocasiones caracteriza los servicios sociales, incrementar el trabajo en la calle, con las organizaciones sociales, con la sociedad civil. Convertir a los Servicios Sociales en elementos visibles y presentes en la comunidad implica un compromiso político, pero también técnico, que supone mayor inversión y mejor dotación, además de cambios en los valores y actitudes. Se trata de adaptar la estructura y la organización para hacerlas simples, flexibles, abiertas, descentralizadas y comunicadas entre sí; basadas en equipos que funcionan con autonomía y orientadas a reforzar la prevención y el trabajo en red. (Brezmes. 2009:77).

5. Análisis y Resultados

5.1. Efectos y respuestas de los Servicios Sociales Comunitarios ante la crisis

Según las entrevistas realizadas en nuestro estudio, y coincidiendo con el diagnóstico de López y Renes (2011), las trabajadoras sociales plantean que la crisis ha repercutido en dos aspectos: el primero en un aumento de la demanda, sobretudo en demandas de necesidades básicas como alimentación, ropa y ayudas para la vivienda y el segundo en que la crisis ha cambiado el perfil de las personas que acuden a los servicios sociales, así lo

verbalizan: “Se trata de gestionar niveles de demanda tan básicos como no tener para comer, para pagar el alquiler. A esto añadiría algo importante como es una crisis individual-familiar, donde muchas de estas personas tienen síntomas de depresión...”

“Ha afectado con aumento de demandas y con tipo de demandas, es decir alimentos. (...) El perfil de ahora son personas que tenían un trabajo poco cualificado con contratos temporales, la mayoría no tienen red familiar. Las que tienen red familiar se pueden ir salvando, porque dependen de la madre, pueden pedir a la abuela... pero los que no tienen red familiar son personas que no habían imaginado depender de ningún subsidio de los servicios sociales.”

En este cambio de perfil se destacan diversos aspectos: una mayor proporción de hombres demandantes, más personas autóctonas... “Se ha producido un cambio en los perfiles desde 2007. Han aumentado las familias mallorquinas, así como familias que habían estado antes en Cáritas y han vuelto (...). Para ellos es un paso atrás muy grande...”

“el incremento de hombres a nivel de servicios sociales es bastante impactante... ahora, si están en un 50% es impactante, y lloran... lo que más impresiona es sobretodo la imagen de que tienes ante ti una persona que es como tu... tiene una hipoteca, o no...”

La ampliación de los perfiles a que hacíamos referencia significa en este caso que a los sectores tradicionalmente más vulnerables, se han incorporado segmentos de las clases medias de nuestra sociedad. Este hecho ha supuesto, por otra parte, una mayor sensibilización general hacia este tipo de situaciones, una mayor identificación o proximidad, incluso, por parte de las profesionales que trabajan con estas familias: “Siento una mayor identificación con aquellos usuarios mayores de 45 años, con trayectoria laboral, que nunca habían venido a Servicios Sociales,... y pienso que podría yo misma ser uno de ellos”

“Mis amigos ahora me preguntan más por situaciones relacionadas con mi trabajo porque también se ven más cercanos a lo que está pasando, cuando antes ni me preguntaban”.

Esta mayor sensibilización se ha traducido en una mayor implicación en los procesos de las personas, pero también está comportando algunas dificultades en la relación profesional: “A veces es más difícil trabajar con personas que nunca han estado en contacto con los Servicios Sociales, porque no manejan el mismo lenguaje... enviarlos a según que servicios... realmente son situaciones de humillación... por ejemplo nosotros los enviamos a recoger alimentos”

Otros efectos que las profesionales han atribuido como consecuencia de la crisis es la saturación del servicio sin que ello haya implicado un aumento de los recursos profesionales, incluso en algunos de ellos ha habido una reducción de personal: “Hay menos personal, hay dos educadoras menos, dos mediadoras menos y ahora en concreto en servicios sociales en administración, hay una administrativa menos. Ésta situación nos afecta a nosotros ya que las trabajadoras sociales debemos asumir más trabajo administrativo.”

