

XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

**Trabajo social crítico, generador de vínculos y
redes relacionales comunitarias para la
transformación social**

20 - 21 de Octubre de 2023

LIBRO PONENCIAS

XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS
URBANOS Y RURALES

 Consejo General
del Trabajo Social

LIBRO DE PONENCIAS

XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS URBANOS Y RURALES

BURGOS, 20 Y 21 DE OCTUBRE DE 2023

ESTE LIBRO RECOGE LAS PONENCIAS Y LAS CONCLUSIONES DE LAS XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS URBANOS Y RURALES CELEBRADAS LOS DÍAS 20 Y 21 DE OCTUBRE DE 2023 EN BURGOS.

Edita:



Fecha de publicación:

27 de Noviembre de 2023

Edita:

Consejo General del Trabajo Social

Relaciones Institucionales:

Emiliana Vicente González, presidenta del Consejo General de Trabajo Social

Resumen:

Este documento recoge las ponencias y las conclusiones recogidas en el marco de las XII Jornadas Estatales de Servicios Sociales en contextos urbanos y rurales celebradas en Burgos los días 21 y 22 de octubre, en colaboración con el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, la Federación Española de Municipios y Provincias y el Colegio Oficial de Trabajo Social de Burgos. Bajo el título “Trabajo social crítico, generador de vínculos y redes relacionales comunitarias para la transformación social”, las jornadas fueron un espacio de reflexión y exposición de experiencias comunitarias en intervención del trabajo social con dos ejes principales, junto a la perspectiva de género como eje transversal: el modelo del Sistema Público de Servicios Sociales que defiende el trabajo social y el retorno al ámbito comunitario como nivel necesario de la intervención del trabajo social desde el entorno urbano y rural.

Palabras clave:

Servicios sociales, modelo, comunitario, contextos

Cómo citar esta publicación:

Consejo General del Trabajo Social (2023). Libro de ponencias XII Jornadas Estatales de Servicios Sociales en contextos urbanos y rurales. Recuperado: 00/00/0000 (indicar fecha de acceso al enlace): <https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones> (acceso directo al documento)

Disponible en:

Catálogo de Publicaciones del Consejo General del Trabajo Social

<https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones>

Administración y Venta

C/ San Roque nº4 – 28004 Madrid, local 2

Tel: 915415776 - 77

@mail: consejo@cgtrabajosocial.es

www.cgtrabajosocial.es

Diseño y maquetación

Matizart

ISBN: 978-84-09-57728-6

© Todos los derechos reservados: Consejo General del Trabajo Social

Nota: El documento se ha elaborado en la medida de lo posible utilizando un lenguaje neutro, manteniendo a lo largo del texto terminaciones en femenino para facilitar la comprensión del texto y evitar reiteraciones.



RELACIÓN DE PONENCIAS

Presentación institucional _____	6
Servicios Sociales Públicos: ¿De dónde vienen? ¿Dónde están? ¿Hacia dónde van y hacia dónde queremos que vayan? _____	13
El modelo del Sistema Público de Servicios Sociales que defiende el Trabajo Social _____	21
Modelos organizativos de atención social en el contexto rural y urbano: la experiencia de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barakaldo _____	31
Protocolos para la Intervención Social en el Ámbito Municipal (PISAM) _____	41
Centro de desarrollo rural O Viso: las necesidades convertidas en potencialidades y el empeño por hacer posible lo necesario _____	55
Supervisión: soporte imprescindible al trabajo social en servicios sociales de atención social primaria _____	59
Contra el cuidado profesional. La urgente necesidad de una práctica reflexiva e incómoda _____	69
Generar redes relacionales sostenibles con la intervención: un modelo de asesoramiento entre colegas profesionales, allá donde estés _____	75
Más liderazgo, más trabajo social _____	83
¿Quién gobierna los servicios sociales en el mundo local? Lecciones para potenciar el liderazgo político-técnico _____	91
Movimiento “Reconocimiento ya” _____	105
¿Es necesaria la reflexión sobre la humanización de la asistencia en el trabajo social? _____	129
Conclusiones _____	142



PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL



Emiliana Vicente González
Presidenta del Consejo General del Trabajo Social

El trabajo social crítico, la generación de vínculos y las redes relacionales comunitarias son elementos que consideramos esenciales para seguir construyendo, avanzando y mejorando los servicios sociales en nuestro país.

Teniendo como eje transversal la perspectiva de género, nos preguntamos dónde estamos y hacia dónde debemos ir los servicios sociales, abordaremos la propuesta de la profesión respecto al modelo de servicios sociales que defendemos desde el trabajo social, pondremos en valor el retorno al trabajo social comunitario como nivel esencial e imprescindible acompañándolo de buenas prácticas y de espacios e iniciativas para mejorar nuestra práctica profesional. Sabemos que abordar la soledad deseada es un reto de país, por eso en estas jornadas queremos poner la atención en ello y también, en cómo la profesión en ocasiones se ejerce en cierta soledad.



Para todo ello, necesitamos dos elementos estructurales como son el liderazgo en nuestra profesión, tanto a nivel técnico como en incidencia política. Y por supuesto, poner en el centro de nuestra intervención la humanización y la ética como elementos estructurales que vertebran la calidad y la calidez de nuestro hacer profesional.

Un retazo histórico. Este año se cumplen sesenta años desde que se aprobó la Ley de Bases de la Seguridad Social de 1963. En ella se contemplaban los Servicios Sociales y la Asistencia Social como complemento de las prestaciones básicas y será entre los años 1983 y 1985 cuando se dan las primeras transferencias en materia de servicios sociales a las comunidades autónomas y aparecen las primeras Leyes de Servicios Sociales Autonómicas, siendo las primeras las del País Vasco (1982), Navarra (1983) y Madrid (1984).

En este contexto nace la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local que se establece la obligatoriedad a los ayuntamientos a prestar Servicios Sociales en aquellos mayores de 20.000 habitantes, derogándose jurídicamente la beneficencia pública.

Casi 40 años del Sistema Público de Servicios Sociales, en estas cuatro décadas el desarrollo ha sido muy desigual, encontrándonos con diecisiete leyes autonómicas y una realidad bien diferente en el contexto urbano y rural.

Pero sobre todo, en los últimos quince años se han producido cambios profundos con reformas legislativas y económicas, donde vemos que la lógica neoliberal aplicada a lo social viene produciendo un proceso de privatización y recortes sociales que llevan hacia una clara externalización y subsidiariedad del tercer sector y la iniciativa privada respecto a la administración pública. Como así nos indica la investigación del IV Informe sobre los servicios sociales y la profesión del trabajo social en España (IV ISSE), hecha por el Consejo General con las Facultades de Trabajo Social y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid e Indaga, disponible en nuestra web.

La importancia de estas jornadas radica en que durante estas doce ediciones se han generado entornos para reflexionar, analizar y promover espacios críticos, desde los que generar discursos y propuestas para la profesión.

Lógicamente, el trabajo social está estrechamente ligado a los servicios sociales, como nos indica también el IV ISSE el 74% de las trabajadoras sociales ejercen en ellos. Los servicios sociales han pasado por tres etapas claves:

- La conformación de un marco universalista.



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



- La diferenciación entre las 17 leyes autonómicas y sus desarrollos desiguales.
- El periodo entre crisis (económica y pandémica), una transformación muy notable dentro de un marco de recortes, escasez y austeridad.

Estas etapas han impactado en la profesión. Se ha establecido una relación directa en estos años, entre los servicios sociales y el trabajo social con profundos cambios y avances:

- Una primera etapa de crisis de identidad (1970) en la que las trabajadoras sociales estaban condicionadas a un modelo asistencialista, había una desvinculación entre lo que hacían y sus opiniones sobre las funciones ideales y las concepciones del trabajo social.
- En un segundo momento hubo un avance de la profesión, una consolidación e institucionalización profesional (1990-2008); donde se produce una consagración de las trabajadoras sociales como las profesionales de referencia del SPSS.
- Desde el momento en que se cierra la crisis de la identidad y se consolida la profesión, empiezan a aparecer las grietas que abrirán una nueva crisis. Cuestiones que refieren a cómo los y las profesionales entienden su profesión, aspectos relativos al papel social del trabajo social y el peso del trabajo social como profesión en el campo de lo social, en estos contextos donde se aplica la lógica neoliberal a lo social. (desde 2009 hasta la actualidad)

Surge la necesidad de pensar la profesión del trabajo social fuera del marco neoliberal. Se hace necesaria una apuesta por la intervención del trabajo social comunitario para generar nuevos marcos de comprensión y repertorios de acción.

Existe un sentimiento en la profesión de fracaso y malestar por una visión ideal, que choca con la realidad social marcada por las políticas sociales, que afecta directamente a los y las trabajadoras sociales y a sus aspiraciones de transformación estructural inalcanzables.

En estos momentos hay entre las trabajadoras sociales de los SS cinco grandes debates, que tenemos identificados en la investigación cualitativa del IV ISSE, que ponemos a disposición de la profesión para que podáis profundizar individual y colectivamente en vuestros trabajos.

- 1) La percepción de crisis profesional y los procesos de desprofesionalización, especialmente en atención primaria; lo que hemos llamado el discurso de las posiciones desposeídas y vencidas. Cumplimiento con el mandato encomendado.
- 2) El peso que tiene la burocratización en nuestro quehacer diario, el laberinto burocrático en el que está inmersa la profesión y la ciudadanía. El dilema entre el ser y el debe ser.



- 3) La emergencia de un discurso neoliberal en su fracción “gerencial tecnocrática” que pareciendo una solución, puede ahondar en la crisis abierta; que se hace eco de los malestares y trata de darles respuestas desde discursos complacistas. Acomodo a un perfil funcionariado y tramitador de prestaciones.
- 4) El problema de la intervención vinculada al control-condicionalidad de las prestaciones y sus ambivalencias, ha permitido incorporar el discurso neoliberal en sus fracciones “meritocráticas”. Señalar a las personas usuarias desde la superioridad moral, o el síndrome de la Administración Pública.
- 5) Las diferentes concepciones entre modelos-entramados público-privados, y la apuesta por lo público señala, aún hoy que, en la profesión hay anclajes de derechos fuertes, donde se evidencian discursos críticos de todo tipo. Trabajo social crítico frente a la inercia.

Mientras está pasando esto en la profesión, la realidad se va transformando sin ser agentes de cambio, sin ser protagonistas del propio cambio de la profesión. Estando sujetos a los ritmos que nos marcan otros/as. Esto da como resultado un conjunto de posiciones, por una parte, las que tratan de resistir (posiciones críticas) o las que tratan de evadirse de la situación (algunas desde discursos conformistas y autocomplacientes.

Por tanto, sobre el Sistema Público de Servicios Sociales, podemos decir que:

- a) Transita por un contexto de crisis sociales, económicas y políticas sucesivas y superpuestas en sus efectos. Por un lado, tensionando las estructuras de los servicios sociales y el resto de los sistemas (sanitario, educativo, etc.) Primero la austeridad y, después, la carestía se ha instalado y han puesto bajo las cuerdas a los sistemas.
- b) Un conjunto de transformaciones en la gobernanza del sector público y sus múltiples entrelazados entre el tercer sector y la iniciativa privada.
- c) La trampa de la austeridad, esa búsqueda apasionada del precio más bajo en una lógica economicista instalada en el seno de la Administración tiene consecuencias directas en los sistemas y en la propia profesión (precarización, desprofesionalización, riesgo de monopolios).

Tenemos como primer paso, que identificar y reconocer qué está ocurriendo, establecer el necesario debate colectivo sobre qué vamos a hacer para construir aquello en lo que nos queremos convertir. Diseñar en definitiva un nuevo horizonte deseable para el futuro de la profesión y de las trabajadoras sociales.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Este es nuestro compromiso como Consejo General del Trabajo Social, para ello hemos realizado el IV ISSE, una radiografía rigurosa y científica para conocer cómo está el Sistema de Servicios Sociales. En estos momentos, aportamos una propuesta técnico-metodológica que es el Modelo de Servicios Sociales desde el Trabajo Social para el siglo XXI, hemos realizado aportaciones al borrador de anteproyecto de ley sobre servicios sociales y estamos trabajando en el marco del diagnóstico social con una propuesta firme para construir un sistema de clasificación diagnóstica, que permita crear un lenguaje común para la sistematización de la terminología de las valoraciones y juicios diagnósticos.

Como Consejo General del trabajo Social, nos preocupan (y mucho) los discursos y los malestares que se han instaurado en la profesión. No podemos negar que es preciso que hagamos autocrítica sobre dónde los y las trabajadores sociales nos estamos posicionando.

Aunque partimos de un malestar común en muchas posiciones, la agenda de reforma entendemos es necesaria, pues cambia notablemente el foco y la concepción de lo público, de los servicios sociales y de la profesión del trabajo social dependiendo del lugar en el que se posiciona nuestro discurso profesional. La tendencia u orientación a la acción de las profesionales: se diferencia entre quienes ejecutan y quienes reflexionan y, cómo esas reflexiones atienden a diferentes objetivos.

En el contexto actual formular preguntas parece casi tan importante como obtener respuestas. Si estas preguntas se plantean en el debate de lo público, los cambios que están aconteciendo en los servicios sociales y la crisis incipiente del trabajo social, probablemente el escenario será otro.

Quizás, la precariedad del inicio de las trayectorias laborales de las personas jóvenes pueda extenderse sin apenas percibirlo; quizás la crisis profesional pueda asentarse en la atención primaria; quizás las posiciones conformistas puedan mantener sus puestos hasta la jubilación, conscientes de que no habrá un reemplazo en similares condiciones; quizás las posiciones críticas puedan seguir explorando diferentes orientaciones sin dialogar necesariamente unas con otras; quizás el discurso neoliberal pueda propagarse hasta conformar una nueva articulación pretendidamente acrítica entre los actores; quizás se produzcan cambios en las orientaciones de gestión de lo público y en el mercado de lo social sin consultar la opinión del trabajo social; incluso, quizás pueda desarrollarse plenamente una (posible) nueva crisis del trabajo social.

Todo esto sería posible, si se siguen percibiendo como malestares aislados, sin comprenderlos como un problema grupal, sin conectar estos problemas con el contexto histórico y sin aceptar la diversidad de visiones ideológicas dentro de la profesión.

La intervención social que desarrolla el trabajo social nunca es imparcial. Las políticas sociales



pueden ser parte del mantenimiento de las estructuras de desigualdad o pueden inducir en su transformación, hacia el avance en derechos y libertades para la ciudadanía.

Nuestra intervención profesional, por tanto, en la medida que se realiza, en relación con los sistemas de protección y las políticas públicas, puede colaborar en la consolidación de las estructuras de desigualdad, o puede ser un instrumento de transformación de las mismas.

La profesión, como agente de cambio, no debe permanecer impasible o mirar hacia otro lado sin impulsar, o formar parte, de las transformaciones sociales. Por lo tanto, debe realizar un trabajo social crítico que enlace su actividad esencial con la búsqueda concreta de la acción y la transformación social.

Y si el trabajo social es transformación, cambio, compromiso, es también rebeldía es rebelión.

Invito a la rebeldía para no dar un paso atrás, rebeldía para no aceptar las injusticias, rebeldía para transformar una realidad social que genera sufrimiento y falta de oportunidades. Solo hay un camino posible que es la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

¡Vamos profesión, vamos trabajo social!



Servicios Sociales Públicos: ¿De dónde vienen? ¿Dónde están? ¿Hacia dónde van y hacia dónde queremos que vayan?

Luis Nogués Sáez

Miembro del equipo investigador del IV Informe sobre los Servicios Sociales y la profesión del Trabajo Social en España.



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Todo punto de vista sobre los servicios sociales y el trabajo social está marcado por quién lo da, cuáles son sus circunstancias y para quién lo hace. Mi mirada, como la de todas ustedes, está condicionada, está contaminada, tiene un sesgo cognitivo. En este sentido mi punto de vista pretende situarse en lo que considero trabajo social crítico reformista.

La mesa con la que inauguramos estas jornadas se titula: El Sistema Público de Servicios sociales ¿dónde estamos y hacia dónde debemos ir? Propongo que se sustituya por otro título: “Los Servicios Sociales públicos: ¿de dónde vienen, ¿dónde están, hacia dónde van y hacia dónde queremos que vayan?”

¿Por qué el cambio? En primer lugar, porque el título original conserva una identificación -que hoy no considero oportuna- entre los servicios sociales y el trabajo social. La profesión durante casi 50 años ha cumplido un importante servicio a la sociedad, cuestionando la beneficencia y proponiendo como alternativa un sistema público comunitario y universal de servicios sociales. Las trabajadoras sociales han dedicado sus mejores esfuerzos a organizar y estructurar como sistema un conjunto de prestaciones y servicios, dejando en segundo plano las tareas de consolidación de las relaciones con los usuarios.

Ello no es óbice para que, en los últimos tiempos, el Estado esté empleando a las trabajadoras sociales en funciones de control y vigilancia: gestión administrativa, informes para filtrar ayudas económicas y otras prestaciones escasas. En el caso del Tercer sector, para ofrecer soluciones individuales y paliativas y en las empresas como parachoques ante demandas de usuarios que reciben unos inadecuados servicios.

Como consecuencia, asistimos a un cambio en la percepción que tiene una parte de la ciudadanía de las trabajadoras sociales, de la figura que te cuida y se está pasando a la figura de alguien que te controla. De lo que ha ocurrido no estamos exentos de responsabilidad y ha llegado el momento de desarrollar un camino propio, salirse de las reglas, desafiar las políticas discriminatorias o las prácticas punitivas.

Hay una segunda razón para proponer el cambio de título. Durante todos estos años la profesión se ha sentido responsable de los avances y retrocesos del sistema, llegando a renunciar a determinadas críticas que podían poner en peligro su identidad como sistema único. Sentirnos libres de dicha carga, reconocer que no compartimos muchas de las decisiones que se toman en materia social y que afectan a la vida diaria de los usuarios y que, sin embargo, estamos disponibles para asistir, para cuidar, puede ser beneficioso para recuperar la confianza de la ciudadanía.

Dicho cambio es sustancial porque supone aceptar nuestra impotencia, abandonar la ficción sobre nuestra capacidad de establecer sus pasos, y alejarnos de determinadas concep-



ciones prepotentes y patrimonialistas que no han favorecido en nada la confluencia con otros sectores profesionales en la defensa de unos servicios sociales con el enfoque de derechos.

Tal vez estos cambios os puedan parecer una cuestión formal, pero reflejan la apuesta por estar de otra manera en los sistemas de protección social, en un contexto de incertidumbre como el actual, en el que asistimos a un incremento de la desigualdad, al combate entre unas políticas de bienestar socialdemócratas basadas en derechos y otras políticas sociales residuales corporativistas, clientelares y neofilantrópicas.

El IV Informe sobre los servicios sociales en España y la profesión de trabajo social es una buena descripción de lo que está ocurriendo en los servicios sociales:

- Precarización laboral y desprofesionalización: incremento del número de contratos anuales, la edad como elemento vertebral de las condiciones laborales, fragmentación del empleo público.
- Incremento en la feminización de la primera línea de atención y masculinización de los cargos directivos.
- Privatización en la gestión de prestaciones y servicios con una financiación pública del 86%. Aumento de la atención especializada privatizada a costa de la atención primaria comunitaria pública.
- Refuerzo de las funciones de control social de los Servicios sociales públicos y externalización de las funciones de acompañamiento social a grupos y comunidades.

Los datos son heterogéneos por comunidades autónomas, cuestión importante para reconocer que la desigualdad de derechos de los ciudadanos depende de las diferentes políticas sociales desarrolladas en los diferentes territorios del Estado.

Para comprender lo que está ocurriendo en la superficie es necesario reconocer las corrientes de fondo y los protagonistas que las agitan: las elites y redes de poder asociadas al actual capitalismo absoluto. Detenerse en consideraciones de carácter estructural es prioritario en momentos de reflexión como éste porque, en el día a día, en los lugares asignados socialmente no es fácil para el trabajo social percibir las tendencias dominantes. Necesitamos dotar a nuestros análisis de nuevos marcos interpretativos e introducir cambios en los repertorios de intervención.

Un breve paréntesis. Recordemos que el Estado de Bienestar intentó generar y proteger un espacio social, alrededor de las necesidades sociales básicas, no mercantilizado. Sin embargo, hoy en día, se ha aceptado sin ningún rubor que se trata de un espacio más de negocio.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Los servicios sociales han dejado de ser -nunca lo habían sido- un espacio social al margen de la economía general, y se han convertido en un sector económico pujante financiado con dinero público con sus especificidades sí, pero atravesado por dinámicas comunes, como el conjunto de la economía capitalista.

Como resultado, nos encontramos con unos servicios sociales en los que hay una pirámide en la que funciona el cálculo interesado y relaciones clientelares que con frecuencia impregnan el cuerpo social y anidan en diferentes organizaciones: universidades públicas y privadas, colegios profesionales, tercer sector, Administración pública; que alcanzan muy distinto grado de presión sobre las personas y coartan, en mayor o menor medida, su libertad.

Este marco interpretativo permite comprender la precarización de la provisión de servicios, la estandarización y fragmentación de la intervención social y la pérdida de autonomía del profesional como algo consustancial con el carácter de la producción de mercancías y con el objetivo principal del capital de maximizar los beneficios.

De esta afirmación fuerte no debe derivar una visión lineal: la idea de que todas las Comunidades Autónomas y los municipios siguen unos pasos inexorables hacia la adopción de recortes sociales, ya que favorecería un pesimismo infundado.

Llegados a este punto la pregunta es ¿a dónde queremos que vayan los servicios sociales y el trabajo social? No cabe duda de que la sociedad actual es profundamente injusta, circunstancia que nos hace desear un cambio radical, pero no debe confundirnos pensando que estamos a las puertas del colapso del sistema capitalista.

El IV Informe sobre Servicios Sociales (ISSE IV) en su parte cualitativa realiza una topografía del trabajo social, pretende descubrir un marco general para que cada trabajadora social reflexione sobre su posición particular y, más importante aún, comprender las posiciones de las otras. Los diferentes mapas muestran lo relativo de las posiciones y, sin tratar de reificarlas, evidenciar, comprender y reconocer la diversidad.

Un primer mapa, refleja las posiciones en relación con el trabajo social y los servicios sociales, obteniéndose cinco discursos principales: neoliberal-meritocrático, desposeídas-vencidas, crítico, conformistas y precarizadas.

El segundo mapa recoge las veintidós fracciones discursivas de los cinco discursos.

El tercer mapa incluye la síntesis entre discursos y fracciones discursivas.

Hay unos discursos más cristalizados que otros, el diagnóstico de la crisis profesional y los marcos neoliberales no agotan la diversidad de discursos sobre la profesión, y surgen apertu-



ras en diferentes direcciones que apuntan la importancia de romper con la visión “modernizadora” del cambio social que parece conducir a una única dirección.

Se pueden señalar un conjunto de problemas que explican la dificultad de construir una respuesta articulada:

- La falta de identificación del carácter ideológico de las diferentes visiones o modelos del trabajo social.
- La asunción de uno de los modelos como el único de los posibles.
- La falta de incorporación de los contextos sociales amplios en la mayoría de los diagnósticos.
- Existiendo un pilar básico ampliamente compartido, como es la defensa de lo público, no se establece un pacto de mínimos.
- La falta de articulaciones críticas que permitan construir programas (soluciones) alternativos.

Pero en última instancia el problema se concreta en la incapacidad de cada una de las posiciones discursivas para comprender y dialogar con las restantes. Desde esta perspectiva, es urgente establecer el necesario debate colectivo sobre lo que vamos a hacer para construir aquello en lo que nos queremos convertir.

A continuación, señalaré un par de propuestas que pueden ayudar a impulsar unos círculos virtuosos y frenar los círculos viciosos.

La primera propuesta está relacionada directamente con el tipo de crecimiento económico que deben tener los servicios sociales y, para ello, hemos de empezar por cambiar nuestros conceptos y discursos en relación con el papel del Estado, dejar de verlo como un mero crupier, mediador que reparte juego entre los sectores privados y lleva a cabo las tareas ingratas de control social, y reconocerlo como un actor económico crucial. La economía de los servicios sociales no crecerá por sí sola en una dirección socialmente deseable; según este punto de vista, el Estado debe ocupar un importante papel “empresarial”.

Para poder plantear con seriedad la democracia y la participación es necesario partir de un axioma: la aplicación de un principio regulador que ponga límites a la expansividad de las relaciones mercantiles, y abra espacios y lugares sociales para la formación de actividades de cooperación basadas en la reciprocidad del reconocimiento de los individuos concretos (la cooperación comunitaria libre).