La saturación del servicio por el aumento de las demandas, con los mismos recursos o con menos ha producido en los profesionales un cansancio por la falta de herramientas para dar respuesta a las situaciones con que se encuentran cotidianamente. Aunque también ha supuesto en algunas ocasiones la oportunidad para cuestionar la metodología de trabajo a fin de dar respuesta a las necesidades que han ido surgiendo: “Ver que algunas herramientas no eran suficientes, que lo que veníamos utilizando no nos servía, ya que no po-

díamos abordar el gran aumento de la demanda”

“Nos ha obligado a un cuestionamiento total del trabajo que veníamos realizando, de la respuesta que ofrecíamos, de la propuesta que nos hacían las personas que se dirigían al departamento. Lo que ha motivado ponerlo todo en tela de juicio. Hemos cambiado, hemos tomado una dirección pero seguimos revisándolo constantemente y realizando ajustes.”

En el caso de algunos servicios sociales comunitario del período de crisis ha supuesto una reestructuración integral de la estructura y organización de éstos, una reestructuración que ha partido de la iniciativa técnica y que está removiendo los cimientos de los servicios sociales municipales: *“Los profesionales de SS.SS. también tienen, en un momento como el actual, que manifestar claramente cuál es su propuesta para afrontar las cosas, no esperar exclusivamente las directrices políticas...”*

Podemos observar una heterogeneidad de las respuestas para afrontar el aumento de las demandas en las distintas entidades entrevistadas, entre las que se incluye el aumento de las ayudas económicas y materiales para poder dar respuesta a las necesidades básicas de las personas: *“... hacemos más campañas de recogida de alimentos, de higiene personal, y también para bebés, pañales...”* *“Más ayudas para alimentos, para pagar alquileres, tramitar RMI...”*

Un aspecto que han destacado las profesionales es la necesidad de recuperar el concepto y la práctica del acompañamiento que implica trabajar aspectos de apoyo emocional: *“El acompañamiento como necesidad. El caso de hombres que vienen solos y necesitan esta escucha, además del apoyo económico puntual. Y son personas con las que no trabajamos a corto plazo. Son personas que vienen muy desmotivadas. Sería uno de los elementos que destacaría con esta crisis: la gente no viene crispada, viene más bien muy desmotivada, con poca esperanza. Hay un cambio de actitud en la gente. Muy bloqueada. Trabajar esta parte emocional es clave”.*

5.2. Servicios sociales y ciudadanía: esa extraña pareja.

En el contexto de la actual crisis económica, social y política los servicios sociales se encuentran en una encrucijada que permite revitalizar viejos debates y hacer que emerjan contradicciones estructurales que han permanecido inalterables durante el período de consolidación del SPSS español pero que ahora – cuando se ha roto el espejismo de un proceso lineal de progreso y de avance hacia un sistema de protección social de corte más universalista en el que los servicios sociales se constituyeron en un pilar fundamental del Estado de Bienestar – se manifiestan en toda su crudeza.

Si bien ha habido avances notables en el desarrollo del SPSS en las últimas décadas no han ido acompañados del necesario y suficiente aumento en el gasto social. El más importante y ambicioso en su planteamiento que ha sido la implantación del Sistema de Atención a la Dependencia (SAAD) se está quedando a medio camino, y la formulación de un sistema de garantía de ingresos mínimos sólo está teniendo una cierta incidencia social en algunas Comunidades Autónomas.

Los servicios sociales de base no han sido ajenos a este proceso y ello ha hecho aflorar la contradicción entre su diseño y organización excesivamente centrado en la especificidad y el anhelo por avanzar en una concepción universalista.

Desde la perspectiva de los Servicios Sociales la universalidad se entiende como el principio por el cual sus servicios y prestaciones son accesibles a toda la ciudadanía. En el trabajo de campo realizado las profesionales enfatizan esta idea de querer llegar “a todo el mundo”. Pero al mismo tiempo los modelos predominantes de intervención, con procesos de acompañamiento individual-familiar largos y costosos, están diseñados para una minoría “de excluidos” o de “personas en riesgo de exclusión” a los que se aspira a “insertar” en la sociedad aun cuando la realidad de la diversidad de perfiles de usuarios y de demandas da pie a considerar un crisol de casuísticas y de procesos complejos. Además una parte no despreciable del colectivo de usuarios no resulta “insertable” como mínimo desde los parámetros economicistas que predominan y que consideran la inserción laboral como condición ineludible.

En términos de prácticas de intervención, puede ser útil distinguir entre intervenciones de tipo *transformativo*, que tienen por objetivo procesos micro de cambio social y otras de tipo *afirmativo*, es decir que refuerzan la estigmatización del colectivo al que van dirigidas y no pretenden transformaciones a largo plazo¹⁹. Las primeras se acercarían más a las *universalistas* en el sentido que persiguen el reconocimiento y la práctica de derechos reales a la vez que la implantación de tejidos sociales solidarios y cooperativos, mientras que las segundas se corresponderían con las intervenciones de tipo *asistencialista*.

El binomio *universalidad-derechos* es la base sobre la que se asienta el uso en los Servicios Sociales de un tercer concepto, el de *ciudadanía*, que puede ser entendida desde distintas perspectivas, de las cuales nos centraremos en dos acepciones: en primer lugar la ciudadanía entendida como la disposición de derechos que capacitan a las personas para participar en tanto que pares en la sociedad. En esta concepción se pone el acento en el reconocimiento de derechos como clave para disponer de una ciudadanía plena. En segundo lugar la concepción de la ciudadanía como un proceso, como el resultado de la participación colectiva de los individuos en una sociedad dada para hacer efectivos sus derechos y/o para reclamarlos. En este sentido la ciudadanía no se refiere exclusivamente a su concepción formal o a su condición legal. Determinadas situaciones, como la pobreza, excluyen a las personas del ejercicio de la ciudadanía real plena. También otros colectivos definidos por su raza, etnia, religión, su género o su identidad sexual son excluidos en mayor o menor grado de la ciudadanía.

La ciudadanía como proceso necesita por definición el accionar en la comunidad, con los colectivos y movimientos sociales a nivel local²⁰ y ello plantea retos (viejos y nuevos) a los servicios sociales y a los trabajadores sociales. Las luchas y prácticas informales de grupos y colectivos para reducir las desigualdades y exclusiones pueden ser entendidos como “movimientos por el ejercicio de la ciudadanía” y pueden dar lugar a cambios en la “institucionalización de la ciudadanía” (Sassen, 2003:98). En este sentido y de acuerdo con el planteamiento de S. Sassen (2003: 89) hay una tensión entre la condición legal de la ciudadanía y el proyecto normativo de ciudadanía que incluye a minorías y colectivos desfavorecidos a

.....
¹⁹ La diferenciación en políticas o proyectos afirmativos y transformativos se inspira en la distinción que establece N. Fraser (2011: 237-238).

²⁰ Lo cual no significa que la ciudadanía esté territorializada en el contexto del estado-nación, de hecho en los colectivos inmigrantes su práctica de ciudadanía es local pero no nacional.

medida que a través de sus prácticas adquieren un cierto reconocimiento²¹.

En este periodo de profundos cambios en la demanda de los servicios sociales se plantea a los profesionales la necesidad de cambiar en sus estrategias de intervención. El binomio demanda-recurso se convierte en inviable ante el reconocimiento ineludible de su incapacidad para atender a las necesidades crecientes y acuciantes de la población, más aún en un contexto de recorte de los recursos. Esta situación puede llevar, por una mezcla de convicción y necesidad, a redirigir los esfuerzos profesionales hacia modelos de intervención comunitaria.