Para ello los gobiernos deben hacer inversiones dirigidas a fortalecer sus propias capacidades; la continua externalización por parte de los ministerios involucrados en las políticas

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

sociales, consejerías y concejalías no hace más que socavar su capacidad. Circunstancia que los hace más susceptibles de captura por los intereses creados.

Depender de las consultorías debilita e infantiliza los servicios sociales públicos atrofia la innovación y la capacidad estatal, debilita la rendición democrática de cuentas.

Por ello es conveniente crear consultoras internas en el sector público, “laboratorios” de políticas y programas locales, en coordinación con las universidades públicas.

La segunda propuesta está centrada en la construcción de una autonomía relativa en el ejercicio profesional de las trabajadoras sociales:

La autonomía es una categoría dinámica que se reduce o expande dependiendo, entre otros factores, de la cultura organizacional, de la relación con los usuarios, de la vinculación con los y las activistas comunitarias y movimientos sociales y de la organización sindical en el lugar de trabajo.

En la relación con los usuarios y los movimientos sociales, los profesionales que tienen asignada la tarea deben empezar por reconocer que tienen una posición ambigua en relación con la institución, con el poder: debo estar a la vez bajo su autoridad y ser independiente; tengo que interpelarlo y obedecerlo. Es necesario experimentar, por medio del doble vínculo, la contradicción que está en el fundamento de la institución que te comisiona y de la función que te asigna oficialmente: favorecer la autonomía de las personas y de las comunidades, reactivar la vida del barrio, hacer participar a los residentes en la gestión son consignas, no son más que palabras, ficciones automistificadoras, mediante las cuales la tecnocracia trata de justificarse.

Las trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Burgos nos sorprendisteis con vuestra lucha en la defensa de unas condiciones laborales dignas, como única manera para poder ofrecer unos servicios de calidad a los ciudadanos. Fue un aire fresco y juvenil por la ética y la estética para una profesión poco acostumbrada en España a defender, por medio de la lucha sindical, sus derechos.

Estas jornadas en Burgos son, por lo tanto, un entorno privilegiado para proponer que junto con la colegiación se produzca la sindicalización de las trabajadoras sociales y los trabajadores sociales para combatir los frecuentes procesos de desprofesionalización y precarización.

Sí, supone cambiar la cultura de una profesión poco acostumbrada a utilizar su propia cualificación en el fomento de la participación en la defensa de sus intereses, con una conciencia política de la que no forman parte cuestiones como: los derechos laborales, las solidaridades de clase y el activismo sindical. Sin embargo, lo cierto es que las privatizaciones de bienes y



servicios públicos; el libre movimiento internacional de los capitales, pero no de las personas; la contención en los salarios, pero no en los beneficios; la competitividad basada en el trabajo precario y mal pagado, la guerra, no son algo que vaya a retroceder de forma espontánea. El sindicalismo es una de esas herramientas anticuadas y resistentes a las modas que mejor pueden defendernos contra las inclemencias del presente, y tal vez del porvenir. (El País 30 de septiembre de 2023, Antonio Muñoz Molina)



El Modelo del Sistema Público de Servicios Sociales que defiende el Trabajo Social

Ana Vilar Varela

Vocal del Consejo General del Trabajo Social



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



Introducción

El Sistema de Servicios Sociales se situó como principal referente de la arquitectura del Estado del Bienestar, constituyéndose como el autodenominado IV Pilar del Estado de Bienestar. Hoy después de 35 años de aprobación del plan concertado, podemos concluir que la misión de los servicios sociales se ha desdibujado. El sistema ha funcionado durante años como cajón de sastre provocándose una invisibilidad manifiesta, desvirtuando su objeto y bien protegible.

Los servicios sociales tienen la proximidad como seña de identidad, existe un deterioro por la tendencia a la estandarización de los mismos por su burocratización, desnaturalización que les está alejando de su valor principal que es la proximidad y el trabajo con la comunidad. Esta brecha es mayor en el ámbito rural donde la población es cada vez más envejecida produciéndose una desertización alejándose de características que le eran propias como la promoción de la integración social y red de apoyo.

No existe en estos momentos pausa para la reflexión y mucho menos para el pensamiento crítico, somos autómatas, produciéndonos una crisis de valores proclamados por nuestro colectivo a través del código deontológico. La profesión mantiene un pulso constante entre el mandato institucional, nuestra ética y deontología profesional, generándonos una crisis profesional y por ende una merma en nuestra autoestima profesional, con una gran disonancia entre lo que se hace y lo que se debe hacer.

Nos hemos situado como dispensadores de recursos, despersonalizando la atención social, dirigiéndonos hacia la gestión de recursos y prestaciones, con carácter inmediato, paliativo, la intervención social ha quedado relegada a un modelo de distribución de recursos, baremación de prestaciones, encajar a las personas en un recurso "idóneo" y en definitiva a una burocratización de la atención social. Con carácter general, esto se refleja principalmente en el ámbito comunitario por ser el principal cauce de gestión de recursos, funcionando como espacios de triaje y ventanilla única. No tendemos a dar respuesta a problemas relacionales, de autonomía, de protección e integración relacional de los ciudadanos desde la proximidad, desde lo comunitario; y donde nuestro bien protegible ha quedado oculto.

Podemos testificar que se ha producido un estancamiento, o lo que es peor, un retroceso del sistema donde nuestra esencia se ha quedado en la trastienda frente a la gestión, no hemos evolucionado al mismo nivel que el resto de los sistemas de protección social, y necesitamos un cambio. Existe una involución de las políticas sociales, con poca o nula capacidad de intervención por parte de nuestra profesión, la planificación es más economicista que social y con una gran contradicción entre el planteamiento teórico y una política social real. Todo ello



deriva y cristaliza en normativas y procedimientos que desembocan en una despersonalización de la atención, y que deriva directa o indirectamente en violencia institucional.

La autonomía personal, y el protagonismo de las personas en su espacio vital serán, básicos para avanzar en las claves de cambio en los servicios sociales, es ineludible que ello vaya acompañando con el desarrollo de la ética de la atención social, siendo el/la profesional, la base principal de la intervención frente a modelos de dependencia, de involución asistencialista que recuerdan a otras épocas y en cuya zona, nos hemos manejado durante años.

Tampoco es baladí reconocer que otras profesiones han ocupado ese espacio que hemos dejado relegado como seña propia de nuestra identidad profesional, y nuestra práctica de intervención social se ha desplazado.

Es necesario por tanto, iniciar una transición hacia la definición de su perímetro de actuación, hacia un modelo del sistema, que lo identifiquen como un sistema garantista, público de derecho, y donde recuperemos el sentido de la utopía y su valor como elemento transformador de la realidad, donde no tiene cabida el conformismo pero sí el pensamiento crítico.

Para ello debemos avanzar en la planificación y diseño de políticas públicas, abogando por la regulación de un marco normativo estatal que regule el derecho subjetivo a los servicios sociales, garantizando el acceso a una cartera de prestaciones técnicas de carácter esencial donde, el diagnóstico social sea reserva de actividad profesional, avanzando en un sistema común de clasificación diagnóstica, y se garantice un mínimo común dentro de la estructura del sistema en los diferentes ámbitos de la administración pública, entidades, etc.

En definitiva, la sociedad ha avanzado y de esta crisis profesional, debemos rentabilizar la bonanza de avanzar en el valor de lo social y la profesión que debe abanderarlo debe ser y es el trabajo social.

¿Cómo y por qué se inicia el modelo de servicios sociales?

Partiendo de esta diagnosis, unido a los informes de servicios sociales de España, (y fruto de un trabajo colectivo y riguroso) entendíamos que debíamos redefinir los servicios sociales desde la profesión que lo ha construido, donde lo relacional y la reconstrucción de las comunidades y convivencia fuese nuestra esencia y seña de identidad. En este escenario es donde emerge el proceso de reformulación y análisis de este documento, ya que la profesión reclama la recuperación del sentido de nuestra identidad profesional.

Metodológicamente desde el Consejo General del Trabajo Social se remitió a la estructura colegial un documento que contenía un Modelo de Sistema Público de Servicios Sociales que proponía el Trabajo Social para el Siglo XXI.



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



Este documento ha sido realizado a partir de los materiales, consensos y conclusiones resultantes de un proceso de estudio, reflexión y discusión tendente a la reconceptualización del sistema público de servicios sociales y del papel de nuestra profesión en el sistema.

El proceso ha sido impulsado y desarrollado desde 2016 hasta la actualidad, por el Consejo General de Trabajo Social, con la implicación y participación de la estructura colegial, pasando por las diferentes etapas, con encuentros jornadas de debate (Navacerrada, Alcorcón), hasta que en marzo de 2022 es aprobado en Asamblea General por mayoría absoluta, realizando su presentación pública en mayo del mismo año en el Congreso Estatal de Trabajo Social.

Este documento elaborado desde la profesión es un documento vivo, con el ánimo de que contribuirá a la redefinición de un sector, los Servicios Sociales, que tienen la indudable capacidad de acompañar a las personas, familias, grupos y comunidades a afrontar los riesgos de una sociedad cada vez más individualista, insolidaria y desconectada de su propio ecosistema. Abogamos por unos servicios sociales que respondan a las necesidades de la ciudadanía y a los que los/as profesionales del Trabajo Social podamos sentirnos orgullosos/as de pertenecer.

¿Cuál es el marco de referencia del que parte el modelo?

Planteamos un modelo en base a las siguientes premisas:

- Un sistema con un enfoque comunitario, público y de proximidad y descentralizado con ratios y equipos profesionales ajustados a las características de los territorios y donde el trabajo social sea la profesión de referencia del sistema y donde sus profesionales sean reconocidas como figuras de autoridad pública.
- Un sistema que sea de interés general y un servicio público esencial, constituyéndose como un sistema de responsabilidad compartida, donde su financiación no dependa de subvenciones, ni siquiera las de ciclo anual como el plan concertado, sino de presupuestos de carácter finalista.
- Seis pilares del Estado de Bienestar donde estaría: servicios sociales, educación, sanidad, vivienda, empleo y garantía de rentas.
- Niveles diferenciados de atención social: primaria, básica o comunitaria, de atención especializada y de urgencia social.
 - El nivel básico de atención sería el primario y cuyo eje son los centros de servicios sociales, dotados de equipos interdisciplinarios y donde la población objeto de atención, indistintamente del grado de afectación de su convivencia e interacción con el



medio, es la totalidad de la población que resida en un territorio y cuyas funciones se centran en la detección, prevención asistencial, rehabilitadora, etc., donde prime la intervención social frente a la prestacional, potenciando la interacción y relación humana.

- El nivel especializado sería el secundario, la atención que presta al sistema garantiza el acceso a una parte de la población, que requiere atenciones especializadas y complejas dado la gravedad de su afectación.
- La implantación de una única historia de atención en servicios sociales, imprescindible y esencial para la atención integrada de ambos niveles de atención.
- La intervención social en clave de proximidad debe apoyarse en la medida de lo posible en las redes sociales primarias y en las comunitarias proveedoras de apoyo social, promoviendo la compatibilidad entre la atención formal y la informal.
- Un enfoque proactivo en sus funciones de prevención, promoción, asistencia, rehabilitación y protección, promoviendo la convivencia, interacción y autonomía social.
- Atención centrada en la persona integral, continua, personalizada, garantizando su participación activa considerando su principio de autonomía
- Garantizar la coherencia, continuidad e integralidad de itinerarios de atención aunque impliquen a distintas administraciones u otras políticas sectoriales de bienestar social.
- El diagnóstico social, la prescripción técnica, el plan de atención personalizado y su acompañamiento como una prestación en el marco de la relación de ayuda, así como el seguimiento y evaluación son elementos identificadores de nuestra praxis diaria, que nos permitirán calibrar el desajuste vital de las personas, grupos o comunidades y su estado de desprotección, dependencia o exclusión. Debemos tender hacia un sistema de clasificación diagnóstico común, y éste no se debe alejar del objeto del sistema y de su bien protegible.
- El bienestar social, la inclusión social, la igualdad, la política de cuidados entre otros no constituyen finalidades exclusivas del sistema público de servicios sociales sino compartidas con otros sistemas y políticas públicas de protección social, por lo tanto el sistema actuará en corresponsabilidad y coordinación con las demás políticas sectoriales en el marco que le es propio en base a su objeto.
- El papel del sistema de servicios sociales será primordial en la promoción y protección del bienestar respecto a otras políticas sectoriales y sociales públicas en los conflictos y desajustes que se produzcan entorno a la convivencia e interacción personal, familiar y



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



comunitaria y sin embargo será complementario en otros contextos vinculados a políticas urbanísticas, sanitarias, judiciales, culturales, etc.

- Un catálogo común de prestaciones y servicios al que debe tener derecho el conjunto de la ciudadanía y donde primen las prestaciones técnicas (acompañamiento, mediación, orientación asesoramiento, intervención comunitaria, diagnóstico, valoración social, intervención psicosocial desde el trabajo social,...) y tecnológicas, frente a las económicas, no incluyendo la cobertura de la necesidad social de disponibilidad de ingresos y cobertura de gastos de bienes y servicios que esto corresponde al servicio público de seguridad social y garantía de rentas. En relación a los servicios ,se incorporarían centros y servicios de apoyo con la naturaleza de atención que requieran (domiciliaria, telemática, diurna, comunitaria, etc.).

¿Cuál es el objeto y bien protegible del sistema?

El Sistema Público de Servicios Sociales que defiende la profesión de trabajo social tiene por objeto:

“Promoción, y protección de la convivencia e interacciones significativas en los entornos familiares, comunitarios y sociales que son imprescindibles para garantizar un adecuado desarrollo personal, emocional, y social a lo largo del ciclo vital , favoreciendo su autonomía social, protección, inclusión mediante la generación de bienes relaciones y provisión de apoyo social”.

La seña de identidad del objeto del sistema, es la convivencia y el entramado de vínculos y relación que las personas tienen a lo largo de su vida y en esos entornos (micro, meso y exo) son en los que incide el sistema, facilitando bienes relacionales que garanticen su supervivencia, seguridad, socialización, afecto, etc.

Debemos favorecer la protección de la convivencia mediante bienes relacionales para promover su autonomía social, y contrarrestar así su ausencia o precariedad de las relaciones significativas, facilitando a la persona vínculos, apoyos cuidados en función de su autonomía personal, impulso vital, y también la inclusión social a través del disfrute de su calidad de vida y derechos sociales que le son propios.

El apoyo social por parte del sistema se hace efectivo a través de las prestaciones técnicas y servicios.

El bien protegible del sistema y que lo diferencia de otros y que está unido a su objeto es:

“El sistema público de servicios sociales promueve y protege las interacciones significativas de la convivencia personal, familiar y comunitaria como bien social universalmente necesario e



imprescindible mediante la provisión de bienes relacionales para garantizar la protección de la integridad física, psíquica y social de las personas favoreciendo su autonomía social“.

Esta conceptualización del objeto y bien protegible hace necesario una reconfiguración de las necesidades sociales que desde el sistema venimos trabajando, resituando a cada sistema aquellas necesidades a las que tienen que hacer frente.

Según el bien protegible del sistema ¿qué niveles de afectación se establecen?

Los niveles de afectación de las personas, grupos o comunidades serán establecidos en función del grado de protección según el estado de convivencia e interacción en los diferentes entornos.

De cara a la intervención del sistema diferenciamos seis niveles de afectación, muy grave, grave, moderado, leve, vulnerable y sin afectación.

En cada uno de ellos se evaluará las consecuencias del estado de afectación y su riesgo inminente, daño o limitaciones que pueden provocar de daño físico, social psicológico, desadaptación aislamiento, etc.

Desde la visión holística del trabajo social, los diferentes niveles de afectación es el resultado de múltiples combinaciones derivados de factores de riesgo, disponibilidad de relaciones, estado de autonomía personal, impulso vital, etc.

En este contexto, el diagnóstico social cobra un papel relevante y el sistema de clasificación diagnóstica por el que aboga el modelo.

¿Qué objetivos debe tener el sistema según la profesión de trabajo social?

Entre los objetivos del sistema desde la profesión se encuentra:

- Promocionar interacciones sanas y estables.
- Producir bienes relacionales destinados a lograr la mejora y disponibilidad de apoyos y la reparación relacional.
- Facilitar apoyos indispensables para la protección, en situaciones de desprotección o riesgo grave, facilitando el desarrollo de las actividades de la vida diaria.
- Mantener mejor, restaurar el impulso vital para que las personas puedan desarrollar su proyecto vital, generando espacios de acompañamiento y apoyo, donde caminar al lado de la persona desde la proximidad, desde el cuidado, abordando el sufrimiento.



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



- Promover relaciones profesionales de ayuda y colaboración, asesorando, orientando, confrontando.
- Proporcionar apoyos para el adecuado ejercicio de la capacidad jurídica, atendiendo a su voluntad, deseos y preferencias.
- Promover los buenos tratos en la convivencia e interacción en el entorno familiar y comunitario.
- Propiciar experiencias de autoorganización comunitaria, promoviendo voluntariado, asociacionismo, socialización comunitaria.

¿Y qué retos de futuro en servicios sociales nos planteamos?

Destacamos entre los retos de futuro de la profesión en servicios sociales:

- Liderar, defender y proteger el modelo que la profesión ha acordado.
- Mantener este modelo vivo, en constante movimiento, adaptándolo y mejorándolo con la reflexión común.
- Reivindicar desde el trabajo social un cambio de modelo, recuperando sus raíces en comunidad, y comprometido con el verdadero cambio social, reflejado en nuestro código deontológico, fiel a la justicia social, dignidad, libertad e igualdad.
- Seguir avanzando en la defensa de una ley estatal que establezca un mínimo común y en la línea del modelo, en todo el territorio.
- Recuperar el papel de lo local, de lo comunitario ahora situado en el control, relegando la intervención social, en una alianza perversa, para las entidades donde el encargo institucional está condicionado por su política de financiación.
- Realizar un proceso de deconstrucción-construcción-reconstrucción de conocimientos y estrategias y adaptarlo al modelo planteado.
- Vincular a la comunidad universitaria con las estructura colegial y la práctica profesional caminando juntas en la formación, investigación y acción de las bases de este modelo.
- Reivindicar la profesión en otros sistemas y visibilizar la situación del sistema público de servicios sociales y de los derechos de la ciudadanía, apoyándonos en estudios como el Informe sobre los servicios sociales y la profesión de trabajo social en España.



- Sumar esfuerzos, participando en la red colegial y en el Consejo General y consejos autonómicos, motor principal de defensa, construcción y cuidado de nuestra profesión, así como del estado de bienestar y sus sistemas.
- Situarnos como agitadoras y defensoras de una verdadera transformación social y reivindicar la esencia de nuestra profesión en pro de los derechos sociales que le son propios a la ciudadanía y que han sido robados por el asistencialismo y como se decía en el Congreso Estatal, conjurarnos y recuperar nuestra utopía que nos identifica y nos aleja del conformismo.



Modelos organizativos de atención social en el contexto rural y urbano: la experiencia de los servicios sociales del Ayuntamiento de Barakaldo

“Locura: hacer lo mismo una y otra vez y esperar resultados diferentes”

Atribuido a ALBERT EINSTEIN

Jone Pariza Vidal

Jefatura de Sección de Intervención Comunitaria y Servicios Sociales de Base del Área de Acción Social del Ayuntamiento de Barakaldo (Bizkaia)



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



Introducción

A continuación, se va a exponer la experiencia de revisión del modelo de atención en los Servicios Sociales de Base, en la que estamos inmersos desde el área Acción Social del Ayuntamiento de Barakaldo y que comenzó en el 2020, cuando aún estábamos sacando el agua de “la riada del COVID que nos había puesto patas arriba”, y que creo que se resume en la cita de Albert Einstein que he elegido para la presentación.

Si bien lo que pretendo compartir con la sala es precisamente qué cosas queremos empezar a hacer distinto para obtener resultados diferentes, prisma sobre el que estamos revisando nuestro modelo de atención en los Servicios Sociales de Base, no podemos entender esta experiencia sin contextualizarla en la realidad de la Comunidad Autónoma de Euskadi y nuestro marco jurídico autonómico.

El contexto de la CAE: La Ley Vasca de Servicios Sociales y Decreto de Cartera: el reconocimiento del derecho subjetivo

La actual Ley 12/2008 de 5 de diciembre de Servicios Sociales de Euskadi (LVSS en lo sucesivo), implicó un cambio de paradigma respecto a su antecesora (Ley 5/1996 de 18 de octubre que definía en su objeto la prevención y eliminación de las causas de marginación social y de desigualdad, la promoción de la integración social de las personas y colectivos), y tiene como elemento central el reconocimiento del derecho subjetivo a los servicios sociales. Así en su artículo 2 reconoce que el “acceso a las prestaciones y servicios del Sistema vasco de Servicios Sociales (SVSS) se configura como un derecho subjetivo”, reconociendo por tanto al derecho a la tutela judicial efectiva si el ejercicio el mismo fuera vulnerado.

Garantizar el ejercicio efectivo de este derecho subjetivo implica, necesariamente, la construcción de un SVSS de responsabilidad pública, moderno, avanzado y garantista, comparable en su desarrollo a otros sistemas públicos orientados al bienestar, dotado de un conjunto de instrumentos de gestión y coordinación capaces de garantizar la vertebración entre los tres niveles administrativos competentes (Municipio, Diputaciones y Gobierno Vasco), y en cuyo marco pueda estructurarse toda una arquitectura capaz de sostener la implantación, la ordenación, el desarrollo y la consolidación de una red articulada de prestaciones y servicios, orientada a responder de forma coherente, eficaz y eficiente a los desafíos presentes y futuros asociados a los cambios sociales, demográficos y económicos.

Así, la LVSS prevé con esta finalidad diferentes elementos fundamentales. En primer lugar, define el Catálogo de Prestaciones y Servicios que se integran en el Sistema Vasco de Servicios Sociales (artículo 22), especificando así el alcance del derecho subjetivo y garantizando,



por su carácter universal, que el desarrollo e implantación de dicho catálogo deberá producirse en toda la comunidad autonómica. Prevé también la posterior regulación del catálogo en una Cartera de Prestaciones y Servicios, aprobada mediante Decreto 185/2015, de 6 de octubre. La mencionada Cartera de Prestaciones y Servicios tiene por objeto el desarrollo del Catálogo con la finalidad de dar contenido y delimitar el derecho subjetivo, cuyo cumplimiento se podrá reclamar, en vía administrativa y jurisdiccional, todas las personas que cumplan los requisitos, generales y específicos, de acceso a cada servicio y otorgando un plazo de ocho años para la universalización de los servicios contemplados en el Catálogo y Cartera de Prestaciones y Servicios del SVSS (artículo 3 y 4 Decreto de Cartera y Disposición transitoria primera LVSS).

Junto con la aprobación en el 2008 de la Ley Vasca de Servicios Sociales, se aprobó la Ley 18/2008, de 23 de diciembre de Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social, mediante el que se creó el Sistema Vasco de Garantía de Ingresos (que articula tres prestaciones: Renta de Garantía de Ingresos, Prestación Complementaria de Vivienda y Ayudas de emergencia Social) que desligaba la atención y gestión de las rentas mínimas garantizadas del objeto de atención del Sistema Vasco de Servicios Sociales (en nuestra cartera sólo hay dos prestaciones económicas reconocidas la PECEF y Pago único a Mujeres Víctimas de Violencia de Género). Así, con la aprobación de esta ley, se inició un cambio de rumbo que buscaba transferir la gestión de los servicios y políticas de rentas mínimas Lanbide, Servicio Vasco de Empleo, proceso que se culminó con la aprobación de la Ley 4/2011, de 24 de noviembre que situó la gestión de la garantía de ingresos en Lanbide-Servicio Vasco de Empleo. Esta gran transición en la que se desligó la gestión de la RGI de los SSB para pasarla al Servicio Vasco para el Empleo-Lanbide, culminó en el 2012, momento en el que la competencia municipal de esas ayudas quedo reducida a la gestión de las Ayudas de Emergencia Social. Con esta misma lógica, se ha tratado en Euskadi la gestión del IMV aprobada por la Ley 19/2021 de 20 de diciembre, estando vigente desde el 1 de abril del 2022 la trasferencia de la gestión del IMV a la Comunidad Autónoma de Euskadi y quedando la misma incardinada en el Sistema Vasco de Garantía de Ingresos. Con el fin de incorporar esta y otras novedades, se acaba de aprobar la nueva Ley que regula el Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y Para la Inclusión (Ley 14/2022 de 22 de diciembre).