En los discursos de las profesionales, la participación en la comunidad se asocia a la necesidad de que las personas tengan una actitud proactiva, sean conscientes de su “responsabilidad individual” en la comunidad y se comprometan reforzando sus lazos a través de la solidaridad. De hecho en una entrevista la trabajadora social insistía en la necesidad de *“crear un equilibrio entre el ejercicio de los derechos sociales y la responsabilidad individual”* refiriéndose a la acciones de solidaridad en la comunidad y al papel de los trabajadores sociales en determinar *“de qué manera podemos actuar para despertar las responsabilidades individuales”*.

El binomio derechos-responsabilidades se interpreta con frecuencia en esta línea: los derechos los aporta la ciudadanía e implican responsabilidades públicas, las responsabilidades se refieren a las prácticas de los individuos y sustentan sus actividades comunitarias. Prácticas que, por otro lado, pueden constituirse en ejercicios de ciudadanía.

El trabajador social, con el objetivo de avanzar en la cohesión social, a través del trabajo grupal-comunitario ejerce un rol de activación, de promoción de la cooperación en la comunidad. Estos conceptos surgen una y otra vez en las entrevistas aunque no se asocian directamente con los derechos y la ciudadanía. *“El Trabajador Social en función del territorio en el que se ubique y a través de las distintas acciones, lo que pretende es fomentar relaciones de cooperación”*

“El enfoque hacia la persona se hace a partir de plantearle a esta: “¿tú que puedes hacer?” y “¿qué podemos hacer juntos desde nuestro entorno?”. Se procura construir relaciones con la barriada y construir soluciones”.

Sin embargo, el discurso de los derechos aparece indirectamente cuando se reconocen las limitaciones de tipo político-técnico que en ocasiones tienen en su trabajo comunitario en las barriadas. Tal y como explica una trabajadora social entrevistada que utilizó expresamente el concepto de derecho ligado a la acción comunitaria *“A veces no hay una orientación clara (hacia proyectos comunitarios) en esta línea... es cierto que en su momento se hicieron comisiones de barrio que acabaron reivindicando derechos sociales, derechos de ciudadanía y eso no les gustó(a los políticos) y cortaron muchas de estas comisiones”*

En definitiva, si bien parece que los profesionales no suelen interpretar su labor directamente en términos de “agentes de ciudadanía”, sí lo son en cuanto que promueven la cohesión y la cooperación social. De lo que sí son conscientes es de su capacidad para activar mecanismos que incluyen la reclamación de derechos.

.....
21 Un ejemplo claro es el de los inmigrantes “sin permisos” que articulan estrategias en la comunidad en la que viven, realizan trabajo informal, llevan los niños a la escuela, mandan remesas de dinero, se reúnen con sus paisanos etc. Son en palabras de Sassen “no autorizados pero reconocidos” y sus prácticas son prácticas de ciudadanía. Además como estamos experimentando en estos momentos estas prácticas y sus condiciones de vida pueden verse profundamente alteradas por ejemplo con las barreras actuales para el acceso a la sanidad o con medidas de persecución a través del control padronal que pueden derivar en la no escolarización de los niños o cortar de raíz su participación en luchas reivindicativas. En definitiva su estatuto de ciudadanía formal no ha variado pero sí sus derechos reales.

Ahora bien, en este periodo en el que se tiende a no reconocer los derechos subjetivos en los servicios sociales al tiempo que se multiplican las demandas de emergencia social, pudiera parecer que la atención de tipo asistencialista se ve reforzada, y puede ser así tanto desde el trabajo individual o como del trabajo comunitario.

Las entrevistas realizadas nos sugieren sin embargo unos límites borrosos por lo que se refiere a la percepción de los procesos de intervención como asistencialistas o universalistas. O dicho de otra manera una misma práctica de asistencia directa, de ayuda, de emergencia social, puede implicar una intervención asistencialista, o no. Por ejemplo, el reparto de alimentos puede implicar a la vez un trabajo con las asociaciones y un instrumento de primer orden en aras de conseguir una mayor participación e implicación de las personas y entidades en su barrio o comunidad. Una trabajadora social nos responde a la pregunta si no es asistencialista el reparto directo de alimentos: *“Es asistencialista,... pero intentas darle otra dimensión... si solo das la bolsa y ya está sí... pero se intenta dar un plazo, trabajar con las entidades... en este barrio se trabaja en esta línea”*.