La revisión del modelo de atención de los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Barakaldo: la implantación del procedimiento básico de atención y los Instrumentos Técnicos Comunes

Conociendo el municipio de Barakaldo

Después del resumen apuntado sobre nuestro marco autonómico y antes de explicar la experiencia en la que estamos inmersas, voy a exponer brevemente cómo es el municipi-

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

pio de Barakaldo. Barakaldo fue un municipio fabril que creció exponencialmente al albur de las migraciones internas de los años 60 como consecuencia del desarrollo industrial y acelerado de la zona, siendo precisamente en este contexto de crecimiento poblacional y transformación urbanística, en el que tuvieron lugar el nacimiento de los incipientes servicios sociales municipales. En Barakaldo, como en tantos otros municipios del Estado, tuvimos que hacer frente en la década de los noventa a una profunda crisis económica que, en nuestro caso, abocó a una reconversión y, en buena parte también, a un desmantelamiento del tejido industrial. El efecto de tal fenómeno fue un incremento disparado del desempleo y la pobreza. Hacer frente a estos problemas sociales exigió, en el marco del Plan de Lucha contra la pobreza, un incremento exponencial de los servicios sociales, desplegándose en la estructura que tenemos a día de hoy, siendo su principal función la tramitación de ayudas económicas. Con ese modelo hemos estado funcionando hasta finales del 2011, tal y como se ha expuesto en el apartado anterior.

En la actualidad, los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Barakaldo están organizados en 4 equipos, conformados por 20 trabajadoras sociales de base, 9 administrativos y dos coordinadoras de equipo. A esta estructura, se le suma un Equipo Municipal de Ayudas Económicas y varias secciones: Personas Mayores y Dependencia, Infancia, Juventud y Familia y, por último, Inclusión Social (estas dos últimas están en estos momentos fuera del Área de Acción Social).

La población barakaldesa, al igual que sucede en municipios de similares características en el Estado, está muy envejecida (22,7%) o sobre-envejecida (11,9%), tendencia que probablemente no hará más que incrementarse en los próximos años. Por otra parte, Barakaldo, al igual que toda la comarca de margen izquierda se encuentra en una situación de mayor vulnerabilidad y desventaja social que la media de la CAE, lo que hace que la intensidad en los ratios de atención de los Servicios Sociales sea mayor. En este sentido, el parque de viviendas existentes, así como la configuración urbana de nuestro municipio, nos obliga a prestar especial atención a las diferencias existentes en los distintos distritos, diferencias que se trasladarán a los distintos equipos de servicios sociales de base.

A este fenómenos estructurales hay que añadir la emergencia de nuevos fenómenos sociales, como la aparición de nuevos colectivos de gran vulnerabilidad, que va de la mano de procesos de y cronificación de situaciones de exclusión, pobreza y marginación asociadas a la falta de vivienda y la precariedad laboral (ej.: incremento de la demanda de población migrada en procesos de asentamiento con grandes necesidades sociales y habitacionales) o el incremento del sin-hogarismo, situaciones ambas que generan mucha angustia y sobrecarga en la intervención de las profesionales por la escasez de alternativas y recursos que el Sistema de Servicios Sociales ofrece. Barakaldo, se ha consolidado, como un lugar de recepción



y asentamiento de procesos migratorios, operando en términos migratorios en lógicas de capitalidad.

Es importante tener en cuenta la perspectiva de género e intercultural, por su acusada representación en situaciones de desventaja social que se vislumbran a la luz de los datos expuestos, (sobrerrepresentación en perceptores de RGI y otras prestaciones económicas, envejecimiento y sobre envejecimiento, etc.).

En Barakaldo, al igual que en el resto de la CAE, existen cambios en los modelos familiares y perfiles objeto de intervención: por un lado, se alerta de la re- intensificación en la aparición de un perfil de familias con múltiples problemáticas sociales y, por otro, la irrupción con fuerza de un nuevo perfil de familias sin problemas de pobreza económica asociados, pero que, sin embargo, presenta otros problemas sociales (incremento de situaciones de conflicto en las relaciones paterno filiales, violencia filioparental, sexualización de la infancia e incremento de situaciones de abuso, etc.).

Se detecta un incremento de personas que acuden a los servicios sociales que carecen de red familiar de apoyo, es decir, que se encuentran en una situación de la soledad no buscada, siendo en ocasiones los profesionales de la acción social una referencia fundamental o la única.

En definitiva, es importante entender el pasado de nuestra ciudad para planificar el futuro: somos una ciudad con una transición de modelo no finalizada, un municipio sito en una comarca en mayor desventaja socioeconómica dentro de Euskadi. Esta realidad implica una acción de política pública multisectorial y multidimensional en la que, si bien la acción social ha de estar en el centro, trasciende a la misión de los Servicios Sociales municipales. Así visto el contexto comarcal y los datos sociales de Barakaldo, es importante entender que son muchos los factores externos sobre los que la capacidad de actuación de acción social será escasa y que requerirán de una actuación integral y coordinada, no solamente de ámbito municipal.

La revisión del modelo de atención en Servicios Sociales y la propuesta de activación de dos carteras de atención: Cartera de Servicios Sociales y Cartera de Garantía de Ingresos

El proceso de revisión del modelo de atención en los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de Barakaldo, comenzó en abril del 2020, con la presentación de un plan de trabajo que tenía como objetivo principal mejorar la atención. Para la adecuada toma de decisiones, lo primero que hicimos fue un diagnóstico, basado en unas entrevistas que realicé yo misma a todo el personal adscrito a la Sección (tanto trabajadoras sociales como el personal administrativo), para cotejar con ellas si las demandas y retos que yo había definido en mi proyecto

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

técnico eran compartidos con ellas y conocer de primera mano cuáles eran sus demandas. En estas entrevistas me encuentro unos servicios sociales de base con una intermitencia en su liderazgo (estuvieron hasta el 2017 sin jefatura), a lo que se le sumó el agotamiento tras la pandemia. Asimismo, me encuentro a unos equipos que necesitan ser cuidados, cuidados que han de pasar no sólo por la creación de espacio de apoyo y supervisión técnica, sino por la necesidad articular cambios organizativos, de funcionamiento y de gestión que disminuyan el malestar que en sí mismo genera la institución.

A modo ilustrativo os comparto algunas frases que describen de una manera muy gráfica cómo estaban los equipos:

- “No puede ser que con estas manitas y mi tejedora yo me tenga que acordar de toda la información, son muchos los champiñones y tenemos poco tiempo para pensar”.
- “La demanda ha cambiado muchísimo y se ha diversificado enormemente, trabajar en un SSB requiere de tener un cerebro “multitask”, requiere saber de todo y de mucha actualización, sin estructura esto es imposible”.
- “Necesitamos definir un horizonte, encuadrado en nuestro territorio que nos ayude a definir nuestro encargo [...] yo le pido a la jefatura esa mirada externa que dote de estructura, que defina cuál es el encargo y cómo se debe ejecutar”
- “A nosotras nos manda todo cristo”... “me gustaría tener más tiempo para pensar”.
- “Estamos en una organización tan poco estructurada que no me parece adecuado supervisar nada, creo que primero hay que construir para después supervisar”.

Me encuentro también con unos servicios sociales que había que “sintonizar” y/o “adaptar” al marco normativo vigente que garantice el ejercicio del derecho subjetivo a los servicios sociales anteriormente expuesto.

A estos retos de gestión, de mejora organizativa, se le suman retos externos, vinculados a la problemática social, así como a la realidad socioeconómica y sociodemográfica de nuestro municipio, que he expuesto de manera sucinta en el apartado anterior. Así, la complejización de la demanda y de las situaciones sociales que estamos atendiendo en nuestro despachos, vinculadas a diversos factores: al ámbito de los cuidados (bien por negligencias, autoabandono, carencias de cuidados); al impacto social que el debilitamiento o escasez de red social, familiar y comunitaria tiene en las personas; a la dureza de las situaciones de violencia familiar, violencia hacia la infancia, violencia machista, violencia doméstica o situaciones de malos tratos a personas mayores, con enfermedad mental, discapacidad, etc. Todo ello hace que la intervención social sea cada vez más difícil para las profesionales de los servicios sociales.



A lo anterior, se le añade el sufrimiento social que generan las situaciones provocadas por la carencia de medios materiales y de subsistencia, pobreza provocada por un reparto cada vez menos equitativo de la riqueza, que se ve incrementada por las distintas crisis económicas y financieras: crisis económica del 2008, crisis provocada por la pandemia de la COVID y o el escenario inflacionista surgido desde el estallido de la guerra de Ucrania.

Todo esto debe ser leído además en nuestro particular contexto municipal expuesto más arriba, una ciudad con un pasado obrero que se encuentra en una transición de modelo no finalizada, en la que contamos con un sobre-envejecimiento de población, un incremento del sinhogarismo y de población de origen migrante, que ocupa nichos del mercado de trabajo muy precarizados y se encuentran en situaciones de alta precariedad económica y habitacional etc.

Con todo ello, nos hemos puesto manos a la obra. ¿Qué son las cosas que queremos hacer distinto para obtener resultados diferentes? Lo primero que consideramos imprescindible fue revisar nuestro modelo de atención, apostando por la implantación del procedimiento básico de intervención definido en nuestra normativa, con la consecuente aplicación de los instrumentos técnicos comunes (ver artículo 19 y 20 de LVSS) como eje conductor sobre el que vehicular el proceso de cambio. Mediante este proceso de cambio buscamos dotar a nuestra organización de una nueva estructura de funcionamiento y un lenguaje común coherentes con nuestra cultura interventiva profesional, explotando al máximo las posibilidades que nuestro marco normativo nos permite.

Para afrontar una transformación de esta envergadura, consideramos necesario solicitar un apoyo externo especializado. Así, contamos desde el 2022 con el inestimable apoyo de IOK Laboratorio de Trabajo Social (Izaskun Ormaetxea Cazalis y Lore Ibaibarriaga), que, a través de un contrato administrativo de tres años, nos están ofreciendo asistencia técnica para esta transformación.

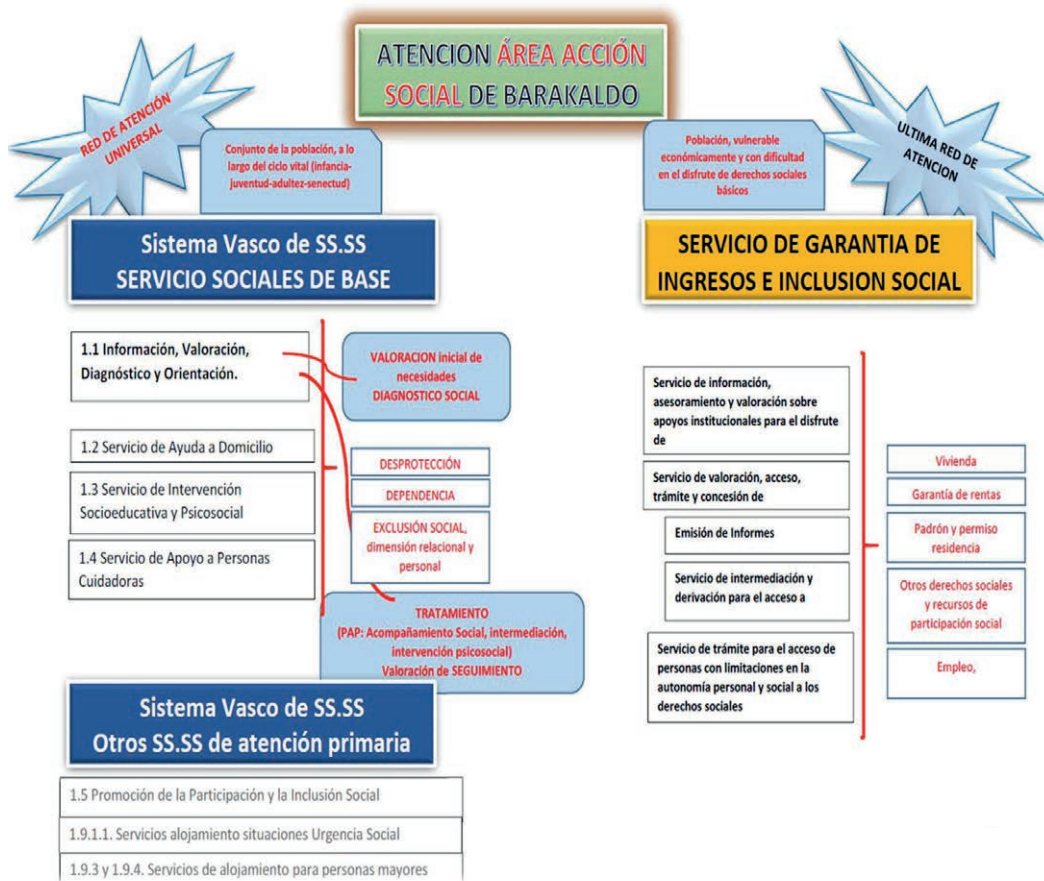
¿En qué se están materializando estos cambios?

Actualmente, nos hallamos inmersos en la realización de un ejercicio de delimitación de los Servicios Sociales de Base. En Barakaldo, además de contar con éstos disponemos de un equipo municipal de ayudas económicas compuesto por personal administrativo y trabajadoras sociales. En este ámbito, queremos explorar las posibilidades de la Ley 2/2016 de Instituciones Locales de Euskadi respetando la autonomía municipal y planteando formas distintas de funcionamiento. De este modo, estamos en el proceso de preparación de dos Carteras de Atención en Servicios Sociales: (a) una destinada a la atención propia del Sistema Vasco de Servicios Sociales (artículo 17.13) Ley de Instituciones Locales de Euskadi define como com-

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

petencia propia de los municipios “ la ordenación , planificación y gestión de los Servicios Sociales”) con carácter universal; (b) otra, destinada a la atención de población económicamente vulnerable y con dificultad en el disfrute de derechos sociales básicos, pretende operar como última red de atención , que será la Cartera de Servicios de Garantía de Ingresos e Inclusión Social (artículo 17.14 Ley de Instituciones Locales de Euskadi que define como competencia propia la “ordenación, planificación y gestión en materia de garantía de ingresos y de inclusión social”). Véase la propuesta en esta infografía que resume el contenido de ambas carteras preparada por IOK Laboratorio de Trabajo Social:



Fuente: IOK LABORATORIO DE TRABAJO SOCIAL

Este proceso de delimitación del objeto de atención irá acompañado además de la desvinculación del trámite administrativo de la intervención social, tanto en los en servicios sociales



de base como en los servicios de garantía de ingresos. Estamos dando pequeños pasos en esta dirección. Por un lado, hemos definido unas hojas informativas que pretenden evitar determinadas citas con las trabajadoras sociales. Por otro lado, en paralelo a la implantación de los instrumentos, comenzaremos en breve a trabajar en un manual de trámites administrativos que vehiculice esta separación y cambio de cultura interventiva.

Asimismo, nos encontramos en un proceso de modificación de nuestro aplicativo informático para adaptarlo al Procedimiento Básico de Atención y los Instrumentos Técnicos Comunes. Específicamente, el objetivo es disponer de un aplicativo que contenga el historial de atención de los Servicios Sociales de Base (individual y por unidades de convivencia) y que se ajuste a la estructura por episodios de atención que establece el Decreto de Cartera. Al mismo tiempo, el aplicativo debe contener el historial de atención y los procedimientos administrativos correspondientes en relación con los recursos y prestaciones de los servicios de garantía de ingresos (AES/AEMS). Por tanto, el aplicativo informático en el que estamos trabajando debe de contar con dos grandes ámbitos: el de Servicios Sociales (que tenemos pendiente de desarrollar) y el de Garantía de Ingresos y prestaciones y recursos (que está más en la lógica de nuestro aplicativo actual). Para la obtención de un sistema de información que cumpla con tales requerimientos, contamos con nuestro equipo municipal de informáticos y desarrolladores, con quienes está previsto un trabajo conjunto de año y medio.

Por último, nos encontramos también en un proceso de revisión y modificación de la organización y funcionamiento de los servicios sociales municipales adscritos al área de acción social. Para ello, ya hemos acometido un importante cambio: la implantación de la atención por equipos. Este cambio, realizado en febrero de 2023, supone la eliminación del reparto interno de calles, que estaba funcionando desde la creación de los servicios sociales de base municipales. En conclusión, nuestra energía está puesta ahora en analizar cómo adecuar nuestra organización al funcionamiento de las dos carteras que tenemos intención de implantar y en diseñar una estructura organizativa que se adapte a y esté al servicio de esa transformación.

Bibliografía

Agintzari GISLan (2017). Análisis de Indicadores Cuantitativos de Cohesión Social desde una Perspectiva Geolocalizada. Disponible en: <https://www.barakaldo.eus/portal/es/web/accion-social/publicaciones-y-estudios/visor-interactivo>

Agintzari S.COOP (2018) "Mapa de Necesidades Sociales de Barakaldo 2018" https://www.barakaldo.eus/portal/c/document_library/get_file?uuid=1e731da5-1a43-4198-a6b1-47aa16df0e7d&groupId=26428

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Ararteko. (2016). La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora. En www.ararteko.net.

Consejo General del Trabajo Social (2020). Modelo del Sistema Público de Servicios Sociales que defiende el Trabajo Social. Madrid: Consejo General del Trabajo Social.

Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. Revista de Documentación Social, 147.

Fantova, F. (2017a) Personalización e integración de los servicios sociales. Disponible en: <http://fantova.net/?p=1856>

Fantova, F. (2017b). Especialización e integración en las organizaciones y en las políticas. Disponible en: <http://fantova.net/?p=1792>

Fantova, F. (2017c). Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco. Zerbitzuan, 64.

Fantova, F. (2018). Los agentes en transformación de los Servicios Sociales. Cuadernos de Trabajo Social, 32.

Fantova, F. (2021). Glosario de Intervención Social. Disponible en: <http://fantova.net/?p=3517>

Gobierno Vasco (2016). Plan Estratégico de Servicios Sociales CAPV 2016-2019. Disponible en: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/planes_ss/es_planes/adjuntos/PLAN%20ESTRATEGICO%202016-2019%20CAST.pdf

Morin, Edgar (1994). Introducción al pensamiento complejo. Editorial Gedisa.

Marco normativo

Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de los Servicios Sociales. Boletín Oficial del País Vasco 246, de 24 de diciembre de 2008.

Decreto 185/2015, de 6 de octubre, de Cartera de Prestaciones y Servicios del Sistema Vasco de Servicios Sociales. Boletín Oficial del País Vasco 206, de 29 de octubre de 2015.

Ley 14/2022, de 22 de diciembre, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social. Boletín Oficial del País Vasco 248, de 29 de diciembre de 2022.



Protocolos para la intervención social en el ámbito municipal (PISAM)

Faustino J. Aliseda Jiménez

Jefe de sección SIVO (Ayuntamiento de Badajoz)



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



PISAM: confluencia de dos líneas de trabajo

PISAM es una herramienta en formato web semejante a una wiki como Wikipedia, que permite ser más eficiente en el trabajo social desarrollado desde los servicios sociales comunitarios. Contiene los procedimientos de intervención para acceder a cada recurso junto con la información necesaria (requisitos, plazos, documentación, modelos, legislación...) así como un desarrollo de instrumentos técnicos adaptados a cada situación (modelos de informe social, documentos de registro de entrevistas y visitas a domicilio, ficha de recogida de datos de visitas a domicilio...). PISAM ha sido elaborado por los trabajadores y las trabajadoras sociales de los servicios sociales de atención social básica del Ayuntamiento de Badajoz y se permite acceder solicitando a través de los colegios profesionales usuario y contraseña.

Podemos identificar los siguientes objetivos:

- Facilitar herramientas técnicas para desarrollar intervenciones sociales más completas y complejas.
- Unificar criterios de actuación.
- En definitiva avanzar hacia la excelencia, intentando reducir el componente administrativo y aumentar el trabajo social.

En PISAM han convergido dos líneas de trabajo que apuestan por la calidad:

- Una primera línea, con una trayectoria de muchos años, de elaboración de protocolos como forma de consensuar y plasmar la mejor manera de hacer de profesionales del Servicio de Información, Valoración y Orientación.
- Una segunda línea que ha consistido en la revisión metodológica que hemos estado realizando en los últimos años.

Ambas líneas han ayudado a caminar con el objetivo inalcanzable de la excelencia.

Los días 16 y 17 de marzo de 2023 celebramos unas Jornadas de presentación dirigidas a profesionales de la Comunidad Autónoma de Extremadura y alumnado de 4º del Grado de Trabajo Social con cuyas Universidades tenemos convenio de prácticas. El número de asistentes fue de 376, teniendo en cuenta la asistencia presencial y la on-line.

Consideramos que PISAM es una herramienta que ayuda a aligerar la carga administrativa de nuestro trabajo y nos aporta elementos para darle más calidad al mismo. Por eso es una herramienta diseñada para ser utilizada exclusivamente por trabajadores y trabajadoras sociales.



Por ello, el acceso es mediante usuario y contraseña. Actualmente pueden acceder profesionales del trabajo social del Instituto Municipal de Servicios Sociales de Badajoz, y también, por cortesía de los responsables municipales, pueden solicitar el acceso a esta web municipal a través de los Colegios Oficiales de Trabajo Social de Cáceres y Badajoz los trabajadores y trabajadoras sociales colegiados en Extremadura.

A raíz de estas Jornadas se deja abierta la posibilidad de acceder a trabajadores y trabajadoras sociales del resto de España, solicitándose el acceso previamente a través del Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz.

La elaboración de PISAM

El artículo 37 del Código Deontológico establece que el o la profesional del trabajo social, para mayor eficacia y eficiencia de las organizaciones y sus servicios, y en beneficio de las personas usuarias y de la comunidad, debe promover la participación en la mejora de las políticas sociales, en la planificación y organización, en los procedimientos y protocolos, en los estándares de calidad y el código deontológico de la institución u organismo donde presta sus servicios.

Línea de elaboración de protocolos

Esta línea ha pretendido siempre unificar la manera de hacer por parte del conjunto de profesionales. En el ámbito de la calidad se utiliza el término protocolo para referirse a la manera de actuar para desarrollar adecuadamente una actividad o tarea (MADRID, 2015).

Inicialmente comenzamos a elaborar protocolos mediante la puesta en común de las intervenciones que desarrollaba cada profesional, intentando que el protocolo fuera el consenso de la mejor práctica, entonces éramos once y podíamos trabajar así.

Más tarde se utilizaron los protocolos como herramientas para poner en funcionamiento las atenciones que se iban incorporando, bien a iniciativa municipal, bien a iniciativa autonómica o estatal.

La entrada de nuevas trabajadoras y trabajadores sociales en el ayuntamiento puso en valor los protocolos existentes, porque le facilitaban su incorporación al trabajo de manera más autónoma y, también, el conjunto de profesionales del servicio los considera una herramienta muy útil, especialmente cuando tienes que prestar atenciones nuevas o no habituales.

Con la motivación de estos dos aspectos nos planteamos hacer una actualización de los que teníamos hechos e incorporamos algunos nuevos.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Así, en la última fase de actualización o elaboración de los que faltaban se hizo una distribución de una media de seis protocolos que se asignaban a dos profesionales, con el apoyo y supervisión, para dar uniformidad, de responsables del servicio, llegando a participar trece parejas en este proceso. Hemos conseguido que PISAM cuente con sesenta protocolos, aproximadamente, de los noventa que tenemos previsto confeccionar, además de otros elementos comunes muchos de ellos.

Línea de revisión metodológica

De esta segunda línea que confluye en PISAM responde a la necesidad de tránsito de un trabajo social, con mucho componente de gestión social, para las personas, con intervenciones puntuales para acceder a determinados servicios y prestaciones, a un trabajo social más colaborativo que incorpore procesos de acompañamiento social en los que se trabaje con las personas.

Desde nuestro punto de vista lo más importante de PISAM es precisamente el proceso elaboración, sobre todo el relacionado con la profundización metodológica, ya que ha supuesto el esfuerzo de salir, en cierta manera, de una zona de confort a la paradójicamente criticábamos. Una zona de confort que consistía en aplicar sistemáticamente recursos con un gran nivel de estrés pero que amparados en la falta de tiempo no exigía profundizar en la mayoría de las intervenciones. En definitiva, salir de la presión de resolver problemas, para entrar en la calma de crear acompañamientos (URRACA, 2021).

Soñando con un futuro mejor, en el que nuestra ratio bajara, como así fue, comenzamos a prepararnos para mejorar la calidad de nuestro trabajo, y así nos abrimos a buscar, a indagar, a estudiar, a analizar diversos documentos y a formarnos, y consecuentemente reflexionar e interiorizar de manera progresiva, a veces imperceptible, una nueva manera de hacer. La interiorización y la convicción son básicas para el cambio en la forma de intervenir. Pensamos que lo más enriquecedor ha sido asumir la centralidad de la persona en todo el proceso de intervención, de manera que ocupe un lugar central y relevante el cuidado del vínculo relacional y la importancia de tejer relaciones profesionales de calidad y calidez capaces de promover que las personas puedan mejorar y transformar sus realidades psicosociales (GUINOT, 2016). Aun así, este proceso de cambio es lento, los cambios son lentos. Por eso, aunque en PISAM aparece el fruto objetivado de este trabajo, lo más importante de todo es lo que hemos asimilado y asumido, que hace que se ponga en práctica más fácilmente.

En la revisión metodológica participaron también el conjunto de trabajadores y trabajadoras sociales divididos en grupos de cuatro o cinco en reuniones mensuales. En los protocolos se han ido incorporando los resultados de este trabajo. El aporte de dos o más individuos



que trabajan en función de una meta común, puede tener como resultado un producto más enriquecido y acabado que la propuesta de uno sólo, esto motivado por las interacciones, negociaciones y diálogos que dan origen al nuevo conocimiento (Zañartu C., N 28, año V).

Desde esta línea se ha:

- Revisado los elementos a considerar en la fase de estudio:
 - Ampliando el contenido de cada una de las áreas.
 - Incorporando escalas e instrumentos.
 - Elaborando un compendio de escalas y de clasificaciones diagnósticas.
- Revisado el contenido de los diagnósticos sociales, mediante formación y aplicación a las historias e informes sociales:
 - Reelaborado los informes sociales en los que se añaden los nuevos contenidos de la fase de estudio y los elementos del diagnóstico.
 - Elaborado una ficha de recogida de datos del hábitat, teniendo en cuenta la normativa de vivienda en la Comunidad Autónoma y los parámetros necesarios para la intervención social.
 - Elaborado de instrumentos de medición de la situación habitacional a partir de la ficha de recogida datos del hábitat para el informe social en general, e instrumentos de medición para la tramitación de ayuda a domicilio y teleasistencia domiciliaria.
 - Elaborado modelos de acreditación de situaciones de vulnerabilidad social con un formato uniforme.
 - Elaborado una Guía de apoyo para la elaboración del Plan de Atención Social, que es la forma de denominar el proyecto de intervención individual o familiar en la Ley de Servicios Sociales de Extremadura, que incluye nueve áreas y noventa necesidades. De cada una de estas necesidades se ha elaborado objetivos, resultados previstos, acciones y recursos aplicables.

El formato y los contenidos de PISAM

PISAM está diseñado con WordPress, un formato tipo Wikipedia, que permite actualizar la información. Es decir, PISAM está vivo. Sufre cambios continuamente, se incorporan nuevos documentos, se modifican los existentes, se eliminan protocolos, se añaden otros, etc. Haber-lo editado en papel lo habría dejado parcialmente obsoleto en cuestión de días. Y el día que pensemos que está terminado será el comienzo de su final. De ahí su diseño.



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



En términos generales podemos decir que en los protocolos siempre hay una parte de ayuda a ser eficiente en la gestión de recursos y prestaciones. Es decir, en la parte más administrativa, al tener toda la información necesaria para tramitarlo, evitando tener que buscar nada más. Y otra parte del contenido centrado en la profundización técnica de la intervención.

Así, siempre que proceda, cada uno de los protocolos contiene:

- Procedimiento de intervención ante demandas concretas, en el que se suele incluir un diagrama de flujo.
- Requisitos exigidos.
- Documentación necesaria.
- Documentos de registro de entrevistas y visitas a domicilio.
- Modelo de informe social a utilizar, bien la adaptación del informe social general, bien su modelo acreditativo de situación.
- Pautas para la cumplimentación de los informes sociales.
- Guía de recursos concretos para esa demanda.
- Legislación de referencia para esa demanda.
- Otros documentos de interés relacionados.
- Teléfonos y personas de contacto, si procede.

Además PISAM tiene un apartado de elementos comunes en el que están:

- Modelo de informe social general.
- Guía para la elaboración del informe social general (se adjunta como anexo I) y guías para la elaboración concreta del informe social general en función de motivo del informe.
- Compendio de escalas agrupadas por temática y clasificaciones diagnósticas.
- Ficha de recogida de datos del hábitat y sus instrumentos de medición.
- Guía de apoyo para la elaboración del Plan de Atención Social.
- Informes acreditativos de situación:
 - Relacionados con una vulnerabilidad sociosanitaria.
 - Relacionados con una vulnerabilidad socioeconómica.
 - Relacionados con una vulnerabilidad social.



Lo primero que aparece entrar en PISAM es, lógicamente, la llave para poder acceder, como se muestra a continuación:

La primera pantalla, su pantalla de inicio, se muestra de la siguiente manera:



Entre las pestañas que se muestran se encuentra:

- Presentación: es un resumen de lo que es PISAM.
- Base del Conocimiento: aparecen:
 - Elementos comunes
 - Escalas y clasificaciones diagnosticas: es un compendio al que se pueden ir sumando más, agrupadas de la siguiente forma:



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



- Clasificaciones diagnósticas
 - Calidad de vida
 - Conducta suicida
 - Salud
 - Dependencia
 - Personal-subjetivo
 - Discapacidad
 - Resiliencia
 - Menores
 - Habilidades sociales
 - Destreza
 - Autoestima
 - Exclusión Social
 - Apoyo social
- Protocolos por sectores de población. Algunos protocolos aparecen en distintos colectivos. Los que aparecen son:
 - Colectivos en situación de necesidad provocada por riesgos catastróficos, epidemias
 - Familia
 - Infancia
 - Inmigrantes
 - Juventud
 - Marginados sin hogar y transeúntes
 - Mujer
 - Personas adultas solas
 - Personas con discapacidad
 - Personas mayores
 - Emigrantes



- Refugiados asilados
- Todos
- Contacto: permite enviar mensajes al administrador/a de PISAM para hacer aportaciones.
- Jornadas PISAM: están los videos de las Jornadas de presentación a los trabajadores y trabajadoras sociales de la Comunidad Autónoma.
- Buscador: responde con la relación de protocolos no solo donde esa palabra aparezca en su nombre, sino también los protocolos en cuyo contenido aparezca esa palabra.

Dos protocolos a modo de ejemplo

A continuación se muestran dos protocolos, a modo de ejemplo, que consideramos que pueden ser de utilidad para todos.

Cuentas bancarias gratuitas

2184 visitas totales

CUENTA BANCARIA GRATUITA

1. La intervención se inicia a demanda de la persona o por detección del/la Trabajador/a Social.
2. Se comprueba si existe abierto expediente en el programa informático ESPANTAPERROS. Si existiese se actualiza la información, especialmente los miembros de la unidad familiar, dirección, teléfono y e-mail. Si no existiese se crea uno nuevo.
3. Se comprueba el cumplimiento de los requisitos de acceso gratuito para cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

[Tabla de requisitos económicos](#)



Si la persona requiere más información se le facilita el acceso a la Guía cuentas bancarias gratuitas.

https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/Cuentas_bancarias_gratuitas.pdf

4. Si cumplen los requisitos de ingresos, se le informa de la documentación a aportar en la Entidad Bancaria para la acreditación de la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera. Si no cumple los requisitos se anota en intervenciones, demanda con el código 1-03-06-01- Información y/o tramitación de acreditación para Cuentas Bancarias Gratuitas. Finaliza la intervención. En la aplicación informática Espantaperros en intervenciones habría que anotar en "estado" terminada y poner la fecha fin de la intervención.
5. Cuando no se disponga de la documentación que acredite la situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, la persona deberá aportar un Informe en el que se indique la composición de la unidad familiar o en el que se motive la idoneidad para el acceso a la gratuidad de una cuenta de pago básica, según el caso. En esta situación, se cumplimentará el [Informe cuenta bancaria gratuita](#) y se enviará a la Entidad Bancaria correspondiente.
6. Se les deriva a su oficina bancaria.
7. Se anota en intervenciones, demanda con el código 1-03-06-01- Información y/o tramitación de acreditación para Cuentas Bancarias Gratuitas.
8. Finaliza la intervención. En la aplicación informática Espantaperros en intervenciones habría que anotar en "estado" terminada y poner la fecha fin de la intervención.

ENLACE DE INTERÉS:

Normativa

• <https://www.boe.es/eli/es/rd/2019/03/22/164/tdof/spa/pdf>

Distribución de responsabilidades:

Trabajador/a social
Persona interesada
Jefatura de Sección



DE SERVICIOS SOCIALES

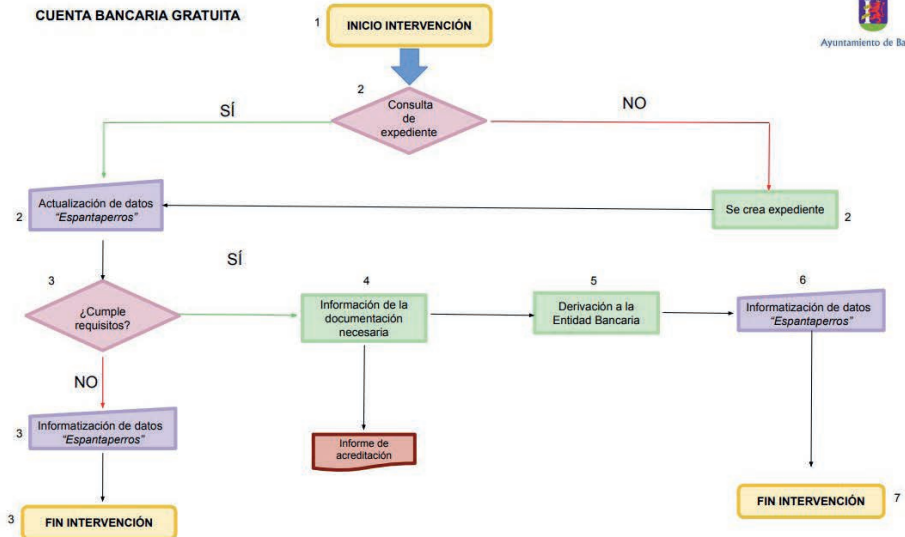
en contextos urbanos y rurales



Como se puede ver, a la derecha aparece un símbolo con un diagrama de flujo, cliqueando sobre él se visualiza:



CUENTA BANCARIA GRATUITA



Las frases o palabras subrayadas son desplegables, cliqueando sobre ellas se despliegan:

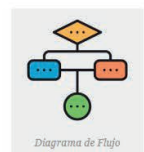
👁️ 2184 visitas totales

CUENTA BANCARIA GRATUITA

1. La intervención se inicia a demanda de la persona o por detección del/la Trabajador/a Social.
2. Se comprueba si existe abierto expediente en el programa informático ESPANTAPERROS. Si existiese se actualiza la información, especialmente los miembros de la unidad familiar, dirección, teléfono y e-mail. Si no existiese se crea uno nuevo.
3. Se comprueba el cumplimiento de los requisitos de acceso gratuito para cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

Tabla de requisitos económicos

Limite ingresos para cuentas bancarias gratuitas	
UNA PERSONA	14400 €
UNIDAD FAMILIAR DOS O TRES PERSONAS	18000 €
UNIDAD FAMILIAR CUATRO O MÁS PERSONAS O FAMILIA NUMEROSA	21600 €
UNIDAD FAMILIAR CON PERSONA DISCAPACITADA (33% O MÁS)	21600 €



También aparecen enlaces a documentos o legislación.



Si la persona requiere más información se le facilita el acceso a la Guía cuentas bancarias gratuitas.

https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/Cuentas_bancarias_gratuitas.pdf.

4. Si cumplen los requisitos de ingresos, se le informa de la

documentación a aportar en la Entidad Bancaria para la acreditación de la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera.

Si no cumple los requisitos se anota en intervenciones, demanda con el código 1-03-06-01.- Información y/o tramitación de acreditación para Cuentas Bancarias Gratuitas. Finaliza la intervención. En la aplicación informática *Espantaperros* en intervenciones habría que anotar en "estado" terminada y poner la fecha fin de la intervención.

5. Cuando no se disponga de la documentación que acredite la situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, la persona deberá aportar un informe en el que se indique la composición de la unidad familiar o en el que se motive la idoneidad para el acceso a la gratuidad de una cuenta de pago básica, según el caso.

En esta situación, se cumplimentará el **Informa cuenta bancaria gratuita** y se enviará a la Entidad Bancaria correspondiente.

6. Se les deriva a su oficina bancaria.

7. Se anota en intervenciones, demanda con el código 1-03-06-01.- Información y/o tramitación de acreditación para Cuentas Bancarias Gratuitas.

8. Finaliza la intervención. En la aplicación informática *Espantaperros* en intervenciones habría que anotar en "estado" terminada y poner la fecha fin de la intervención.

ENLACE DE INTERÉS:



Normativa

• <https://www.boe.es/eli/es/rd/2019/03/22/164/dof/spa/pdf>

Por último, cliqueando sobre informe cuenta bancaria gratuita aparecerá el modelo de informe acreditativo de situación para gratuidad de pago básica.

Protocolo para la realización de informe social de medidas de apoyo para personas con discapacidad

PROTOCOLO PARA LA REALIZACIÓN DE INFORME SOCIAL DE MEDIDAS DE APOYO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD POR EL SERVICIO SOCIAL DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICA DEL AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ.



1. La intervención se inicia:

- A demanda de la persona interesada o sus familiares.
- Por detección del/la Trabajador/a Social.
- Por petición de Informe Social del Juzgado correspondiente.

2. Se comprueba si existe abierto expediente en el programa informático *ESPANTAPERROS*.

Si existe se actualiza la información, especialmente de todas las personas que componen la unidad familiar, dirección, teléfono y e-mail. Si no existe se crea uno nuevo.

3. **SI LA DEMANDA SE INICIA A PETICIÓN DE LA PERSONA INTERESADA O DE SUS FAMILIARES**

Se deriva al Juzgado para que les informen del procedimiento y, en su caso, puedan promover medidas de apoyo.

*Para promover las medidas de apoyo no es necesario tener grado de discapacidad reconocido.

4. **SI LA DEMANDA SE INICIA POR DETECCIÓN DEL/A TRABAJADOR/A SOCIAL**

1. Se pondrá en contacto con la familia (en caso de que exista), para informarles del procedimiento si quieren promover las medidas de apoyo.

2. En caso de no existir familia, será el Trabajador/a Social quién puede informar al Juzgado a través del **modelo informe social general** siguiendo las indicaciones para su cumplimentación de las **indicaciones para realizar informe social medidas de apoyo para personas con discapacidad** con la realización de las entrevistas que se estimen oportunas utilizando el **modelo de registro de primera entrevista para medidas de apoyo a personas con discapacidad**, el **modelo de registro de entrevista en profundidad para medidas de apoyo a personas con discapacidad** y aplicando las escalas y/o instrumentos de diagnósticos que se ajusten al caso.

Se realiza Visita al Domicilio utilizando la **ficha de recogida de datos de hábitat** y el **instrumento de mediación de condiciones hábitat informe social general**.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

5. SI SE RECIBE PETICIÓN DE INFORME SOCIAL POR PARTE DEL JUZGADO

Se realizará el Informe Social según el modelo de informe social de medidas de apoyo para personas con discapacidad con la realización de las entrevistas que se estimen oportunas utilizando el modelo de registro de entrevista y aplicando las [escalas y/o instrumentos de diagnósticos](#) que se ajusten al caso.

Se realiza Visita al Domicilio utilizando la [ficha de recogida de datos de hábitat](#) y el [instrumento de mediación de condiciones hábitat informe social general](#).

*Si en lugar de informe social el Juzgado nos demanda [dictamen pericial](#), al realizar el informe social debemos dejar claro en el documento que [se trata de un informe social y no dictamen pericial](#).

6. Se registra la demanda en [Espantaperros](#):

1-04-09-07.- Información sobre procedimiento de medidas de apoyo a personas con discapacidad.

1-04-09-08.- Derivación al juzgado para procedimiento de medidas de apoyo a personas con discapacidad.

1-04-09-09.- Emisión de Informe Social para procedimiento de medidas de apoyo a personas con discapacidad, con las actuaciones correspondiente.

7. Una vez elaborado el Informe Social se firma electrónicamente y se envía por Firmadoc:

Juzgado de Primera Instancia N° 5

Avda. Cristóbal Colón n° 8

06005. Badajoz

8. Finaliza la intervención. En la aplicación informática [Espantaperros](#) en intervenciones habría que anotar en "estado" terminada y poner la fecha fin de la intervención.

ESCALAS ACONSEJADAS (a título orientativo, en todo caso a valorar por el/a profesional):

OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS:



Normativa

- [Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.](#)

También hay un apartado de indicaciones para realizar el informe social de medidas de apoyo para personas con discapacidad. Además cliqueando en Escalas Aconsejadas y Otros documentos de interés aparece:

ESCALAS ACONSEJADAS (a título orientativo, en todo caso a valorar por el/a profesional):

- [WHODAS 2,0. Cuestionario para la Evaluación de la Salud y de la Discapacidad. Organización Mundial de la Salud, 2010.](#)
- [Escala de Lawton y Brody para las actividades instrumentales de la vida diaria \(AIVD\). Philadelphia Geriatric Center, 1969](#)
- [Escala de Sobre carga del cuidador de Zarit. H. Breinbauer, H. Vázquez, S. Mayanz, C. Guerra, T. Millán, 2009](#)
- [Índice de Barthel. Mahoney y Barthel, 1955](#)
- [Apgar Familiar. Herramienta para detectar disfunción familiar. Adultos y Niños. G., Smilkstein, 1978](#)

OTROS DOCUMENTOS DE INTERÉS:

- [Los artículos del Código Civil para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica en lectura fácil](#)
- [Guía más de 100 preguntas sobre discapacidad](#)

Conclusiones

Pasar de una intervención fundamentada mayoritaria en la gestión de recursos sociales, que consista en la aplicación automática de recursos sociales a demandas concretas, a una intervención más profunda trabajando con la personas en procesos de acompañamiento social necesita de:



- apoyos en facilitar la gestión, que con el panorama actual, vamos a tener que seguir haciéndolo.
- mejora en el manejo de técnicas de estudio, diagnóstico y planificación, incluyendo en el proceso la participación de las personas.

En todo esto nos ayuda PISAM, y especialmente, por lo que supone de sensibilización y aprendizaje, el proceso de elaboración.

Bibliografía

Guinot, C. (2016). Trabajo Social: Arte para generar vínculos. Ponencia 10, pg.155. Deusto: Universidad De Deusto.

Madrid, C. D. (2015). Elaboración de protocolos en el ámbito de los Servicios. Obtenido de <https://www.madrid.org/bvirtual/BVCM013940.pdf>

Urraca, L. (2021). La dimensión terapéutica del Trabajo Social. Valencia: Nau Llibres.

Zañartu C., L. M. (N 28, año V). Aprendizaje colaborativo: una nueva forma de Diálogo Interpersonal y en Red. Revista Digital de Educación y Nuevas Tecnologías, 2.



Centro de desarrollo Rural O Viso: las necesidades convertidas en potencialidades y el empeño por hacer posible lo necesario

Antonio Rodríguez Corbal

Portavoz del Centro de Desarrollo Rural “O Viso”
(Lodoselo, A Limia, Ourense)



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

En el Centro de Desarrollo Rural “O Viso” trabajamos en el empeño de cambiar el medio rural visitable por un medio rural habitable y habitado, con casi 40 años de trabajos organizados, fomentando el asociacionismo, las respuestas grupales a objetivos comunes. Es una apuesta decidida por la vecindad como protagonista principal, sin ánimo de inventar nada nuevo, sino promocionando, adaptando a nuestro tiempo lo que ya existía: las relaciones entre las personas y con nuestro entorno, con el objetivo de un desarrollo personal y colectivo más justo.

El CDR O Viso es una organización no lucrativa, donde impulsamos iniciativas dirigidas especialmente a personas en situación de vulnerabilidad social, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y fomentar la igualdad de oportunidades. Estamos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Esto es lo que decimos del CDR: una obra comunitaria casi tan frágil y provisional como los propios seres humanos que la conformamos. Aprendemos en el territorio, en el día a día, a vivir en la vulnerabilidad con serenidad y esperanza, y experimentamos que la atención a los demás en el cuidado mutuo produce una satisfacción plena, porque se asienta en el amor, en dar valor a la interdependencia y a la fuerza del compartir y de la solidaridad. Enraizados en la identidad, en las fuentes que bebemos: pueblos que hicieron del compromiso con el territorio su objetivo de desarrollo, sostenible por cierto, pueblos que tejían una red de solidaridad, sí, nacida de la necesidad.

Aprovechamos las convocatorias para impulsar proyectos en medio rural, y nos adaptamos, lo mejor que podemos, a sus características conjugándolas con las territoriales y las necesidades sociales, para mejorar las condiciones de vida, generar oportunidades y prevenir el riesgo de exclusión de las personas de nuestra comarca. Es lo que venimos haciendo desde 1985 organizados jurídicamente como asociación, pero que se hizo toda la vida en nuestros pueblos.

Decimos Lodoselo (Ayuntamiento de Sarreaus), porque es donde tenemos una de las sedes y es la referencia por el pueblo-escuela, la vivienda comunitaria del CDR, o el Centro de Inclusión, pero trabajamos sobre todo en la Comarca de A Limia, porque conjugamos el trabajo en estos espacios de todos con el trabajo en la casa de cada una de las personas que participa en alguno de nuestros proyectos: llevándoles la comida a su casa, procurándoles asesoramiento y préstamo de productos de apoyo, ayudas técnicas y aquellas otras posibles que le permitan seguir estando donde quieren estar, en su casa, en su entorno en simbiosis con el medio en el que “todo nos habla”. Con los servicios de proximidad (terapéuticos, rehabilitadores, visitas, acompañamiento...) y la dinamización comunitaria y coordinados con los servicios sociales, centros de salud, ayuntamientos así como otras entidades y organismos contribuimos a paliar la soledad no deseada, o el aislamiento.

Las necesidades consideradas como potencialidades o lo que es lo mismo, la realidad como guía y el empeño por hacer posible, es lo que nos parece necesario. He aquí nuestra hoja de



ruta y nuestra utopía realizable y realizada cada día: juntos somos mejores, acompañados de lo que nos rodea es más acogedor; ligados a las personas y al entorno con la cultura, con el pensamiento, con la naturaleza, con la tradición, con las posibilidades, con las diferencias específicas: permeables a todo lo que significa ser y estar aquí, a lo que nos aprende este lugar y cuál es la manera de vivirlo. Un medio rural no es estático y recuerda que el modelo urbano en la organización de los servicios no es el único posible.

Pero no sólo ponemos el foco en las personas mayores y los retos derivados del envejecimiento, aunque cuantitativamente es el sector poblacional mayor en nuestro entorno. El enfoque es promover la participación de toda la comunidad, de 0 (con la Casa Niño: atención educativa de 0 a 3 años) a 100 años o los que sean (vivienda Comunitaria “A túa outra casa”), cuando ya no pueden estar en el mejor hotel de su vida que es nuestra casa y nuestro entorno. Tratamos de potenciar proyectos que promueven la promoción de la autonomía personal y el bienestar de las personas mayores, haciendo especial énfasis en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, en la lucha contra la soledad no deseada y en la prevención de situaciones de fragilidad y vulnerabilidad. Apostamos por establecer alianzas entre el medio rural y el medio urbano, abonando una relación que sea fructífera para ambas partes y construyendo una nueva ruralidad, teniendo mucha memoria para alimentar nuestra imaginación, porque seguramente la imaginación es “memoria fermentada”.

Somos una entidad que trabajamos en el empeño de mudar el medio rural visitable por un medio rural habitable y habitado, en el empeño de procurar una nueva ruralidad sabiendo que una de las claves es estar aliados con el medio urbano: sé, sabemos, que contigo soy más. Y que, aunque llevemos en este camino casi 40 años, entendemos la calidad como un proceso de cambio y busca permanente: innovar, hacer de la mejora continua una de nuestras orientaciones básicas.