5.3. Del individuo a la red y de la red al territorio.

Como ya hemos remarcado, uno de los aspectos en los que se da una mayor coincidencia por parte de profesionales y expertos de Servicios Sociales es en el hecho de que la crisis ha supuesto por un lado, un aumento considerable en el número de personas y familias afectadas por situaciones de necesidad y por otro, la ampliación de los perfiles que hasta el inicio de este periodo venían siendo más habituales.

La primera consecuencia que deberíamos extraer de ello es que evidentemente no cabe hablar ya de dirigirse a un colectivo concreto (aunque haya obviamente unos sectores más afectados que otros), sino que cabe dirigir las acciones al conjunto de la población: la heterogeneidad, o mejor la diversidad, es sin duda una de las características que mejor define a los afectados por la crisis.

La presencia de estos nuevos elementos, junto a otras características de la actual situación ya mencionadas anteriormente, supone sin duda una enorme dificultad para los trabajadores sociales. No obstante también pueden representar una oportunidad para reflexionar sobre el modelo de sociedad por el cual apostamos y qué acciones podemos llevar a cabo para contribuir a un cambio de modelo.

En este sentido, cabe hablar de un Trabajo Social Comunitario ligado al territorio en el cual la participación de los ciudadanos en los asuntos que le afectan resulta fundamental, en los términos que cita la profesora Bañez Tello, T. (1999): *“La participación ciudadana se justifica como un ejercicio de ciudadanía activa, considerando ésta algo más que la delegación en unos especialistas de la política o en unos gestores económicos. La participación está justificada como un mecanismo de socialización y como un medio de integración social”*.

Se trata de plantear la intervención en un marco más amplio, que además de reforzar valores como el de la participación, sitúe a la persona en el rol de protagonista del cambio, desde la comprensión de su propia realidad y de aquello que le rodea. Una apuesta por la acción comunitaria que en palabras de Cortés, F. y Llobet, M. (2006) significa: *“Acción comunitaria como procesos organizativos que implican a los sujetos individuales y colectivos, concebidos éstos como actores sociales, que muestran algún tipo de anclaje relacional con el territorio y que toman conciencia y decisión en poder transformar y por lo tanto mejorar*

sus condiciones de vida”.

A través de este nivel de intervención, la situación actual puede representar una oportunidad para que las personas trabajen juntas, mediante la organización, con el objetivo prioritario de buscar la transformación de situaciones colectivas. De algún modo supone también aprovechar esta mayor implicación y sensibilización ciudadana para permitir que los Servicios Sociales se alejen del modelo basado en el experto a quien el ciudadano delega sus problemas para que éste realice diagnósticos en solitario y prescriba las acciones a realizar para resolverlos. Así se identifica en algunas de las entrevistas realizadas: *“Queremos planificar y dirigir los Servicios Sociales al conjunto de habitantes del municipio, no solo a los que entran a través de la puerta del Departamento... , procuramos la inclusión de todos los actores del territorio en la búsqueda de soluciones, entre otras estrategias, a través de la puesta en marcha de plataformas para que la gente pueda participar, construyendo relaciones con la barriada y el entorno... activando por una parte, las redes más próximas a las personas, colaborado y cooperando por parte de los profesionales con ellas y recuperando la ayuda mutua como motor del cambio, desde un modelo empoderador de la persona”.*

“Necesitábamos buscar otras respuestas, a través del trabajo comunitario, otorgándole más importancia para poder trabajar de forma grupal” “Otro elemento que hemos querido impulsar mucho ha sido la implicación del propio participante.”

Insistiendo en la importancia de la participación activa de los ciudadanos debemos recuperar las propuestas de Marchioni (1987) según las cuales “un verdadero cambio sólo se produce a través de la plena participación de las personas interesadas, y que el desarrollo – individual y colectivo – necesita de la toma de conciencia acerca de la situación existente, de la necesidad de modificarla y de la toma de conciencia acerca de sus derechos”. Así queda reflejado en las entrevistas:

“Necesitábamos buscar otras respuestas, a través del trabajo comunitario, otorgándole más importancia para poder trabajar de forma grupal” “Otro elemento que hemos querido impulsar mucho ha sido la implicación del propio participante.”

Esta participación, hoy más que nunca, debe darse desde el reconocimiento de unos derechos y desde la responsabilidad que representa no dar pasos atrás a un modelo de beneficencia, que hasta hace escasas fechas parecía definitivamente superado. No obstante, la tradicional hegemonía de un modelo de respuesta individual-familiar y el progresivo abandono de respuestas comunitarias y participativas, nos permiten identificar actualmente un buen número de dificultades y resistencias al cambio: *“Desde algunos servicios posiblemente hemos centrado demasiado las respuestas desde el binomio, demanda - recurso, sin realizar procesos y sin implicar a las personas en la búsqueda de soluciones”, “Con la potenciación de este otro modelo, han surgido dificultades de los profesionales para adaptarse a los cambios requiriéndose, entre otras cosas, necesidades de reciclaje de los mismos”*

Porque además, la intervención comunitaria exige que: *“... te has de mover de otra manera... has de dejar que te vean como eres, muchas veces no ponerte el parapeto del profesional... no puede ser de ocho a tres... has de estar pendiente de la gente, has de establecer relaciones sociales en el barrio...”*

El trabajo social comunitario está permitiendo, por otra parte, rentabilizar los recursos técnicos:

“El trabajo individual que se estaba realizando debido a la presión asistencial existente

permitía que en el seguimiento llevado a cabo por cada profesional la persona solo pudiera verse con su profesional de referencia una vez al mes, en el mejor de los casos. Con el trabajo grupal, las personas desde este nivel de intervención pasan a relacionarse con el profesional 2 y 3 veces a la semana”.

Este modelo de intervención ligado al territorio exige también una mayor potenciación del trabajo en red, no solo entre entidades y servicios del ámbito social, sino entre el conjunto de agentes que operan en el sí de una comunidad. Pero esto no está exento de dificultades para los profesionales entrevistados: *“Faltan objetivos claros entre los profesionales sobre la verdadera utilidad del trabajo en red y se dan dificultades por la distinta visión de las cosas entre los distintos ámbitos”*.

A pesar de las dificultades mencionadas, para las cuales se exige ir avanzado conjuntamente en la resolución de las mismas, nos remitimos a lo que ya se señaló en el documento de *Propuestas del Tercer Sector de Acción Social para una estrategia de inclusión social 2020 en España*: *“El compromiso y la participación ciudadana son los que pueden transformar las políticas de protección en políticas de prevención,... es necesario reivindicar y promover el valor de la comunidad y de lo comunitario como elemento esencial de la inclusión social... los servicios públicos han de contribuir a desarrollar el tejido social y la participación local, siendo también responsabilidad del Estado garantizar la participación activa de los ciudadanos en las políticas sociales”*.

La oportunidad que ofrece la práctica del trabajo social comunitario, en este nuevo contexto, se ha expresado de este modo *“El trabajo social individual te pone “orejeras”... ves sólo unidireccionalmente y además entras en la espiral de: “faltan recursos, faltan recursos...” y si nadie se da cuenta de que tú tienes cinco casos que son de este barrio ... y otro compañero tiene otros cinco del mismo barrio ... el trabajo individual no te ayuda a buscar soluciones grupales y comunitarias si no tienes esta idea previa. Y yo pienso que no la tenemos en los servicios sociales”*.