¿Cómo lo hacemos? Acercándonos a las personas, queriéndolas, aprendiendo de ellas; empezando con lo que tienen, construyendo sobre lo que saben. Y cuando el trabajo finalice, sabrán de los mejores líderes: lo hicimos nosotros mismos! Más de 250 personas han sido beneficiarias directas de los servicios de proximidad en el 2022 y más de 750 indirectas en este programa que complementa otros y fortalecen la comunidad como base para una vida plena, sintiendo que vivimos en pueblos que nos cuidan, que nos sentimos acompañadas y cuidadas, porque formamos parte de una red comunitaria. Autonomía sí, pero autonomía vinculada, porque aunque puedo vivir sin ti, la vida me gusta más contigo.

Gracias, muchas gracias por invitarnos a participar en estas jornadas, por visibilizar lo pequeño en este espacio de presentación de buenas prácticas de trabajo comunitario y sobre todo gracias a todas las personas que nos posibilitan hacer posible lo que es necesario. He



DE SERVICIOS SOCIALES

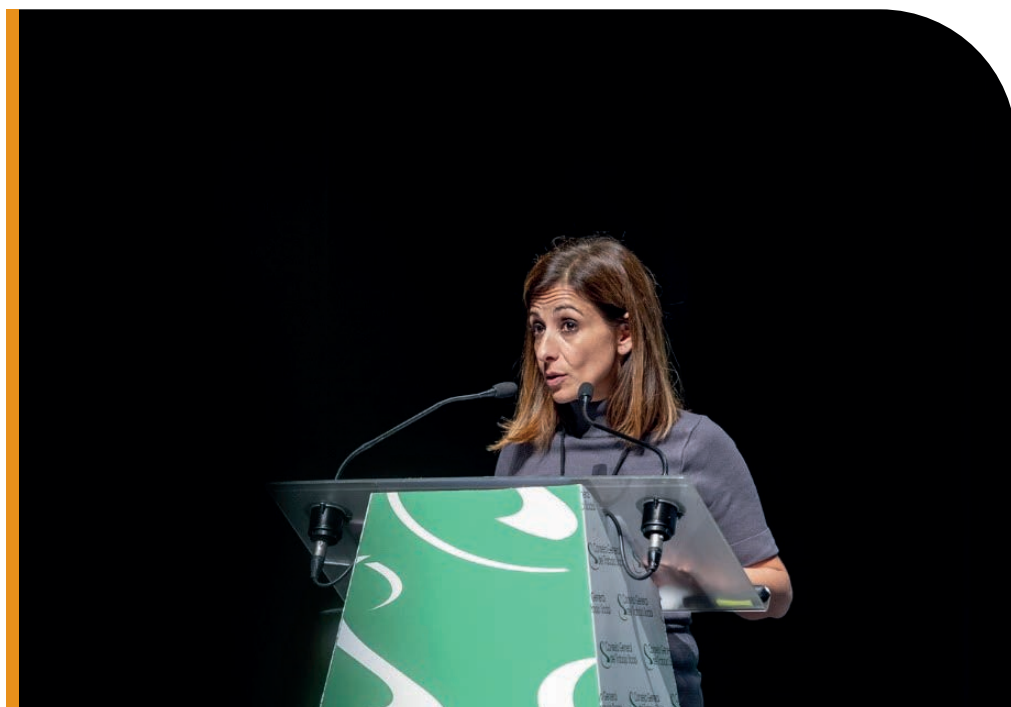
en contextos urbanos y rurales



aquí, repito, nuestra utopía realizable que decía Antonio Gandoy (el cura de la bicicleta), lo inédito viable que leímos del maestro Paulo Freire. En nuestra mano, ahora, está trabajar bien porque lo que nos legitima es el trabajo que hacemos. Y cuando en el CDR ya hay más de 40 personas con contrato de trabajo (a mayores de los que somos militantes, voluntariado) el reto ya no es solo hacer interesante lo importante (que debería haber logrado yo en estos 15 min.) el reto es hacer urgente lo esencial.

Somos radicalmente comunitarios. No es sólo que los otros participen en mi constitución como persona. Es que sin ellos no sería yo. En nuestra cultura tradicional “yo soy nosotros”; y así, por ejemplo, el precepto de la misa dominical se entendía como que bastaba que fuera uno de la casa. Contribuimos, promovemos una “nueva ruralidad” entendiendo el desarrollo como poner a las personas en el centro (contar con ellas, no decidiendo por ellas) y el bien común en el horizonte. La imaginación no existe, es memoria fermentada. Cuidarme, cuidarte, cuidarnos.

Más información en nuestra web www.cdoviso.org



Supervisión: soporte imprescindible al trabajo social en servicios sociales de atención social primaria

Belén Novillo García

Trabajadora social de los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Tres Cantos (Madrid)



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

El objeto de esta comunicación es poder compartir las ventajas de disponer de un espacio de supervisión en el ámbito de los servicios sociales. De cómo mejora la praxis y de todos los beneficios que revierte para nosotras las profesionales, para la ciudadanía y para las instituciones donde trabajamos.

Mucho hay escrito sobre las ventajas de la supervisión y sobre los contenidos de ésta. También sobre los diferentes modelos teóricos en los que se asienta, pero hoy quiero ofrecer mi propia experiencia como baluarte y paradigma del efecto positivo en primera persona.

Inicié mi andadura profesional hace 27 años. Desarrollé mi primera experiencia profesional en una zona rural de Madrid, en una mancomunidad de pueblos que se agruparon para poder ofrecer servicios sociales. Pronto la complejidad de los casos y las diferentes situaciones y problemas superaron mi corta experiencia y mi ajustada batería de conocimientos.

En 1994 mi primer jefe, un visionario del trabajo Social, Luis Ortiz Ostalé, me habló de la importancia de la supervisión profesional. Suponía un espacio como dice Alfonsa Rodríguez mi primera supervisora “donde se pone en juego lo intrapsíquico, lo intersubjetivo y por ende las resistencias, los temores, las resonancias es decir el manejo del self en todas sus dimensiones”.

En esta primera experiencia de supervisión, dentro de un espacio y entorno de confianza, pude reflexionar por primera vez como interpretaba yo como profesional los hechos, desde qué mirada, la importancia de las visiones múltiples y el espacio de cuidado.

También tomé conciencia de la importancia de los mapas teóricos donde se asentaba mi praxis. En aquel momento ya descubrí que eran escuálidos e insuficientes para abordar la realidad compleja y retadora que se presentaba en mi día a día profesional. Por ello comencé a formarme y, tal y como indica Carmina Puig, nunca he dejado de ejercer ese autocuidado profesional, dotar de formación y de revisión constante a mi ejercicio profesional. La introducción de elementos teóricos ayudaba a ampliar las miradas y los enfoques, teniendo en cuenta hipótesis teóricas, que iluminaban zonas oscuras o inexploradas. La teoría, por tanto, provoca el cambio.

Al combinar la formación sistémica y mis primeras experiencias de supervisión logré, en un entorno seguro de confianza, poder expresar los temores, miedos, desafíos y angustias que provocan la intervención. Esta primera experiencia supuso eliminar el posible miedo a un espacio en el que se me podía juzgar, criticar o señalar el camino correcto.

Encontré por contra un lugar donde la colaboración, la conversación y la escucha sincera aportan luz en las zonas de oscuridad. Un lugar donde descubrir zonas que como trabajadora social no había explorado, rompiendo así con narrativas “saturadas de problemas” tal y como indican White y Epton (1993). Me ayudaron a ampliar aspectos de competencia y capacidad



en mi propia praxis. Me liberaron de las situaciones angustiosas que ahogaban mi capacidad de reflexión y de competencia profesional.

En este sentido quiero ilustrar el relato ofreciendo unas breves líneas de una de mis supervisiones: *el apoyo en el duelo a una madre que acaba de perder a uno de sus hijos*. En aquel momento yo estaba embarazada y para mi suponía un reto el poder ofrecer apoyo a una persona que había perdido a un hijo cuando yo estaba esperando el mío.

En la supervisión logré expresar este temor y me ayudó a diferenciar la necesidad de atención de la familia en intervención de las mías y poder asomarme al dolor de esta madre y acompañarla en este tránsito, pero sin mimetizarme con ella y hacerla mía.

Aquella intervención acabó con la entrega de un jersey bordado a mano de aquella madre para mi hijo.

En ocasiones dentro del contexto de los Servicios Sociales nos encontramos con muchas, demasiadas situaciones graves, con problemas complejos y multifactoriales y con poco tiempo y medios para resolver e intervenir. Esto puede provocar reflexiones y opiniones generalizadas y equivocadas que nos llevan a pensar en estereotipos, simplificaciones o juicios. A todas nos resonarán frases como: *ya atendí a su madre, era igual que ella, repite el maltrato. No podemos ayudarles ya que tuve un caso así, etc.*

Por ello es importante que abanderemos la política de la supervisión, y vuelvo a nombrar aquí a Carmina Puig que lo defiende como un arma profesional que nos debe acompañar en todo nuestro ejercicio profesional.

En definitiva, mi primera experiencia profesional como supervisada me ayudó a tener una actitud alejada de la crítica consiguiendo elevar mi mirada profesional. Me topé con la resonancia logrando que esta fuera una oportunidad y no un enjuiciamiento. Pude incorporar en la praxis elementos de mi vida y de mi propia experiencia y pude compartirla con las personas con las que trabajaba. Aprendí lo que significa metacomunicar y no sentirme mala profesional por compartir mis miedos, desajustes y fracasos profesionales.

Recuerdo la oportunidad que me brindaron mis supervisores cuando me dejaron ser supervisada por Stefano Cirillo. Señalo el respeto, la escucha, el interés y el apoyo que me prestó este gran profesional desde la sencillez y la reflexión compartida.

En definitiva, los siete años del inicio de mi actividad profesional vinieron marcados por este espacio de supervisión que me hicieron ser mucho mejor profesional.

Ahora trabajo en los Servicios Sociales de Atención Social Primaria del Ayuntamiento de Tres Cantos. Se dirigen a toda la población y cuentan con un carácter de servicio universal. Es

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

un municipio de 51.000 habitantes ubicado en el norte de Madrid. Trabajo dentro del equipo de Familia y Menores e Inclusión Social.

El año pasado tuve la oportunidad de participar en la segunda y última edición, por el momento del Posgrado Supervisión en contextos de acción social de la Universidad del País Vasco UPV/EHU. Es un modelo pensado desde el trabajo social y puesto en marcha por las profesoras Miren Ariño, Ainhoa Berasaluze y Charo Ovejas (2021, 2023).

Lo que ofrecían era la supervisión como un espacio: para mejorar la praxis profesional del trabajo social en contextos de servicios sociales de atención primaria, generando un espacio de reflexión e intervención/praxis colaborativa.

La apuesta ha sido por la generación e implantación de un modelo integrado basado en la praxis reflexiva: el Modelo IAPS (Investigación-Acción-Participación- Supervisión).

Este modelo se fundamenta, en sus propias palabras, “entre otras en las siguientes premisas: contempla la supervisión como eje de la investigación. Es grupal, externa, de práctica autónoma y colaborativa en contexto de iguales y contextualizada en una cultura determinada”.

En primer lugar, quiero destacar que rompe la idea, para aquellas profesionales que nunca han tenido la posibilidad de participar en una supervisión, de que supone una relación asimétrica donde la supervisada se somete al juicio excelente, profesional y sabio de la supervisora.

Este modelo de supervisión se asienta en el grupo, todas las participantes aportan experiencia, dificultades y aprendizajes. La supervisora facilita, dirige y reconduce al diálogo, al pensamiento crítico y también cuida tanto a la supervisada como al grupo. Ayuda para que la práctica sea reflexiva y se cuestione la praxis como oportunidad de reconectar con la teoría, una de las ideas principales que nos ha enseñado Teresa Zamanillo (2018).

La supervisión permite desgranar y tomar conciencia de los diferentes elementos que forman parte de la práctica profesional.

Asentada en las bases y fundamentos del construccionismo social, el pensamiento complejo, sistémico la perspectiva crítico-reflexiva y la IAP. De todas es conocida que el todo es más que la suma de las partes, la complejidad de las situaciones es multifactorial (la pluricausalidad) y la retroalimentación circular. También somos conscientes de que las profesionales pasamos a formar parte del sistema observante y como observadoras pasamos a ser parte de lo observado.

El modelo abraza la idea de incertidumbre y la acoge. Favorece una manera de pensamiento compleja favoreciendo la habilidad de conectar distintos planos de la realidad. No podemos olvidar que acompañamos a las personas a caminar en tiempos complejos y en momentos de incertidumbre.



Implementa asimismo la idea de superar visiones, realizar a través del pensamiento crítico una nueva reflexión enriquecida por el grupo.

A lo largo de este proceso se logra algo de vital importancia y es generar y construir conocimiento, ya que revisa, analiza, reflexiona y construye conocimiento y estrategias de intervención que mejoran indudablemente la praxis profesional.

Respecto a la metodología de las sesiones: acogida y creación de contexto. Aquí se establece el contexto, la metodología, se instauran las pautas de confidencialidad y se acuerda el contrato de supervisión. Es un momento importante para desmitificar, ajustar e instaurar un espacio de inicio de conexión entre las profesionales que conforman el grupo y con las supervisoras.

En un segundo momento es el momento de presentar la situación que se lleva a la supervisión, partiendo de una situación concreta se inicia un momento donde la escucha, la no interferencia y el respeto a la supervisada se impone.

En un tercer momento se produce la exploración crítica reflexiva y la resignificación donde el grupo expone una resignificación y una reconstrucción de la situación planteada. Se trata de generar nuevas lecturas, nuevas resignificaciones. Como indica Chimamanda Ngozi Aiche (2019) no existe un relato ni historia única sino visiones alternativas, resignificaciones y nuevas lecturas que provoquen cambios.

Esto se logra introduciendo hipótesis y preguntas reflexivas y circulares. Situándose en una situación de no saber y generando un espacio y ambiente de aceptación, pero donde se puede confrontar y ayudar a reflexionar.

La siguiente etapa de conclusiones y cambios donde se exponen los cambios o reconstrucciones planteadas en la sesión. En base a los ejes analíticos utilizados se verbaliza que cosas diferentes podemos implementar.

En la penúltima etapa se realiza la meta supervisión donde el grupo analiza el transcurso de la propia supervisión. Y finalmente se llega al cierre de la sesión y el análisis de la experiencia.

Como técnicas fundamentales de la supervisión están la escucha activa, la retroalimentación comunicativa, el análisis de la transferencia, de las resonancias, es decir presta atención a las conexiones que se producen entre las personas y las profesionales y la relación que se construye en la interacción de ambos.

Se utilizan hipótesis tentativas y reflexivas alejadas del juicio o del saber experto. Se trata de investigar, desgranar, complejizar y aceptar para abrir otros interrogantes, otras líneas de reflexión.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Las preguntas serán circulares y reflexivas desde la posición del “no saber” y cocreadas con la persona supervisada. Dentro de esta categorización se utilizarán preguntas orientadas al futuro, preguntas de apertura, preguntas de perspectiva observadora, son sugerencias incorporadas o que introducen nuevas hipótesis.

Por último, reseñar que para lograr la crítica reflexiva este modelo se asienta en el análisis de seis ejes que contribuyen a la exploración y a la análisis. Se trata de reconstruir la situación desde una óptica compleja que contribuya a generar nuevas visiones, nuevas versiones para poder introducir e implementar nuevas estrategias en la intervención. Estos ejes son: el análisis del contexto institucional, donde se analiza la relación entre el problema y las variables del contexto y de la organización donde prestamos nuestro servicio.

El eje del análisis técnico metodológico desde el que hemos intervenido.

El eje intrapersonal que analiza la afectación personal y como nos afecta en determinadas situaciones.

El eje interpersonal que analiza la situación planteada en referencia al equipo y a las personas con quienes colaboramos y al análisis de las interacciones que se construyen

El eje epistemológico que revisa desde qué modelo teórico estamos trabajando y el ético ideológico que analiza para que no nos desviemos de nuestros principios éticos e ideológicos.

Llegados a este punto quiero hacer a modo de contribución/reflexión final unas conclusiones de lo que me ha aportado la supervisión en mi praxis profesional y convencerlos de la militancia que debemos incorporar como colectivo profesional para lograr que la supervisión se extienda y forme parte y esté presente en todas nuestra entidades y administraciones donde desempeñamos el ejercicio profesional.

En primer lugar, tras las supervisiones de los casos, las dificultades han continuado, pero mi mirada profesional se ha modificado, siendo ésta más compasiva, más comprensiva y sin juicio. Las personas con las que trabajamos lo perciben y el rumbo de la intervención social cambia. Yo puedo entender mejor los contextos en los que se producen las dificultades desde una visión más integral y no parcializada. Puedo decir con humildad, pero también con orgullo, que ha mejorado la calidad de las intervenciones profesionales que realizo.

Otra reflexión tras la elaboración de la supervisión es que si no tenemos delante como profesionales a personas que no quieran hacer un cambio real, nosotras solas como profesionales no lo podremos hacer. No podemos hacernos responsables de ciudadanos/as que no quieren hacer cambios, que no quieren responsabilizarse de lo que les pasa/de los aspectos que les conciernen . Pero si podemos centrarnos en /lo que funciona/ en aspectos positivos y competentes de las personas con las que trabajamos, en tener una mirada apreciativa y



confiar en la capacidad, en la competencia y en el enfoque y la convicción de que esa persona puede. Buscar y encontrar el equilibrio entre las personas o familias que en ese momento pueden y quieren trabajar y desde ahí imponer y cultivar una mirada profesional de capacidad y de seleccionar y trabajar con lo favorable a mejoras y cambios .

También he podido revisar situaciones de la práctica profesional que confrontan con mi propia experiencia personal y que me han hecho confundir algunas cuestiones básicas en algún momento. No se puede pensar que tu propia experiencia es la mejor, sino entender que cada persona es única y tiene su camino. Como profesionales las acompañamos tomen el camino que tomen. Aceptación de la incertidumbre.

He podido analizar los aspectos éticos de la intervención profesional. Cuando se intenta acelerar un cambio con una familia, en un proceso de trabajo, debido al palpable sufrimiento existente en los y las niñas en ocasiones nos angustiamos si no salvamos. De este modo no entendemos bien la historia de vida de cada persona y no generamos un buen contexto de ayuda. Sin la escucha, que no es un acto pasivo; sin la aceptación del otro; sin entender el contexto, no se puede establecer la relación de ayuda y de colaboración.

He reconceptualizado lo necesario para trabajar de manera sinérgica con las personas. Lograr poner en valor lo que ellas saben, asumir el desafío de lo que no entendemos y exponerlo para avanzar. Las profesionales nos construimos en los vínculos profesionales con las personas con las que trabajamos y me he dado cuenta de que al juzgar, al no escuchar, no podía establecer una vinculación profesional que generara un contexto de ayuda.

La metodología de la supervisión, las orientaciones de la supervisora y de las compañeras del grupo favorecen la generación de nuevas visiones que me han hecho ampliar la mirada y ampliar el foco, permitiendo así mejorar la intervención.

El utilizar un modelo de supervisión basado en el análisis de los seis ejes analíticos de la supervisión ha facilitado la disección y la exploración desde una mirada compleja e integradora donde se da espacio a todas las partes y elementos que componen una intervención profesional.

El espacio de supervisión dentro de un clima de acogida, de escucha activa y profunda, de retroalimentación comunicativa, de respeto profesional y libre de enjuiciamiento ha permitido favorecer el desahogo emocional que necesitaba y con el que pude afrontar otra manera de intervenir. Las preguntas reflexivas, circulares y el establecimiento de hipótesis tentativas reflexivas abrieron en mí nuevas maneras de pensar.

Por otra parte, como trabajadora social, ser profesional de referencia en los casos -idea que defiendo como profesional- no supone tener que liderar todas las intervenciones. Hay que

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

aprovechar la riqueza del equipo de trabajo y poder repartir, en función de las necesidades de cada caso, quien debe tener mayor protagonismo. En ocasiones hay profesionales que vinculan mejor con unas familias que con otras. El mismo profesional no es omnipotente y no se puede vincular con todo el mundo y no se tiene que valer para todo. Permanecer en la retaguardia y no actuar de manera preferente en todos los casos es una garantía de profesionalidad y una riqueza del propio equipo.

El efecto de la supervisión es expansivo, no solo ha mejorado mi bienestar profesional y personal, también ha beneficiado a mi equipo de trabajo al poder compartir con ellas las nuevas líneas de reflexión e intervención que les mostraba. Y, por último, y no menos importante, ha permitido que se beneficie tanto la familia que describo como otras potenciales.

Para finalizar y volviendo a la importancia de la supervisión, puedo señalar que desde mi centro de trabajo vamos a contar con este modelo de supervisión para mi equipo. Mi deseo es que todo mi equipo pueda aceptar la propuesta de volver la mirada hacia nuestro interior, tal y como indica Xavier Montagud (2015), de tomar conciencia de nuestro ser profesional y de restituir nuestra capacidad reflexiva en el núcleo de nuestras competencias.

El espacio de supervisión nos permitirá reflexionar y detenernos en ello y por tanto seguir analizando, incorporando cambios en la praxis para una mejora en la intervención. Incidir y recordar la importancia de la práctica reflexiva. Es necesario conocer desde la acción, reflexionar desde la acción y reflexionar desde la práctica. Que nos podamos mirar como profesionales y también convertirnos en objeto de la exploración.

Yo por otra parte adopto la militancia de la supervisión y me lanzo a supervisar a un grupo de compañeras trabajadoras sociales intentando que el efecto positivo y expansivo de la supervisión genere una mejor praxis profesional y logre apoyar el trabajo que realizan las compañeras y mejore su bienestar emocional.

También participaré en un grupo de intervisión en la Universidad del País Vasco UPV/EHU donde podré metacomunicar sobre la supervisión. Seguiremos reflexionando sobre la propia supervisión.



Bibliografía

Adichie, CN. (2019). El peligro de la historia única. Penguin Random House Grupo Editorial.

Berasaluze A., Ariño M., Ovejas R. y Epelde-Jurasti M. (Coord.) (2021). Supervisión en Trabajo Social: una metodología para el cambio. Aranzadi.

Berasaluze A., Ariño M., Ovejas R. y Epelde-Jurasti M. (Coord.) (2023). Supervisión: hacia un modelo colaborativo y transdisciplinar. Aranzadi.

Campanini, A. y Luppi, F. (1996). Servicio social y modelo sistémico: una nueva perspectiva para la práctica cotidiana. Grupo Planeta (GBS).

Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid. (2021). El/la profesional de referencia como derecho de las personas usuarias de los Servicios Sociales: el/la trabajador/a social como profesional de referencia de la Atención Social Primaria. Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.

Consejo General de Trabajo Social (2022). Modelo del Sistema Público de Servicios Sociales que defiende el trabajo social. Consejo General de Trabajo Social.

Montagud, X. (2015). Complejidad, reflexividad y autoetnografía. Las posibilidades de la investigación narrativa en la mejora de la práctica profesional. Trabajo Social Global, 5(9), 3-23. <https://doi.org/10.30827/tsg.gsw.v5i9.3129>

Puig, C. (2015). La supervisión en la acción social. Publicaciones URV.

Rodríguez, A. (2023). La supervisión como espacio de aprendizaje significativo. En Berasaluze A., Ariño M., Ovejas R. y Epelde-Jurasti M. (Coord.). Supervisión: hacia un modelo colaborativo y transdisciplina (pp. 309-322). Aranzadi.

White M. y Epston D. (1993). Narrative Means to Therapeutic Ends. Norton Professional Books.

Zamanillo, T. (2018). Epistemología del trabajo social. De la evidencia empírica a la exigencia teórica. Universidad Complutense de Madrid.



Contra el cuidado profesional, la urgente necesidad de una práctica reflexiva e incómoda

Inés Sánchez Endrina

Experta en Supervisión, orientación y asesoramiento



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

La supervisión se ha convertido en un mito, algo así como una experiencia talismán que resuelve todos los problemas... aunque que pocas afortunadas han podido experimentar. Me pregunto si las expectativas se ajustan a lo que un espacio de Supervisión realmente debe ofrecer.

El éxito de la supervisión tiene que ver con la responsabilidad y el compromiso de todas las personas que participan en el proceso, supervisadas y supervisoras. En ocasiones podrá ser una experiencia incómoda ya que nos confronta como profesionales y a menudo también en nuestra esfera más personal. A cambio debe alentar la duda, así como la búsqueda, junto a las otras, de la excelencia profesional.

Una vez más es necesario recordar que la supervisión consiste en aprender a conversar en común desde una mirada radical y ética sobre nuestro hacer profesional.