6. Discusión

Como se ha ido mostrando a largo de la presente investigación, la actual crisis está repercutiendo de manera significativa en los distintos sistemas de protección social y de manera específica en el Sistema Público de Servicios Sociales. Estas repercusiones, que se concretan en una ampliación de los perfiles de los tradicionales usuarios del sistema, en un significativo aumento de la demanda para la cobertura de necesidades básicas, en la saturación de los servicios sociales, etc., está afectando a la práctica profesional del trabajo social hasta el punto de condicionar las respuestas que tradicionalmente se venían dando.

La necesidad de reflexionar ante este nuevo contexto no debe limitarse únicamente a las repercusiones que la crisis está teniendo para las personas y familias, así como para los sistemas de protección, sino también, y sobretodo, debe contemplar las prácticas profesionales y la reconceptualización del propio trabajo social.

Nuestra discusión parte de la necesidad de hacer efectivo el principio de universalidad, de manera que la práctica del trabajo social se aleje de la centralidad de los colectivos excluidos, para acercarse a un modelo de respuesta dirigido al conjunto de la comunidad.

Nuestra propuesta se centra, por tanto, en considerar el trabajo social comunitario

como una oportunidad imprescindible para tratar de dar respuesta a los retos que plantea la actual situación de crisis global. Esto implica revertir la tradicional hegemonía de un modelo de respuesta individual-familiar en beneficio de un trabajo social ligado al territorio, desde la potenciación del trabajo en red no sólo entre entidades y servicios del ámbito social sino entre el conjunto de agentes que operan en el sí de una comunidad. Un modelo que plantee una intervención en un marco más amplio, que trascienda los despachos, y que implique la participación activa de la ciudadanía, que recupere y potencie la creciente sensibilización de la población y de los profesionales en relación a las necesidades comunes. Poner en el centro a la ciudadanía, en el rol de protagonista, desplazando al profesional constituido como experto prescriptor de diagnósticos y soluciones a la tarea periférica de facilitador de procesos comunitarios, revitalizando la práctica del acompañamiento que implica trabajar los aspectos emocionales que afectan a las personas.

Entendemos entonces la participación como un ejercicio de ciudadanía, en el cual los Servicios Sociales han de pasar a jugar un rol consciente de agentes promotores de la cohesión y cooperación social, por lo que el profesional ha de convertirse en promotor de derechos sociales, con capacidad para activar mecanismos que hagan efectiva la reivindicación y el pleno ejercicio de éstos.

Agradecimientos

Agradecemos a las profesionales de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Manacor, de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, del Ayuntamiento de Palma y de Cáritas Mallorca, su inestimable colaboración, expresada a través de las opiniones e inquietudes a que les lleva la práctica diaria de su ejercicio profesional.

Bibliografía

Alguacil Gómez, J. (2012). La quiebra del incompleto sistema de Servicios Sociales en España. *Cuadernos de trabajo social*, N° 25, 2012, págs. 63-74

Aguilar Hendrickson, M. (2010). La huella de la beneficencia en los Servicios Sociales. *Zerbitzuan: Gizartezerbitzuetarakoaldizkaria. Revista de servicios sociales*, N°. 48, 2010, págs. 9-16.

Bañez Tello, T. (1999). Participación ciudadana, sociedad civil y juventud. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo. Universidad de Zaragoza.

Bayarri i Catalán, V. Fillat Delgado, Y. (2011). Derechos y Servicios Sociales. Por un Sistema de Servicios Sociales universal, garantista y de calidad: un derecho básico para la igualdad y el desarrollo humano. Análisis, toma de posición y herramientas para evaluar y promover avances en los marcos normativos de las Comunidades Autónomas. CERMI.

Brezmes Nieto, M. (2009). Propuesta para la configuración de un modelo actualizado de Servicios Sociales Municipales. FEMP Caritas Española. Propuestas políticas de Caritas Española ante los retos actuales de la situación social. Septiembre de 2011.

Comité Técnico de la Fundación Foessa. (2012). *Análisis y Perspectivas 2012. Exclusión y desarrollo social*. Madrid.