He tenido la fortuna de ejercer como trabajadora social, en contextos y territorios extraordinariamente diferentes.

Sé cómo se siente al conducir por caminos de montaña entre las aldeas de la Rioja Alta, con mi despacho en el maletero y las vacas cruzando la calzada. Como contraste, actualmente experimento como es el desempeño de la profesión en un territorio altamente densificado y tensionado como es el área metropolitana de València.

Podría decir que mis años de trabajo “a pie de obra” me deberían haber hecho experta, pero la Supervisión me ha enseñado que esta premisa no es válida. Porque la simple acción repetida no nos otorga conocimiento si esta acción está desligada de reflexión y análisis crítico.

Por supuesto que soy maestra en trucos, profesional con tablas, coleccionista de acciones de copia y pega. Pero ha sido la supervisión reflexiva sobre mi práctica profesional, la que me ha permitido obtener un aprendizaje concreto y, sobre todo compartido, a partir de la reflexión sobre la acción y la experiencia diaria.

En este tiempo de conversación quisiera compartir cuál es el sentido y el para qué de este aprendizaje que vivo en primera persona: La supervisión reflexiva sobre la práctica profesional como una propuesta imprescindible para asegurar la mejora de nuestro desempeño técnico, metodológico y ético.

La supervisión debe ser un lugar orientado al descubrimiento de potencialidades y debilidades, un tiempo de indagación compartida preferentemente con otros profesionales, en donde el Equipo se replanteará estrategias y redefinirá sus formas de interacción, donde aprenderemos a confrontarnos a nosotras mismas y a las otras personas, siempre atendiendo al cuidado personal y profesional. Un espacio en el que también aprenderemos a tomar responsabilidad plena del estilo de profesional que hemos elegido ser, por acción o por dejación.



Ya sabemos que la supervisión debe estar completamente desligada de la noción de control y evaluación, pero también debemos estar alerta y no confundirla de la noción de “analgésico”. Y cuando uso este término lo hago para referirme a aquellas acciones que nos alejan del análisis crítico y ético de la práctica profesional.

Todas las personas participantes en procesos de supervisión deberán estar informadas de la alta posibilidad de experimentar momentos de incomodidad y tensión en donde se deberá dedicar un tiempo a navegar en conversaciones difíciles y tomar conciencia de las propias contradicciones, del hartazgo y lógico cansancio.

Es por ello digo que los espacios de reflexión sobre la práctica no deberían convertirse tan solo en dispensarios de “analgésicos” para las profesionales de la intervención social. Aun siendo necesario calmar el dolor, no podemos correr el riesgo de que la supervisión se convierta en un espacio orientado a la mirada autoindulgente, desde una perspectiva psicologista e individualista.

Como sabemos, la supervisión debe orientarse hacia tres aspectos:

- La mejora de las competencias técnicas y metodológicas.
- El análisis de las emociones que provoca la práctica diaria.
- La reflexión crítica que pone en cuestión los aspectos éticos, políticos e ideológicos de la intervención.

Defiendo que el primer y el último elemento, son los pilares centrales del proceso si queremos aspirar recuperar las posibilidades de un trabajo social crítico y radical, situando la ética y las competencias técnicas en el centro de la conversación compartida.

La supervisión es un espacio organizado y de calma para la creación de conversaciones colaborativas. Tiene que ver con la responsabilidad y el compromiso de las personas que participan en el proceso.

La condición necesaria para poder considerar una práctica profesional como reflexiva, es que el proceso de dicha reflexión se materialice en actuaciones y compromisos concretos. Una revisión de los modos de hacer que incluya la nueva perspectiva generada, es decir, pasar al siguiente nivel de compromiso por encima un mero cuestionamiento o un tiempo para la queja que no se traduzca en acción cuando se vuelve al vértigo del trabajo.

Mi responsabilidad como supervisora es también clarificar, desde antes de comenzar, lo que no es supervisión. Por eso al inicio de cada sesión propongo un tiempo dedicado a llenar la “caja de la queja”, en donde dejaremos todo aquello que no puede ser sostenido por el espacio de Supervisión pero que está enturbiando las relaciones o desvirtuando la propia

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

intervención, como por ejemplo las cuestiones relacionadas con condiciones laborales que deben ser planteadas como conflicto entre la empresa y las trabajadoras. Puede ser que de este momento salga la propuesta de realizar determinadas sesiones individuales si “la caja de la queja” se satura de conflictos personales o situaciones de desgaste profesional... esto también es responsabilidad de quien supervisa.

Como supervisora, escucho y observo a la persona o al equipo consultante, siempre dentro de un contexto profesional y laboral determinado ya que no es posible una supervisión sobre la práctica profesional que esté dissociada de dicho contexto. La institución importa, las jerarquías importan... todas estas cuestiones serán ordenadas en conversaciones dentro de los espacios de supervisión, esto también es responsabilidad de quien supervisa.

Soy partidaria de que los tiempos de supervisión tengan como objetivo último la capacitación para no depender siempre de una supervisión externa, o elegir hacerlo en determinadas ocasiones. Es decir, que los miembros de los equipos participantes adquieran las herramientas y competencias necesarias para generar espacios estables de intervisión profesional.

La práctica reflexiva se aprende, es metódica, sistemática, instrumentada, premeditada e intencional, a diferencia de la reflexión espontánea, improvisada y casual (también necesaria, pero en las pausas del café).

Siguiendo a Harlene Andersen, podemos decir que, como cualquier interacción realizada desde una perspectiva dialógica y colaborativa, el desarrollo de una práctica profesional reflexiva nos enseña a:

- Apagar el piloto automático de las acciones rutinarias.
- Adoptar una postura compasiva y curiosa frente a las múltiples realidades a las que nos enfrentamos en el día a día.
- Enfocar, darse cuenta, tomar nota, incluso en los momentos de crisis.
- Aprender a aplazar el juicio hasta haber realizado un análisis reflexivo.
- Tener en cuenta diferentes posturas y significados de una misma acción.
- Elegir el mejor de los significados, no necesariamente el propio.
- Transformar dichos significados en práctica y sistematizar la acción.
- Revisar constantemente el proceso (meta-reflexión).

Esto es práctica profesional reflexiva: una oportunidad para salir de estructuras rígidas que en ocasiones pueden atrapar a la profesional, o los equipos, en estancas zonas de seguridad o de permanente incomodidad.



Bibliografía

- Aragonés, T. (2010). Apuntes sobre el oficio de supervisora. Revista de treball social, 189, abril, 32-48.
- Anderson, H. (2012). Conversación, lenguaje y posibilidades. 2 Ed. Ed. Amorrortu. Madrid.
- Cottam, H. (2018). Radical Help. London. Ed. Virago Press.
- Knott, C. and Scragg, T., (2012). Reflective practice in social work. 2nd ed. London: SAGE.
- Puig-Cruells, C. y Torrens-Bonet, R. (2021). La supervisión como dispositivo para el soporte y análisis de la intervención social de los Servicios Sociales Básicos de Cataluña. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, 28(1), 115-140.
- Schön, D. (1998). El Profesional reflexivo: Cómo piensan los profesionales cuando actúan. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Sicora, A. (2012). Práctica reflexiva y profesiones de ayuda. Alternativas, 19, 45-58.
- Zamanillo, T. (Coord.) (2011). Ética, teoría y técnica: La responsabilidad política del trabajo social. Madrid: Talasa.



Generar redes relacionales sostenibles con la intervisión: un modelo de asesoramiento entre colegas profesionales, allá donde estés

Antonia Schweimer

Trabajadora Social (FHSS Berlin). Coach EASC.
Formadora en Intervisión y supervisora en formación (EASC). Consultora en Análisis Transaccional (CEP Barcelona)



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

¿Qué es la intervisión?

¿Quién no recuerda la necesidad y la importancia de tomar ese café necesario con la compañera de trabajo para poder liberar su preocupación o su rabia sobre algún acontecimiento en su día a día laboral? ¿Quién no conoce las reuniones periódicas del equipo de trabajo, en las que nos dedicamos a cuestiones organizacionales y administrativas y no queda tiempo para ocuparnos de los temas “debajo de los temas”? (y ojalá sea diferente en vuestros equipos) ¿Quién no se ha llevado una preocupación laboral a casa? Y... ¿con quién hablar si hay tanta fluctuación en mi centro de trabajo o si estoy sola?

Pues hay un modelo estructurado de asesoramiento entre compañeras, la intervisión. La palabra compuesta inter-visión tiene su origen en el latín: inter = entre: entre o en medio (de varias personas) y visión: 1. Acción y efecto de ver; 2. Capacidad de ver (en sentido de ver con los ojos y en el sentido figurado de captar) (RAE).

Es un modelo de asesoramiento mutuo y un intercambio interactivo entre profesionales al objeto de reflexionar sobre la práctica profesional y compartir puntos de vista desde diferentes perspectivas de una forma participativa, democrática e igualitaria.

La intervisión sigue una marcada estructura de reflexión, con reglas y procesos fijos. Se trata de un proceso de aprendizaje autorregulador, el cual se orienta en las experiencias, conocimientos y recursos humanos de las personas participantes que se intervisiónan mutuamente.

Con la intervisión se generan nuevas ideas y alternativas de acción a un tema o inquietud existente presentado. Todas las integrantes de un grupo son profesionales expertas en sus respectivos ámbitos laborales.

La intervisión es la herramienta, la base es el grupo que la aplica. Y una de sus características básicas es el compartir.

Origen y actualidad

Una de las teorías sobre el origen de la intervisión es su base en los grupos Balint (<https://balint.co.uk/about/the-balint-method/>), llamados así por Michael Balint y su mujer Enid, quienes iniciaron una serie de encuentros grupales con médicos de familia para comprender mejor el aspecto psicológico de la práctica de ayuda. Se solían presentar casos, seguidos de debate general con énfasis en el aspecto emocional de la relación médico-paciente.

Martina Erpenbeck (trabajadora social, supervisora y formadora en Interact Dialogo, Hamburgo, Alemania) trajo la intervisión a España. Dio formación en esta metodología en los ámbitos de trabajo social, hospitalario, de formación de coaching y supervisión entre otros.



Desde entonces el modelo “intervisión” ha ido evolucionando y expandiendo de la mano de diferentes profesionales.

Se dirige a:

- Para personas de la misma profesión en distintas instituciones que realizan un trabajo parecido y poseen en común un mismo trasfondo profesional. Por ejemplo:
 - IASS (Instituto Aragonés de Servicios Sociales: Dentro del proyecto CuidArte, un proyecto que engloba intervisión-supervisión-mentoring como cuidado integral de profesionales.
 - Asociación ACDMA profesionales de la mediación de Conflictos de Catalunya- encontrarse en el colegio.
- Para personas con un cargo parecido en diferentes departamentos de la misma organización. (Ejemplo: trabajadoras sociales en diferentes departamentos del mismo consorcio sanitario).
- Grupos en proceso de formación. (Ejemplo: estudiantes de la carrera de Trabajo Social).
- Personas al inicio de su trayectoria profesional. (Ejemplo: trabajadoras sociales en su primer empleo vía su Colegio Profesional).
- Para personas de diferentes profesiones. (Ejemplo: directivas de diferentes empresas).

Entre los temas o inquietudes que se pueden llevar a intervisión están:

- Situaciones, vivencias, inquietudes, preocupaciones, conflictos con individuos, familias, grupos, actividades, tareas, del ámbito laboral.
- Preocupaciones, conflictos con departamentos o instituciones y sus representantes en cuanto a comunicación, cooperación, interacción.

La inquietud se presenta de forma persistente, tiene una pregunta abierta para la que aún no hay solución y es una situación concreta, no un tema general.

Objetivos y beneficios de la intervisión

Los objetivos de la intervisión son:

- Creación de una red solidaria entre colegas que trabajan en la misma profesión y/o en ámbitos parecidos. Se constituye un ambiente de apoyo a la vida profesional, independiente de la ubicación ya que la intervisión se practica presencial y online.



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



- Reunir experiencia y creatividad colectivas para encontrar soluciones individuales.
- Utilizar la diversidad del grupo como fuente de productividad, eficiencia y rendimiento.
- Aumentar la competencia profesional individual, ampliar el propio horizonte.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Reflexión y reflexividad:
 - Reflexionar sobre la propia praxis en un ambiente apreciativo y de confianza.
 - Recibir feedback sobre ello.
 - Reflexionar sobre y poder cuestionar estructuras jerárquicas y organizacionales y proyectar alternativas.
- Crear una red solidaria de apoyo:
- Practicar el autocuidado y la autorreflexión en un ambiente de confianza con repercusión final en la mejora global y sostenible de la calidad de trabajo y la mejora de las organizaciones.

Entre sus beneficios a nivel personal se encuentran:

- Descansar emocionalmente en un grupo de confianza.
- Autocuidado e higiene mental.
- Autorreflexión.
- Prevenir el burnout.
- Empoderarse: Aprender, obtener seguridad, aumentar por tanto la propia zona de confort.
- Tener un espacio de seguridad ante los continuos cambios y fluctuación de personal.
- Ampliar conocimientos: nuevas herramientas, gestión de conflictos, crear estrategias que se pueden aplicar a la propia situación laboral. Es decir, crecer en cuanto a la cualificación profesional y personal.

Sus beneficios a nivel de grupo son:

- El grupo de intervisión se basa en el trabajo estructurado en equipo, utilizando la escucha activa, la comunicación y el feedback apreciativos. Ello repercutirá finalmente en el trabajo de cada participante e idealmente en la estructura de comunicación de las organizaciones donde las participantes estén trabajando.
- Las personas integrantes del grupo de intervisión asesoran y son asesoradas sin esperar nada a cambio, están abiertas a problemas propios y ajenos, aprenden a compartir sus



propios conocimientos y a aceptar y utilizar los conocimientos de sus compañeras de intervención a través del aprendizaje dialógico en un grupo interactivo.

Y por último, los beneficios y capacitaciones internas anteriormente mencionadas se traducen finalmente en una mayor calidad de colaboración dentro de la organización y en un aumento de calidad de servicio para las personas usuarias que acuden a la institución.

Crterios para formar un grupo de intervención

Entre los criterios a tener en cuenta para llevar a cabo la intervención se encuentra:

- Creación preferente de un grupo fijo, con participación regular para garantizar la continuidad.
- Trasfondo laboral/situación laboral parecidos. A las integrantes del grupo de intervención les une el ejercicio de la misma profesión, aunque en diferentes organizaciones, la misma situación laboral o formativa (p.ej. personas en proceso de formación como trabajadoras sociales), un cargo parecido en la misma organización...). También es practicable con grupos multiprofesionales con un objetivo parecido.
- Equidad. El grupo de intervención es un grupo de pares con funcionamiento equitativo sin jerarquías. Cada integrante del grupo puede presentar un tema o una inquietud suya, y el propio proceso de intervención precisa de diferentes roles, los cuales son asumidos de forma alterna por las integrantes.
- Proceso enfocado a generar soluciones. Las personas que trabajan en el tema presentado ponen el enfoque en los recursos y en generar soluciones por lo que es muy importante concretar la pregunta a tratar en la sesión lo máximo posible.
- Estructura clara. El grupo se autogestiona y acuerda la estructura que mejor le conviene para su trabajo en común (reglas del grupo, frecuencias y lugares de encuentro, tamaño del grupo teniendo en cuenta las máximas y mínimas para gestionar un proceso de intervención) Conviene hacer una regulación grupal periódicamente para revisar la situación grupal, los acuerdos tomados y reglas establecidas. Se tiene que aceptar que el propio proceso de intervención tiene una estructura clara y marcada:
 - Existencia de diferentes roles en el proceso de intervención.
 - Orden de secuencias y duración de las mismas.

Además se dan las siguientes predisposiciones del grupo tales como:



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



- Confidencialidad.
- Respeto, empatía y afán de trabajar para las compañeras.
- Voluntariedad y compromiso.
- Permiso de aprender y de desconocer.
- Aceptar que existen diferentes puntos de vista que son fuente enriquecedora.
- Trabajar sin presión.
- La meta no es la existencia de una hipótesis correcta sino la ampliación de las distintas perspectivas.
- La persona ponente decide qué le parece bien, qué quiere utilizar y aplicar y se lleva aquello que le sirve. Lo que en estos momentos no le sirve- quizás le sirva más adelante.
- Buscar el bien común, tener el compromiso de dar y recibir.
- Autoconciencia y autorresponsabilidad para gestionar un proyecto sostenible de larga duración.

En el caso de que se presenten conflictos internos o tensiones en el grupo de intervención es recomendable recurrir a una profesional externa como por ejemplo una supervisora o mediadora para regular conjuntamente la situación grupal.

Es necesario revisar la práctica de la intervención periódicamente sobre todo cuando hay integrantes nuevos en el grupo, al objeto de no “aguar” la metodología.

La intervención no sustituye ni a terapia ni a supervisión, es un modelo complementario.

Para practicar la metodología es preciso formarse en ella, aprenderla y conocerla.

También es necesario integrar la filosofía de autogestión y responsabilidad, el compartir, el aprendizaje dialógico en grupos interactivos, querer crecer como grupo y contribuir a una transformación creciente, desde el individuo hacia la comunidad.

Secuencias y roles durante una jornada o sesión de intervención

El encuentro del grupo de intervención y las secuencias sesión se lleva a cabo de la siguiente manera:



Apertura jornada (a cargo de la anfitriona/cuidadora)

Todas las secuencias con tiempos pautados

Ronda Flash (a cargo de la anfitriona/cuidadora)

La sesión de intervisión

Presentación Tema

Entrevista

Preguntas Expertas

Debate Expertas

Feedback Ponente

Hipótesis Expertas

Breve Feedback Ponente

Alternativas de acción

Ronda Final

Pausa/siguiente sesión

Cierre jornada (a cargo de la anfitriona/cuidadora)



Los diferentes roles que se dan en una intervisión y sus cometidos son:



Ponente

- ✓ Presenta su tema (que le preocupa, en el que no hay claridad, que no sabe cómo gestionar...)
- ✓ Se lleva del proceso lo que le sirve a ella y así lo comunica



Cuidadora/Anfitriona

- ✓ Gestiona el día de intervisión, y asuntos del grupo, abre y cierra el día
- ✓ Cuida de la sala presencial/virtual
- ✓ Gestiona el buen transcurso (interrupciones)
- ✓ Gestionamos y repartimos roles
- ✓ Apoya a la moderadora en control de tiempo



Moderadora

- ✓ Entrevista a ponente
- ✓ Visión general y gestión del proceso en curso (centrar trabajo de expertas en torno al tema en cada fase, enlazar fases, etc.)



Expertas

- ✓ Trabajan en el tema de la ponente
- ✓ Generan hipótesis
- ✓ Proponen ideas de solución
- ✓ Son guiadas por moderadora



Observadoras

- ✓ Intervienen al final de la sesión
- ✓ Dan feedback a ponente, moderadora, expertas
- ✓ Comparten sus observaciones después de la última intervención de la ponente

Conclusiones

Vivimos en tiempos de volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad (VUCA en sus siglas en inglés) y a la vez en tiempos de individualismo y de mucha soledad.



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



La práctica de la intervisión en un ámbito grupal profesional contribuye a la creación de una red solidaria de apoyo a partir de la cual podemos revisar nuestra praxis profesional con la mirada apreciativa de nuestras colegas lo que nos permite ampliar nuestras perspectivas y nuestra zona de confort.

La reflexión y el aprendizaje en un ambiente favorecedor y agradable facilitan la integración y la aplicación de los conocimientos y cambios en nuestros propios entornos laborables.

El grupo de intervisión se autogestiona y funciona a partir de nuestro compromiso con nuestras compañeras y con la herramienta, asumiendo todas las integrantes del grupo las mismas responsabilidades.

Empezamos a tomar las riendas de nuestra vida profesional como protagonistas empoderadas y a la vez dentro de la red de apoyo, lo que genera ideas y proyectos nuevos con la mirada hacia la transformación social a favor de las personas.

Bibliografía

Erpenbeck, Martina (septiembre de 2001). La intervisión y sus fundamentos. Revista de Trabajo Social, Número 163.

Instituto Indiálogo. Apuntes Intervisión 2016-2017

Lippmann, Eric D. (tercera edición revisada 2013) Kollegiales Coaching professionell gestalten

Schmid, Bernd/Veith, Thorsten/Weidner, Ingeborg (3ª Edición 2019) Einführung in die kollegiale Beratung

Brinkmann, Ralf D. (segunda edición revisada 2013) Intevision. Ein Trainingsbuch der kollegialen Beratung für die betriebliche praxis.

Schweimer, Antonia. Escaleta Intevision y Escaleta Intevisión Digital, Secuencias Intevisión digital 2023 Material formativo de intervisión en el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, Proyecto "CuidArte" 2023



Más liderazgo, más trabajo social

Juan Manuel Rivera Puerto

Vicepresidente segundo del Consejo General del Trabajo Social



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



Introducción

El trabajo social tiene unas características que favorecerían el ejercicio del rol de liderazgo. Un liderazgo orientado a la transformación, adquisiciones de nuevas formas, organizativas, estructurales y sociales.

La intervención de hoy se enmarca por el recorrido o trayectoria profesional que voy teniendo en el contexto institucional donde trabajo, así como también en el asociativo que representa la profesión. He colaborado durante doce años en la Junta del Colegio de Trabajo Social de Cataluña y también actualmente en la Junta del Consejo General de Trabajo Social. Estas experiencias que voy adquiriendo me llevan a analizar y querer comprender más que entender el ejercicio de las acciones que desarrollo que tienen que ver con las relaciones que tengo con colaboradores, propuestas que realizo, toma de decisiones, entre otros. Por lo tanto, diría que una observación atenta y un trabajo introspectivo crítico de quien lidera desde un ejercicio de autorreflexión respecto a aquello que realiza en su día a día es importante y lo que me trae hoy aquí.

Cuando pienso en liderar siempre me viene a la cabeza lo de genera influencia. Y la generación de influencia me hace pensar más en poder inculcar/trabajar desde valores y creencias. Estos valores y creencias “auténticos” que recuperen la esencia o lo que sí que puede ser realmente transformador de con quién o para quien trabajamos. Sería poder “predicar con el ejemplo”. Pero qué es lo ejemplificante? No abordaré en esta introducción esta cuestión y espero que en el desarrollo de la mesa podamos tratar con ejemplos lo que supone el ejercicio de liderazgo desde los enfoques que cada uno/a tenemos o ejercemos.

¿Cuál es el origen y el destino?

Es importante en los ejercicios de roles que se caracterizan por acompañar a las personas, independientemente del nivel de responsabilidad que se tenga, aunque afirmaré que el acompañar a otra persona en su vida ya es una gran responsabilidad, es primordial tener en cuenta desde dónde lo hago, cuál es el origen: cuál es mi marco de referencia. Desde dónde uno parte, de aquello que planteo o hago por qué lo hago, con qué intención, a qué responde, si realmente conecta con lo que creo o con el encargo, etc.

Para ello, es imprescindible tener un alto nivel de autoconocimiento y conciencia. De esa manera si una está conectada con lo que hace es más probable que pueda estar conectada con quién lo hace.

Además de esta cosa más “tuya” también cabe parar atención a qué es lo que me envuelve, el entorno y contexto en la organización. Eso que me envuelve que puede ser lo más actual



pero sin olvidar que en más de una ocasión allí donde llegamos ya existía previamente a nuestra llegada. Por eso el pasado no hay que obviarlo ya que viene marcado por la historia. Historia entendida como acumulación de experiencia. Experiencia que va construyendo, a partir de “su uso” cultura en la organización. Tal y como dice Adam Smith “las virtudes no son aceptadas por ser virtudes, sino que son virtudes por el hecho de ser aceptadas por la gente”. Es decir, lo que sucede en la organización tiene una carga de significado tan relevante desde el mismo momento que sucede y va con-formando parte de su historia. Es un enfoque que coincide con la idea de HUME, se construye el hecho moral por la gente.

Sabiendo cuál es el maco personal y organizativo daríamos paso a pensar en qué modelo o estilo de liderazgo cada uno/a tiene. Es decir, por un lado, tener identificados los distintos estilos de liderazgo. Por otro lado, ser conocedor/a o consciente de los distintos estilos que desarrollamos: cuál desarrollo y en qué momento. Ya que el ejercicio de liderazgo no se trata de estilos puristas sino de encontrar el propio desde lo ecléctico.

Independientemente del estilo de liderazgo, en mi opinión, partiría de las “3 C” y las “3 P”. A qué nos referimos:

Las “3 C”: un liderazgo orientado al Crecimiento, generador de Confianza y desde el Cuidado. Tal como apunta Gilligan, un ejercicio de liderazgo que atienda a la subjetividad. Cuidado supone compaginar lo que tiene que ver con el derecho y lo que tiene que ver con los sentimientos, relaciones e inteligencia emocional. Confianza para poder acompañar a los colaboradores en su práctica diaria acogiendo que su manera de hacer puede ser diferente a la que cada uno quizás tenga como referencia y, por lo tanto se le valore desde la incondicionalidad. Y ello orientado a que colaboradoras/res crezcan desde ese acompañamiento.

Rescatando esa subjetividad que nos sugiere Gilligan, es preciso para poderla trabajar construir settings en base a las “3 P” desde el permitir, proteger y promover. Permitir disponer de espacios de creatividad, que se tengan ideas, poder escuchar y ofrecer hacer cosas de manera diferente, sin enjuiciar, pero sí evaluar. Proteger ya que el espacio de trabajo, las diferentes situaciones de interacción entre colaboradoras, debe ser seguro y deben sentirse (sentirnos) apoyadas. Promover desde el capacitar, dar impulso para que hagan/hagamos y conseguir aquellos que se/nos proponen o proponemos.

¿Dónde están los límites y horizontes?

De aquello que se pretende ejercer no todo es posible, todo y que en ocasiones se tienen unas expectativas omnipotentes que pueden generar impotencia o frustración. Así que es importante tener en cuenta, por ejemplo, los entornos y contextos organizativos que nos en-

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

vuelven. Estos tienen sus reglas y normas y saber hasta dónde se puede llegar a influir o no, es decir, establecer el área de influencia del liderazgo es necesario. Necesario para saber qué se puede llegar a hacer, así como también desarrollar una acción de autocuidado. Es lo que denominaríamos el “enmarco” de referencia, no aquel que tiene que ver con quien ejerce el liderazgo sino donde se ejerce el liderazgo.

Ese “enmarco” tiene que ver también con el setting, entendiendo este como los tiempos y espacios de los que se disponen o se deben disponer. Es importante poder analizar qué espacios existen en la organización, si estos son suficientes o demasiados, si la creación de los mismos responde al objetivo por los que fueron creados, o si conectan con el encargo actual o pasado, etc. Ya que al igual que en los procesos de atención directa el setting influye en el liderazgo también.

Otro elemento a tener en cuenta es el encargo institucional que cada una tenga que asumir y, por lo tanto, este puede ser que limite las opciones que se tengan a la hora de tomar decisiones, pero aun así se tiene la opción de la manera el cómo se toman sea desde ese estilo propio en el ejercicio del liderazgo.

Hablando de estilo propio sugeriría a parte del estilo de liderazgo más democrático, coach, timonel, etc. Se desarrolle ejercitando una mirada apreciativa y gestión del talento. La mirada quiere decir la expresión de los ojos que tiene que ver con el sentido de la vista. Apreciar significa estimar y reconocer. Además de percibir algo a través de los sentidos o de la mente. Si apreciar es reconocer, el primer paso es que nos permite conocer para, posteriormente, incorporarlo dotándolo de significado y valor (re-conocer). Y, si además, apreciar es estimar, eso supone creer o considerar que algo es de una determinada manera. En mi opinión, son cuestiones muy vinculadas a la “mirada” de cada persona, desde “el yo”, consciente o inconsciente. Con lo que gracias a este enfoque posibilitan trabajar cuestiones racionales y emocionales.

La estima incorpora también afecto, conectado también con la parte emocional. Por definición siendo el afecto cada una de las pasiones del ánimo, como la ira, el amor, el odio,... y especialmente el amor y el cariño. El afecto incorpora positividad o, más bien, se orienta al crecimiento y a esa parte más nutritiva. Esta mirada apreciativa hay que entrenarla al igual que las posiciones existenciales de las que podemos partir. Es diferente las interacciones que se desarrollan partiendo si yo sé y el otro no, con lo que esto también nos indica que el desarrollo de estilo de liderazgo sería algún/os determinados, a si partimos que ambos que colaboramos juntos/as tenemos capacidades y potencialidades que poniéndolas a servicio más que suman multiplican.

Ojo también con el tipo de “caricias” que podemos dar/nos. Caricia en inglés significa reconocimiento de alguien. Ese reconocimiento es necesario que se pueda hacer de manera



explícita pero además que sea positivo, verbal y no verbal, y a poder ser incondicional. Donde se ponga en valor al otro y lo que desarrolla en su día a día.

le suma a la mirada apreciativa partir de posiciones existenciales que yo soy bien y el otro también, es decir, desde una mirada de “abundancia” o de “pulsión de vida” es un punto de partida que también

La orientación al crecimiento, rescatando las 3 C anteriores, diría que también es necesario poder tener presente la gestión del talento. Si desde la intervención social, en la atención directa, ya nos orientamos a las potencialidades de las personas como elementos de transformación de la situación, desde el ejercicio del liderazgo no puede ser de otra manera (efecto espejo). Es decir, todas las personas colaboradoras tienen un saber, habilidades que, identificándolas, pudiendo pensar qué cabida puede tener en la organización, se debe favorecer poner al Servicio de la misma. El que colaboradores puedan desarrollarse supone también tener la capacidad de delegar y para delegar, aparte de lo señalado anteriormente, requiere generosidad y confianza.

Por lo tanto, sabiendo que con quien colaboramos somos las que somos, se trata de poder evitar el café para todos desde un enfoque que también preserve la singularidad y la aceptación de quienes somos. Pero teniendo en cuenta que si desde un enfoque sistémico se pueden introducir acciones para generar movimiento, cambio o transformación.

Como último elemento que destacaría en este punto sería el positivar culturalmente la necesidad de realizar cambios. Es decir, en ocasiones se tiene la percepción que los cambios no son buenos y eso se traduce en resistencias al cambio que a su vez se traduce en no querer o aceptar propuestas, etc. El cambio genera movimiento y responde al dinamismo de las situaciones que nos envuelven. El no hacer las cosas de manera diferente no genera cosas diferentes, sino que replica lo que se viene dando. Por lo tanto, si las situaciones actuales que se dan no son satisfactorias o son generadoras de malestares si no se propone hacer de otra manera produce un efecto de retroalimentación negativa, desde la resta.

Una manera de positivar el cambio es de aquellas dificultades, conflictos, situaciones complejas poder hacer el ejercicio de afrontar, para confrontar y poder confrontar. ¿A qué nos referimos?

- Afrontar se refiere a un ejercicio individual donde quien ejerce el liderazgo se pone delante del problema, lo piensa, lo medita y lo trabaja consigo mismo.
- Confrontar va un paso más allá que es desde lo que yo detecto y he trabajado lo quiero poner a disposición para trabajarlo con quien le/s atañe. Es decir, poniéndolo en interacción con el/la/los/las otro/a/os/as. Esta interacción no necesariamente se dará en un

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

escenario de “comodidad” pero debe darse. Porque si lo que estamos hablando es de positivar los cambios algo debe ser diferente.

- Enfrentar responde a que puesto en interacción con el/la otro/a el cómo este/a responde al recibir este intercambio. Puede generarle descomfort o conflicto interno o malestar. Pero desde el liderazgo debemos poder acoger, sostener y contener el malestar. Desde una posición existencial que ambos tenemos capacidades y desde una mirada apreciativa como decíamos en apartados anteriores.

¿Qué propuestas sugeriría?

En primer lugar, ejercer un liderazgo desde esa atención a la subjetividad, desde las 3 C y las 3 P que indicaba en la intervención anterior. Desde una ética del cuidado, tal y como apunta Gilligan, se tiene en cuenta al sujeto en sus diferentes etapas y momentos. Según Puig, eso supone atender a la subjetividad, a lo que es único. A su vez, el cuidado supondrá tener empatía de poder sentir al otro, más que ponerse en su lugar. Es ir un punto más allá desde los 5 sentidos, tal y como también apunta Cubeiro:

- Con tacto, que supone tener aprecio y favorece la proximidad
- Con gusto, que forma parte de mí. Porque se debe promover estar a gusto con las personas
- Con olfato, poniendo en juego la intuición
- Con oído, desde una escucha activa
- Con la vista, observando para poder captar

Cuidado supone compaginar lo que tiene que ver con el derecho y lo que tiene que ver con los sentimientos, relaciones e inteligencia emocional. Porque tiene que ver, tal y como estudio Gilligan, con el género. Las mujeres aprenden del compromiso entre las personas involucradas buscando atender a las peculiaridades de cada una en cada situación concreta. Los cuidados son relaciones de reciprocidad e interdependencia entre personas, orientadas a buscar el estar en una situación mejor ambas, si es posible (Barnes). Por ello, se sugiere el poder horizontalizar las organizaciones, tal y como apunta Tronto, ya que son estructuras que favorecerán este tipo de prácticas de cuidado. Es decir, poder trabajar en organizaciones que tiendan más a la heterarquía donde el reparto de responsabilidades y poder sea lo que las articule.

En la ética del cuidado emergen valores como la reciprocidad, la solidaridad, la confianza y la responsabilidad hacia uno mismo y hacia los demás para llevar una buena vida no solo



en solitario, sino en comunidad (Camps, 2005 en Busquets). A lo largo de la vida todas las personas somos cuidadores y perceptores de cuidado. Pero atención: quien dirige no siempre recibirá los cuidados que presta. Puede que sí o puede que no.

El recibir o dar cuidados también tendrá que ver con cómo cada una se ha trabajado aspectos que incorpora la inteligencia emocional y que según Goleman son clave para el ejercicio del liderazgo. Hablaríamos de la conciencia de una misma (a nivel emocional, cómo me valoro y cómo valoro al otro, confianza que tengo en mi misma), la autogestión (cómo controlo mis emociones, información que ofrezco o me reservo, iniciativa), conciencia social (empatía, conciencia de la organización y contexto que me rodea, servicio), gestión de relaciones (capacidad para influir, para catalizar el cambio, gestionar conflictos, establecer vínculos,...)

El predicar con el ejemplo sería otro elemento a considerar. Parafraseando algunos autores podríamos tener ejemplos a modo de resumen como Aristóteles “Deberíamos comportarnos con nuestros amigos tal como deseáramos que nuestros amigos se comportaran con nosotros” o Confucio “lo que no quieras que te hagan a ti, no se lo hagas a los demás”. Es decir, haciendo de una determinada manera puedo crear en las personas colaboradoras maneras acordes con las mías o si más no un ejemplo. Lo que sería lo mismo, poder hacer desde el ejercicio de liderazgo de espejo-reflejo.

Tener una visión positiva ya que ésta tal y como apunta Goleman, alienta la cooperación, la imparcialidad y el rendimiento. La positividad ayuda a poder tomar conciencia de las capacidades que se tienen y genera recursos que quizás no son del todo conscientes que se tienen. A su vez, favorece el realizar propuestas, tomar decisiones y accionar. Por lo tanto, miremos en más que no en menos. Ya que el más, es la suma, y sumando multiplicas.

Por último, intentar darle la vuelta a lo que nos rodea o envuelve. Formulo esta afirmación en base a pasar de dramatizar a dinamizar. Según Karpman que desarrolló la teoría del triángulo dramático este genera relaciones codependientes, dependientes que perpetúan pensamientos muy propios, enquistados en cada una de nosotras y que por lo tanto limitan lo que hacemos. Desde la triangulación entre víctima-perseguidor/a-salvador/a. Emerald encontró la alternativa a este triángulo dramático y dio paso al triángulo dinámico, partiendo como punto de partida que si nadie es víctima ésta puede ser la principal actora de su vida, proceso, etc. Por lo tanto, habla de creadora-cambiadora-conductora. Así la persona asume la responsabilidad que tiene, desarrolla su autodeterminación, y por lo tanto abre la mirada, se orienta más al crecimiento desde la (auto)confianza y (auto) cuidado, tomando las riendas para orientarse a la acción, una acción con mayores posibilidades que las que se tendrían como punto de partida. Porque “si se le da la vuelta no sólo cambia sino que transforma”.



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



Bibliografía

- Ackoff, R.L. (2019). Actúe con perspectiva sistémica. Guía para managers atrevid@s. Innova, Barcelona.
- Berne, E. (1983). ¿Qué dice usted después de decir “hola”? Ediciones Grijalbo, S.A., Barcelona.
- Busquets, M. Descubriendo la importancia ética del cuidado (2019). FOLIA HUMANÍSTICA, Revista de Salud, Ciencias Sociales y Humanidades. N.º 12.
- Catalao, J.A. y Penim, A.T. (2011). Herramientas de coaching. Lidel, Lisboa.
- Cubeiro, J.C. (2012). La sensación de fluidez. Desarrollo del liderazgo en todos los sentidos. Pearson, Madrid.
- Fantova, F. (2005). Manual para la gestión de la intervención social. Editorial CCS, Madrid.
- GOLEMAN, D.; BOYAZTIS, R.; MCKEE, A. (2002). El líder resonante crea más. Penguin Random House, Barcelona.
- Puig, C. (2015). Diez propuestas para cuidarse y cuidar en las profesiones sociales. Hacia la construcción de una cultura del cuidado en los profesionales. Cuadernos de Trabajo Social, 22.
- Salzberger, I. (1978). La relación asistencial. Amorrortu, Barcelona.
- Sharma, R. (2010) El líder que no tenía cargo. Random House Mondadori, Barcelona.
- Schulz Von Thu, F. (2012). El arte de conversar. Psicología de la comunicación verbal. Herder, Barcelona.
- Weber, M. (1947) The theory of Economic and Social Organization. Free Press, New York.
- Whitmore, J. (2011). Coaching. El método para mejorar el rendimiento de las personas. Paidós, Barcelona.



¿Quién gobierna los servicios sociales en el mundo local? Lecciones para potenciar el liderazgo político-técnico

Mercè Ginesta Rey

Coautora de la investigación

“Qui governa els serveis socials en el món local” (Catalunya)



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



Introducción

Esta ponencia se basa en la investigación “Qui governa els serveis socials en el món local”¹, realizada junto con Maite Boldú i Xavier Casademont, que fue galardonada en el 2018 con el IX Premi de Recerca Dolors Arteman del Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, en la categoría “Millor proposta de Recerca a Realitzar”².

Se trata de una investigación sobre la dimensión política de los servicios sociales del mundo local, que surge de ciertas inquietudes compartidas entre los/as tres autores/as que coincidimos como profesores del grado de Trabajo Social de la Universitat de Girona, con un bagaje parecido. Procedemos del mundo local (como técnicos de base y como directivas), y compaginamos el ajetreado día a día de los servicios sociales con la docencia en la Universidad, un espacio privilegiado para incorporar la reflexión y el análisis a las inquietudes, quejas y problemas de nuestro quehacer profesional diario.

En nuestras conversaciones sobre las mil y una carencias de los servicios sociales a menudo acabamos atribuyendo las responsabilidades a la esfera política. Pero no nos satisface quedarnos aquí, y nos planteamos aproximarnos, a través de la investigación, a una dimensión poco abordada hasta el momento: la gobernanza de los servicios sociales, desde el punto de vista de los políticos.

El premio fue un impulso clave para desarrollar la investigación, para pasar de la idea a la acción y de esta manera profundizar y entender mejor donde estamos, que nos pasa, que nos atrapa y que podemos hacer diferente o mejor.

Metodología de la investigación

La investigación se realizó entre 2018 y 2019, coincidiendo con el final de mandato y con la convocatoria de nuevas elecciones municipales, lo cual resultó ser muy interesante porque la visión de los entrevistados era completa y de balance de la legislatura.

El ámbito territorial se ciñe a la provincia de Girona, en concreto a los municipios de más de 20.000 habitantes, puesto que tienen competencias en servicios sociales, los de menos de 20.000 pero que son capital de comarca, y siete³ de las comarcas, puesto que en Catalunya tienen transferida la competencia de los servicios sociales de los municipios menores de 20.000 habitantes.

¹ Quién gobierna los servicios sociales en el mundo local

² Mejor propuesta de investigación a realizar

³ Se descartó la comarca de la Cerdanya por estar compartida con la provincia de Lleida



La metodología es básicamente cualitativa. Se utilizaron algunas fuentes primarias y secundarias pero el análisis de datos se hizo en base a las opiniones de los/as responsables políticos de servicios sociales.

El desarrollo del trabajo tuvo varias fases. En la primera se extrajeron datos de tipo socio-demográfico, composición y pactos de gobierno y responsables políticos de las instituciones municipales y comarcales.

La segunda fase consistió en conocer las carteras de servicios de las áreas de servicios sociales a través de las memorias y sus páginas web, y de documentos marco de servicios sociales elaborados por la Generalitat de Catalunya. También hicimos un vaciado de diversos documentos teóricos y artículos científicos sobre este tema para conocer el estado de la cuestión y la evolución histórica de los servicios sociales en Catalunya.

La tercera fase consistió en desarrollar el trabajo de campo, realizando entrevistas semi-dirigidas a los políticos responsables de servicios sociales de 11 ayuntamientos (de más de 20.000 habitantes o capitales de comarca) y 6 consells comarcals⁴, y la realización de una entrevista conjunta a dos concejales de pueblos menores de 5.000 habitantes. A su vez, se desarrollaron dos grupos de discusión: uno con directores técnicos de servicios sociales y otro con técnicos de base. Ambos fueron registrados y vaciados con posterioridad y esto nos permitió ser muy precisos en las conclusiones y también poder extraer algunas frases textuales que ilustraron la investigación.

Por último, tuvimos varias reuniones con informantes claves y expertos/as de reconocido prestigio que nos permitió contrastar información y conocimiento con ellos/as.

¿Qué nos aporta la investigación respecto al liderazgo político de los servicios sociales?

El liderazgo político está estrechamente vinculado al liderazgo técnico, de hecho, el político se apoya en el directivo técnico, especialmente en la fase inicial de su mandato, en la que el directivo técnico se encarga de acompañarle en el proceso de inmersión en una institución local, en la administración y en el desconocido mundo de los servicios sociales.

Así, se construye un tándem de liderazgo político-técnico, en el que se deben conjugar distintas variables según si el político tiene formación y perfil profesional afín a los servicios sociales, experiencia política, experiencia y conocimiento de la administración local y de los

⁴ En un caso coincide la persona que ostenta la regiduría de un ayuntamiento de la comarca, con la consejería del consell comarcal. Por tanto, se realiza un total de 16 entrevistas que representan 11 ayuntamientos y 6 consells comarcals.



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



servicios sociales. También según si ha escogido la concejalía de servicios sociales o le ha tocado, y si tiene dedicación plena o parcial.

Por otro lado, en la investigación detectamos que existe cierta contradicción entre el desempeño del rol político que esperan los/as directivos/as y el que imaginan los/as propios políticos/as.

Así, los directivos esperan políticos con voluntad propositiva, proactividad, iniciativa; con visión estratégica (más allá de las del día a día), ambición, prioridades claras; con peso e influencia en el equipo de gobierno, capaces de defender y conseguir propuestas; que lleven el timón, más que remen. Para ello parece que es más importante tener conocimiento de las dinámicas políticas e institucionales que conocimiento del propio sistema de servicios sociales.

En cambio, los políticos expresan la necesidad de vincularse al equipo técnico, de sentir que forman parte de él. Consideran imprescindible contar con atributos como la empatía, la capacidad de escucha y habilidades relacionales, de forma que parece que buscan mimetizarse con los/as técnicos/as. De esta forma, pueden sentirse más cercanos al equipo técnico que al equipo de gobierno, con el riesgo de confundir roles (políticos/as que quieren hacer de técnicos/as y técnicos/as que quieren hacer de políticos/as).

Por su parte, los directivos hacen referencia a relaciones quizás demasiado cercanas con los políticos, relaciones de tú a tú, de andar por casa, con el riesgo de que se disuelva la profesionalidad.

Límites y dificultades en el ejercicio del liderazgo

En la investigación constatamos distintas circunstancias que pueden suponer obstáculos al ejercicio del liderazgo de los servicios sociales.

Por un lado, la tan conocida como difícil de abordar falta de perimetración de los servicios sociales básicos, que se puede observar en base a dos cuestiones. La primera es la diversidad de nombres que identificamos en las concejalías, que podría ser un síntoma de la dificultad de explicar el objeto mismo de nuestra intervención (casualmente ninguna de las denominaciones es “servicios sociales”).

La segunda, por lo que hemos denominado la ocupación de los servicios sociales por parte de las políticas de vivienda. La vivienda se ha convertido en uno de los principales problemas de muchas familias y de país. Un problema de dimensión global y estructural, que no ha recibido una respuesta suficientemente eficaz desde las administraciones supramunicipales.

Ante tal problema, los ayuntamientos, como administración más cercana a la ciudadanía, se ven interpelados por los/as ciudadanos/as que se dirigen a ellos, con presión y exigencias.



Y aunque no se disponga de los recursos necesarios para hacerle frente, ni siquiera tratarse de competencias y responsabilidades directas, todos/as los concejales, sin excepción, han expresado su preocupación ante la problemática de la vivienda, y las dificultades de hacerle frente. Por ello algunos/as concejales/as han asumido también la cartera de vivienda, creando una concejalía específica, o asignando las responsabilidades en materia de vivienda a los servicios sociales.

Todo ello comporta que tanto la agenda de técnicos/as como de políticos/as esté literalmente “colonizada”, “okupada” (en el sentido de apropiarse de un espacio que no toca) por las necesidades de vivienda. Una “okupación” que resta tiempo de dedicación a los temas genuinamente de competencia propia (acompañamiento social, trabajo comunitario o programas preventivos).

Por otro lado, se detecta cierta confusión entre las políticas de vivienda locales y uno de los servicios básicos de la cartera de servicios sociales básicos: los servicios de acogimiento residencial de urgencias o residencia temporal para personas en situación de exclusión social (SREL), inicialmente concebidos para responder a necesidades de acogimiento puntual para personas en riesgo de exclusión social, que se habían quedado sin vivienda, y que tenían problemática social añadida. Esta confusión puede hacer que los servicios residenciales de estancia limitada (SREL) acaben sustituyendo a las políticas de vivienda, que, para que sean eficaces, deben desarrollarse aparte de los servicios sociales, con estrategias y presupuesto específicos.

Así pues, tanto profesionales como responsables políticos se ven superados por el problema de la vivienda, a pesar de que no les corresponde, con el riesgo de dejar de ocuparse de lo propio y diluir aún más un sistema que ya está tocado por la indefinición de su objeto de trabajo.

La investigación también recoge otra limitación en el liderazgo, como es la falta de estrategia política. Así, en las entrevistas a los/as concejales se recoge una focalización en la gestión del día a día, centrada en asegurar el eficaz funcionamiento de los servicios y programas, acompañada de una carencia de identificación de prioridades estratégicas, que incorporen objetivos ambiciosos y que intenten desarrollar acciones preventivas y a largo plazo.

La gestión de la inmediatez provoca una mirada excesivamente enfocada en el corto plazo, sin que exista una visión estratégica a largo plazo, ni demasiados incentivos para la planificación, el establecimiento de nuevas prioridades o la consecución de metas que, más allá de las urgencias, puedan ser visibles a medio y a largo plazo.

Por otro lado, los/as responsables políticos/as no expresan una convicción firme en torno a sus posibilidades de transformar la realidad, y de incidir en ella políticamente. Se percibe una falta de autoestima y de convencimiento respecto a las propias posibilidades, así como un

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

cierto conformismo en torno a algunas de las limitaciones estructurales que afectan al mundo local en general y los servicios sociales en particular.

Esto se ve agravado por los mandatos de cuatro años que generan tentación de resolver más problemas inmediatos que de poner las bases para programas o proyectos de más alto nivel y más a largo plazo.

En relación con esta falta de estrategia política hallamos lo que hemos denominado trampa de la discreción. Así, la mayoría de los/as políticos/as entrevistados/as muestran cierta incomodidad cuando se les pregunta en qué se han lucido en el último mandato: no dan valor suficiente a las actuaciones desarrolladas, como si no fueran suficientemente meritorias, y de alguna manera se podría interpretar esta excesiva modestia como un síntoma de cierta dificultad de asumir el poder, necesario para gobernar los servicios sociales con visión estratégica, con ideales, con voluntad transformadora. Quizás el hecho de quitar valor a todo lo que hacen forma parte de una estrategia de acomodación en una posición resignada, de tapar agujeros, poco ambiciosa.