Consejo General del Trabajo Social. (2011). Alianza para la Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales.

Cortés, F. y Llobet, M. (2006). La acción comunitaria en el Trabajo Social. *Miradas y Diálogos en torno a la acción comunitarias*. Editorial Graó.

Creswell, J.N. (1998). *Qualitative Inquiry and Design: Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Fantova, F. (2004). Los sistemas de servicios sociales en España: intento de caracterización. *Boletín CIES*. Núm. 21.

Fantova, F. (2008). Sistemas públicos de servicios sociales. Nuevos derechos, nuevas respuestas. Cuadernos de Derechos Humanos, nº 49. Instituto de Derechos Humanos Pedro Arrupe, Universidad de Deusto.

Fernández García, T. López Peláez, A. (2008). Trabajo Social comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI. Alianza Editorial. Madrid.

Fraser, N. (2011). ¿De la redistribución al reconocimiento? Dilemas de la justicia en una era “postsocialista” en M. Carbonero Gamundí y J. Valdivieso (edis.) *Dilemas de justicia en el siglo XXI. Género y globalización*, de Nancy Fraser. Universitat de les Illes Balears.

García Herrero, G. y Ramírez Navarro, J. M. (2012). Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales. Índice de desarrollo de los Servicios Sociales. Índice DEC 2012.

García Roca, J. (2011). Crisis global y acción social. *Revista de servicios sociales y política social*, número 93. Dossier: Crisis.

Hernández Aristu, J. (2009) (comp.) Trabajo Social Comunitario en la sociedad individualizada. Nau Llibres. València.

Laparra Navarro, M. y Pérez Eransus, B. (2010). Conclusiones: la cohesión social en riesgo, en Laparra y Pérez-Eransas (2010) (coords.) *El primer impacto de la crisis en la cohesión social en España*. Fundación Foessa.

Lima Fernández, A. I. (2011). Servicios sociales, trabajo social y crisis. *Revista de servicios sociales y política social*, número 93. Dossier: Crisis

López Jiménez, J. Renes Ayala, V. (2011). Una sociedad desbordada. Cáritas ante la crisis: diagnóstico y propuestas políticas. *Revista de servicios sociales y política social*, número 93. Dossier: Crisis.

Marchioni, M. (1987). Planificación social y organización de la comunidad: alternativas avanzadas a la crisis. Editorial Popular. Madrid.

Muñoz Luque, J. (2011). Apunts per al debat sobre els reptes actuals dels Serveis Socials. *Revista Alimara* número 55. Monogràfic Municipalisme. Palma.

Muñoz Luque, J. (2009). Servicios sociales de atención primaria en España, en Navarro. V. (dir.), *La situación social de España*, Madrid, Fundación F. Largo Caballero; Biblioteca Nueva; Programa de Políticas Públicas y Sociales de la Universidad Pompeu Fabra, vol.III, págs. 503-542.

PROPUESTAS DEL TERCER SECTOR DE ACCIÓN SOCIAL PARA UNA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN SOCIAL 2020 EN ESPAÑA. Edit. EAPN ESPAÑA. 2010

Rodríguez Castedo, A. Jimenez Lara, A. (2011). Nuevas necesidades, nuevos derechos, nuevos empleos: dependencia y creación de empleo. *Revista de servicios sociales y política social*, número 93. Dossier: Crisis.

Sassen, S. (2003). *Contradeografías de la globalización. Género y ciudadanía en los circuitos transfronterizos*. Madrid: traficantes de sueños.

Serrano Morata, P. Martínez Lirola, Y. Vázquez Martínez, P. Rodiño Medrano, A. López Pérez, A. García Herrero, G. (2011). La crisis vista desde abajo. *Revista de servicios sociales y política social*, número 93. Dossier: Crisis.

Subirats Humet, J. (2007). (Dir.) *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales. Madrid.

Vidal, I. (2010). *Cicle econòmic i serveis socials*. RTS. *Revista de treball social*, número 191.