Por otro lado, el rechazo a lucir las políticas de servicios sociales contribuiría a mantenerlas invisibilizadas y residualizadas, colaborando en la propagación de los estereotipos. Se reproduce, pues, un círculo que sume a los servicios sociales en la mediocridad: los/as concejales/as han asumido sus cargos con una percepción sesgada de los servicios sociales, básicamente como dispensadores burocratizados de recursos, han hecho un proceso de descubrimiento al conocerlos en fondo, que les ha permitido darles valor. Sin embargo, a pesar de darse cuenta de que los servicios sociales son “los grandes desconocidos”, no han contribuido a sacarles de esta zona opaca que los mantiene invisibles o distorsionados, pero sobre todo desvalorados. Teniendo en cuenta que no es habitual que exista un traspaso entre políticos salientes y políticos entrantes, en cada cambio de mandato se produce cierto retroceso en el conocimiento de los servicios sociales por parte de los electos.

Otro obstáculo que dificulta el liderazgo político es la gobernanza multinivel. A diferencia de otros sistemas, como el de salud, el de enseñanza o el de empleo, en el que las competencias están concentradas sobre todo en la Generalitat de Catalunya, en el sistema de servicios sociales las competencias se encuentran repartidas entre diferentes administraciones, principalmente la autonómica y la local. Así pues, hablamos de una gobernanza multinivel, con un peso importante del mundo local, para construir un sistema de servicios sociales de forma descentralizada.

Ahora bien, no podemos pasar por alto las particularidades del mapa local catalán:

- Existencia de diferentes corporaciones en el ámbito local: ayuntamientos, consejos comarcales y diputaciones.



- Dispersión en 947 municipios, el 80% de los cuales tienen menos de 5.000 habitantes
- Organización de los servicios sociales en 104 Áreas Básicas de Servicios Sociales (ABSS), 63 municipales (que atienden al 70% de la población) y 41 comarcales (que comprenden 884 municipios, y el 30% de la población).

A pesar de esta heterogeneidad, existe una idéntica asignación de competencias entre ayuntamientos y consejos comarcales. En la demarcación de Girona, podemos encontrarlos:

- De ABSS municipal o comarcal con poco más de 20.000 habitantes, a otras con cerca de 100.000;
- De ABSS comarcal con 11 municipios a otra con 68;
- ABSS en zonas urbanas y rurales, en zonas costeras o de interior.

Esto no debería ser ningún problema, siempre que los recursos asignados para llevar a cabo sus competencias estén adaptados a estas particularidades demográficas, territoriales y socioeconómicas.

En el trabajo de campo hemos podido detectar algunas disfunciones derivadas de esta gobernanza compartida. Concretamente, en lo que se refiere a la financiación de los servicios sociales básicos, el gobierno multinivel implica que haya transferencias de crédito de unas administraciones a otras, y no siempre de arriba abajo, sino también de abajo arriba:

- La Generalitat de Catalunya realiza aportaciones económicas a los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y a los consells comarcals, en el marco de los contratos programa.
- Los consells comarcals:
 - Pueden retransferir parte de estos ingresos a ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes para la prestación de determinados servicios (contratación de personal de los equipos básicos, servicios de intervención socioeducativa (SIS).
 - Deben recibir financiación complementaria de los ayuntamientos pequeños que para poder prestar otros servicios (SAD, teleasistencia, prestaciones económicas de urgencia social).

Conseguir la colaboración económica de los ayuntamientos pequeños, que no siempre perciben que les corresponda o que los revierta en su municipio, precisa de un trabajo adicional de persuasión, sobre todo por parte de los directivos comarcales, que lo califican de agotador. Este engranaje de financiación comporta unos costes de gestión importantes, y unas dificultades añadidas de coordinación. En resumen, estamos ante una arquitectura administrativa



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



intricada, que requiere un gran esfuerzo de coordinación entre las diferentes administraciones responsables de ofrecer los servicios sociales.

En otro plano, el político puede llegar a confundir su rol, entrometiéndose en la labor técnica. Así, a pesar de que los propios políticos consideran que no deben meter baza en las actuaciones de los/as técnicos/as, en la práctica continúan dándose situaciones de intrusismo de los políticos locales en las intervenciones técnicas. Esto pasa sobre todo en las poblaciones pequeñas, donde los/as concejales/as y alcaldes/as son muy accesibles a la población, sobre todo a pie de calle o a través de las redes sociales. Los/as concejales manifiestan la voluntad de atender a todo el mundo, y en algunos casos se muestran cautelosos/as por no pisar las funciones técnicas. Sin embargo, los/as técnicos/as consideran que las actuaciones de los/as políticos/as pueden suponer una interferencia en la intervención social y educativa.

Facilitadores y oportunidades en el ejercicio del liderazgo

Más allá de las limitaciones y obstáculos en el desarrollo del liderazgo político en los servicios sociales municipales, también podemos destacar aspectos facilitadores y oportunidades.

En primer lugar, destacamos como principal favorecedor del liderazgo la confianza que los/as políticos/as depositan en los directivos/as y técnicos/as en el aterrizaje en los servicios sociales: los/as políticos/as locales explican la importancia del proceso de inmersión en los inicios del mandato, y de descubrimiento de los servicios sociales básicos, así como la importancia del apoyo de los mandos y/o técnicos/as.

La falta de prioridades políticas claras, la fijación en cuestiones del día a día, así como las dificultades para entender globalmente un área que consideran compleja, como son los servicios sociales, hace que el rol de los mandos sea muy importante en su gobernanza.

En segundo lugar, cabe destacar el liderazgo de los/as directivos/as técnicos/as, que garantizan la continuidad cuando hay relevo político. En base a la experiencia y al conocimiento técnico, los mandos son los encargados de introducir y guiar a los/as responsables políticos/as en el laberinto del sistema, a menudo compensando sus déficits de conocimiento, lo que los sitúa en una posición de poder, clave en el desarrollo posterior de las políticas de servicios sociales. Los mandos, por tanto, tienen un rol central en el día a día del sistema, pero también en dotarlo de unas bases que les permitan avanzar hacia objetivos más ambiciosos. Son, en definitiva, altamente responsables de sostener la visión estratégica del sistema. No disponen, sin embargo, de la capacidad política para tomar medidas que afectan al conjunto del consistorio, por ejemplo, en la definición de los presupuestos municipales, ni tampoco de la formación ni el reconocimiento de su función directiva. Por esta razón, es necesario el



establecimiento de relaciones y alianzas fuertes entre los/as responsables políticos/as y los mandos técnicos, con el fin de maximizar las potencialidades del rol político y el técnico. Sin mecanismos estables de coordinación, ni estrategias políticas y técnicas conjuntas, el potencial de crecimiento del sistema de servicios sociales estará severamente limitado. Esto puede incrementar el liderazgo de los/as responsables políticos/as y dotarlos de más ambición, y de más capacidad para explicar las necesidades sociales a sus compañeros/as de gobierno, poder defender su área y dotarla de más recursos, en definitiva, de prestigiarla.

En tercer lugar, constatamos un mayor prestigio de las áreas de servicios sociales, respecto a mandatos anteriores. En los últimos años han adquirido importancia, se han dotado de más recursos y profesionales, y son dirigidas por personas con mayor peso político dentro de las carteras municipales.

Los servicios sociales habrían pasado de ser un área poco atractiva, considerada de segundo nivel y sin peso político, a ser un área más potente y reforzada. En paralelo, el perfil de los/as políticos/as también ha experimentado una clara evolución. Actualmente al frente de las carteras de servicios sociales encontramos a unos/as políticos/as más preparados/as y que gozan de un peso político más alto. Hace unos años se consideraba que los criterios de elección de un concejal de servicios sociales tenían que ver básicamente con unas características personales determinadas, o ser personas vinculadas a entidades sociales del municipio; se escogían personas voluntariosas y solidarias más que electos con poder dentro del ayuntamiento y con capacidad de liderar e influir en el marco político del ente local.

Actualmente en los municipios grandes el perfil se va desplazando hacia personas con más formación, con experiencia profesional que les da capacidad de gestión, y con perfiles más políticos, y con más peso en el consistorio (hay concejales que son también tenientes de alcaldes y consejeros comarcales que son alcaldes de sus municipios). Sigue habiendo algunas regidoras que tienen profesiones afines al ámbito social, pero esto constituye más un valor añadido ya que ayuda a gestionar con mayor eficacia el área. Por otra parte, también hemos constatado mayor paridad entre hombres y mujeres.

Este fortalecimiento del perfil político, junto con la necesidad de dar respuesta al contexto de crisis de los últimos años, han repercutido en el aumento de profesionales y presupuesto de las áreas de servicios sociales, y, en definitiva, en un refuerzo y crecimiento del peso de las áreas de servicios sociales.

Por último, no se ha detectado una utilización política de los temas sociales por parte de la oposición, aunque si bien es importante no utilizar los servicios sociales como una estrategia de desgaste del gobierno, cierta presión política, de cariz constructiva, para mejorar el sistema y el bienestar de las personas podría situar en la agenda algunos temas importantes. Las



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



entidades tampoco parecen ser actores de presión y raramente hay confrontación entre estas y los gobiernos locales.

Retos y propuestas

Desalojar las políticas de vivienda de los servicios sociales. Es necesario desarrollar el argumentario para evidenciar que los problemas de vivienda no corresponden a los servicios sociales. En clave interna en las propias instituciones que prestan los servicios sociales, donde quizás sería relevante separar los ámbitos de vivienda y servicios sociales a nivel político (distintas concejalías), con su correspondiente traducción en el organigrama técnico (distintos ámbitos, distintos equipos profesionales con competencias específicas).

En clave externa, también sería imprescindible difundir esta diferenciación ante las instituciones y entidades que dan por descontado que los servicios sociales deben proporcionar una alternativa de vivienda en última instancia.

Descubrir el poder del conocimiento experto. Quizás los/as técnicos/as de servicios sociales damos por supuesto que el ámbito social es conocido por todos/as, no diferenciamos lo suficiente entre nuestro conocimiento experto y el conocimiento profano. Damos por supuesto que todo el mundo tiene un conocimiento de los servicios sociales “a nivel de usuario”, también los/as nuevos políticos/as. Esto podría explicar que el proceso de acoger y acompañar a cada nuevo regidor sea vivido por los/as directivos/as técnicos/as como una etapa que se repite demasiado a menudo, y se convierte en un pesado momento de impasse en cada nuevo mandato.

Sería conveniente transformar esta impresión y valorar la importancia de este momento. Así, es clave explicar las particularidades del sistema de servicios sociales y el papel de los entes locales en ese entramado de gobernanza multinivel. También situar al político en un entorno cada vez más complejo y de gran impacto de fenómenos globalizados en el mundo local. Por otra parte, en este proceso de acompañamiento, es oportuno dar a conocer al político qué es el acompañamiento social.

En este momento empieza a construirse la alianza entre técnico/a y político/a, donde cada uno debe situarse en el rol que le corresponde: los/as técnicos/as conocen la realidad y pueden hacer propuestas, mientras que los/as políticos/as tienen la legitimidad para tomar decisiones e impulsar políticas sociales, dentro del marco de las competencias y apostando por los recursos que sean necesarios.

Así pues, conviene transformar la visión de esta etapa, dejando de verla como un trámite pesado, y asumir el poder de la continuidad, que los directivos deben garantizar cuando existe relieve político.



Además, sería interesante impulsar la formación de los/as concejales en espacios compartidos, para facilitar su inmersión en el sistema de servicios sociales, y concienciarlos en su rol de figura clave en su gobierno y alinearlos en una visión estratégica de las políticas sociales. Se trataría de facilitarles la adopción de una visión más estratégica y ambiciosa, que les permita ir más allá de la gestión del día a día y planificar transformaciones de más alcance.

Ante la trampa de la discreción, el poder de las evidencias. Los/as directivos/as técnicos/as tienen el poder de visibilizar cuál es la realidad con la que trabajan los servicios sociales, a través del conocimiento empírico basado en evidencias, en lugar de en sensaciones o intuiciones. En un entorno de gran complejidad en el que es fácil que se impongan discursos en clave de queja, es necesario desarrollar propuestas argumentadas apoyadas en datos.

Por otro lado, conviene mejorar la transparencia para dar a conocer cuál es la intervención de los servicios sociales, poniéndolos en valor, rompiendo tópicos y facilitando datos y análisis que permitan poner el foco en la inversión social, más que en el gasto.

Visibilizar el acompañamiento social. Los políticos entrevistados manifiestan que antes de asumir el cargo veían a los servicios sociales como un dispositivo exclusivamente de dispensación de recursos económicos. Para ellos ha sido grato descubrir qué es el acompañamiento social, cuya intangibilidad lo hace invisible desde fuera del sistema. Entienden que es la esencia de los servicios sociales y lo valoran.

Así pues, sería necesario volcarse en visibilizar el acompañamiento social, para situarlo como el verdadero eje de intervención de los servicios sociales, y garantizarlo como un derecho de la ciudadanía.

Promover y consolidar espacios de participación, que cuenten con la presencia de las personas atendidas, para conocer su opinión y propuestas, más allá de las quejas y peticiones particulares que atienden los políticos. De esta forma también se conseguiría ampliar la mirada de los políticos, saliendo de lo particular para analizar y corregir en lo global. Aquí el liderazgo técnico tendría la misión de informar y asesorar con datos objetivos para que los líderes políticos puedan transformar las necesidades sociales en políticas públicas que les den respuesta, más allá de poner parches a las situaciones individuales que pican a su puerta.

Desarrollar estrategias de comunicación, para dar a conocer los servicios sociales y su valor. Esto se puede llevar a cabo poniendo en el debate público, por ejemplo, en los plenos municipales, tener una web actualizada y viva, comunicar los proyectos que se realizan, hacer presente en los medios de comunicación y no arriesgarse a que solo se hable de los servicios sociales cuando trasciende un problema, momento en que aparecen mal explicados, criticados y mal parados.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Conclusiones

El liderazgo político y el técnico están estrechamente vinculados en los servicios sociales del mundo local, y es clave su alineamiento. En esta alianza el papel de los/as directivos/as técnicos/as es crucial, especialmente en el proceso de acompañamiento al político en su proceso de inmersión en el desconocido (o mal conocido) mundo de los servicios sociales.

A pesar de los límites y dificultades en el ejercicio del liderazgo como la falta de perimetración de los servicios sociales básicos, la ocupación que el ámbito de vivienda hace de los servicios sociales, la falta de estrategia política, con la consecuente falta de priorización y planificación, o la confusa gobernanza multinivel, es decisivo identificar también aquellos aspectos que facilitan el liderazgo, para poderlos potenciar, si cabe.

Así pues, conviene ser consciente de la gran confianza que los/as políticos/as depositan en los/as directivos/as técnicos/as, y de la capacidad de liderazgo de los/as técnicos/as que consiguen garantizar la continuidad de los servicios sociales cuando hay relevo político en los cambios de mandato. El directivo técnico puede contribuir a desarrollar la visión estratégica del político y a facilitar que adopte un rol decisorio evitando que se mimetice en exclusiva con los roles técnicos.

Bibliografía

Aguilar, M. (2014). Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España. En Fundación Foessa (Ed.), VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. Madrid.

Brugué, Q. i Casademont, X. (2019). "Les necessitats socials a les comarques gironines". Àmbits de Política i Societat, (52), 5-9. Barcelona: Col·legi de Politòlegs i Sociòlegs de Catalunya.

Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya (2017). Dictamen a l'entorn de la realitat professional de les educadores i els educadors socials en els Serveis Socials Bàsics de la província de Barcelona. Barcelona.

Fantova, F. (2016). Nuevos enfoques para los servicios sociales ante la nueva realidad social. Revista Española Del Tercer Sector, (33), 113-139.

Fantova, F. (2014). "Identidad y estrategia de los Servicios sociales". Documentación Social. Revista de estudios sociales y de sociología aplicada, 175. Caritas Española, 105-132.

Generalitat de Catalunya. (2015). Model de serveis socials bàsics de Catalunya. Col·lecció Eines, 22. Barcelona: Departament de Benestar Social i Família.

Generalitat de Catalunya.. (2015). Model de serveis socials bàsics de Catalunya. Desenvolupament del Servei Bàsic d'Atenció Social (SBAS). Col·lecció Eines, 23. Barcelona: Departament de Benestar Social i Família.



Generalitat de Catalunya (2010). Entrevistes a directius i directives de serveis socials: volum. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania.

Ginesta, M. (coord.). (2017). Els Serveis Socials Bàsics a la província de Barcelona. Situació actual i propostes de millora. Barcelona: Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya.

Gomà, R. i Blanco. I. (2016). El municipalisme del bé comú. Barcelona: Icària.

Guerra López, S. (2019). Sóc regidor de serveis socials, i ara què? Les principals 150 preguntes. Mandat 2019-2023. Barcelona: Associació Catalana de Municipis

Pano, Esther i Magre, Jaume (2018). Els governs locals a Catalunya, En: G. Ubasart- González i S. Martí (coords). Política i govern a Catalunya: de la transició a l'actualitat (p.402- 420), Madrid: Los Libros de la Catarata

Pelegrí, X. (2017). Als deu anys de la Llei de serveis socials. Quaderns d'Educació Social, 19, 78–83.

Pelegrí, X. (2015). Repensant la política de serveis socials per a un canvi d'època. Pedagogia i Treball Social Revista de Ciències Socials Aplicades., 4(1), 51–73.

Pelegrí, X. (2010). El Sistema català de serveis socials, 1977-2007: cultura i política. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania.

Sales, A. (2019). Polítiques d'inclusió social: lluita contra la pobresa o gestió neoliberal de la misèria?. En J. Subirats i R. Gomà (coord.). Canvi d'època i de polítiques públiques a Catalunya (357-374). Barcelona: Galaxia Gutenberg.

Subirats, J. (2007). Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social. Madrid:

Vallès, J.M i Brugué, Q. (2003). Polítics locals. Preparant el futur. Barcelona: Editorial Mediterrània.

Vilà, T. (2019). "Dret als serveis socials: contingut i garanties". En Pelegrí, X. (comp.) El futur dels serveis socials (42-64). Barcelona: Servei de publicacions de la Fundació Apip – Acam: Editorial Hacer.



Movimiento “Reconocimiento ya”

María Jesús González García

Representante del movimiento reivindicativo "Reconocimiento ya" de las trabajadoras sociales del Ayuntamiento de Burgos



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

El mejor resumen para iniciar esta exposición es usar varios de los eslóganes que han formado parte de nuestras movilizaciones, que reflejan a la perfección las ideas clave y los sentimientos que han promovido y han hecho posible que en el año 2022 el movimiento fuese reconocido en toda España como pionero y referente de cara a todas las actuaciones que se estaban llevando a cabo en todo el territorio nacional ante un sentir común: “Trabajadoras Sociales Agotadas”, “No nos Exprimáis”, “Las Sociales, somos Esenciales”, “Sin Apoyo, Nos Vamos al Hoyo”, “Reconocimiento, este es el Momento”, “Más de lo Miso, Basta de Cinismo” Y romper con otra idea muy asociada al sentir de nuestra profesión: “No somos profesionales para todo”.

En mi caso, me han traído hoy aquí para poder hablar de este tema, el hecho de haber formado parte muy activa del movimiento Reconocimiento Ya!. Podría haber llevado a cabo esta tarea cualquiera de las personas que han formado parte en el mismo, pero supongo que cómo sólo podía subir una, me han invitado a mí desde el Consejo General. Por lo tanto, dar gracias a todos/as los/as que siguen confiando en mi don con las palabras para poder expresar; y pedir disculpas si en algo el reflejo del movimiento no se ajusta a los sentires diversos. Trataré de ser lo más fiel posible a nuestra trayectoria.

Igualmente creo que me legitima hablar de liderazgo; el hecho de haber sido en nuestra Zona de Acción Social donde se empezaron a ver las mayores repercusiones de una mala gestión al haber sido; y seguir siendo, una de las zonas con mayor volumen de población vulnerable de la ciudad. Una de las zonas con mayor temporalidad en los contratos, y actualmente cubierta en su totalidad por trabajadoras sociales en situación de interinidad. Una de las zonas donde la falta de cobertura de plazas, en periodos extensos de tiempo, han llevado a las plantillas a tener la sensación constante de inoperancia, de ineficacia, de indefensión. Ante esta injusta situación; parte de las personas que tratamos de poner sobre la mesa la necesidad y urgencia de tomar medidas al respecto; hemos estado en el grupo de impulsoras y promotoras de acciones, incluso entre nuestras compañeras. A veces, cuando una realidad no te toca de cerca, cuesta mostrar empatía y entender las complejas situaciones que viven otras zonas. Mis propios responsables han llegado a llamarme “sindicalista”; por la exigencia constante por parte de mi persona de la mejora de nuestras condiciones, del ejercicio de la profesión y la cobertura de los derechos básicos recogidos en las leyes para los colectivos con los que trabajamos y para nosotras mismas. Ha sido necesario superar miedos al qué dirán, a cómo se relacionan los demás contigo, a ser etiquetada, a ser aislada, a ir sola, a no ser promocionada, tenida en cuenta... Y soy consciente de que estos y otros miedos están detrás de la falta de movilidad y unión entre las trabajadoras sociales; porque la práctica ha demostrado además que algunos son miedos fundamentados.



Es fundamental entender por qué elegimos denominarnos movimiento; por todas las connotaciones que conlleva de acción, de algo latente, de algo cambiante, algo vivo, flexible... que también se puede parar.

También era una manera finalmente de reflejar el momento vivido en el año 2022, que se han dado tantas movilizaciones desde el trabajo social en diferentes partes del territorio nacional (Andalucía, Cataluña, Madrid, Soria,...); para reflejar de alguna manera que este sentir nuestro se estaba dando en muchos Servicios Sociales Básicos y en una parte importante de la profesión del trabajo social en general. Y queríamos, y así lo vivimos en su momento; que todas esas sinergias se manifestasen como parte de un movimiento más amplio por la defensa de la profesión (al menos desde el equipo de redes y comunicación, así se vivió).

También es importante entender la complejidad de aunar diferentes visiones sobre el trabajo social, sobre la mejor manera de proceder en relación a cómo reivindicar las cuestiones que deseábamos mejorar, unificar el enfoque, la información a trasladar, los objetivos a conseguir. Formamos parte de una profesión que es consciente que trabaja con realidades diversas y multi problemáticas; que es conocedora del enfoque interdisciplinar; pero que quizá por aquello de que hay una formación básica para todas, ha olvidado a veces ser consciente de que el ejercicio y la visión del Trabajo Social son también muy diversos entre las profesionales que la ejercemos.

Por todo ello, considero que el movimiento Reconocimiento Ya ha tenido tanta repercusión mediática y se ha tomado como referente en distintas partes del territorio nacional; porque ha puesto palabras e imágenes a un sentir generalizado de malestar global que sí nos une y nos ha dado fuerza e impulso para hacer cosas.

Para ubicar cómo llegamos a esta denominación y a ser capaces de convocar una Huelga los días 14, 15 y 16 de diciembre de 2022; es necesario conocer algo de nuestra Historia.

Nuestras reivindicaciones no surgen en el año 2022 que ha sido el más activo, reivindicativo y visible; sino que son el resultado de un largo proceso iniciado desde el colectivo de trabajadoras sociales de base del Ayto. de Burgos en el año 2009, con la crisis que se denominó la depresión económica española que se vio agravada por el boom de la burbuja inmobiliaria y que duró de 2008 a 2014. En este momento se comienza a detectar la necesidad de un aumento de profesionales; que sí bien es cierto se ha ido produciendo paulatinamente en los últimos años, no ha sido en la proporción necesaria que se incrementaban las funciones de la Base y se complejizaban las atenciones y los tiempos que suponía cada intervención para ser eficaz, eficiente y adecuada.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Han sido muchas las reuniones con distintos/as representantes políticos/as y técnicos/as municipales, numerosos los escritos, muchas las buenas palabras en relación a nuestras demandas y escasos los hechos y cambios, que en algunos momentos han ido a peor.

Se han pedido modificaciones numerosas desde el 2009 en relación: al reparto equitativo del trabajo, a la disminución de ratios de población a atender, a la priorización de funciones y tareas, a la definición clara de funciones de los/as distintos/as profesionales de la gerencia para evitar conflictos internos entre compañeros/as, a recibir apoyo emocional y formación específica para mejorar nuestra integridad física y moral, a sustituir bajas de larga duración cuyo trabajo se repartía entre los/as profesionales activos en ese momento, a aumentar los/as profesionales administrativos al estar suponiendo la falta de los mismos, un aumento de funciones administrativas en la figura de las trabajadoras sociales para agilizar y facilitar la tramitación de expedientes de cara al ciudadano.

Hemos dialogado y seguimos haciéndolo desde la misma perspectiva, independientemente de quién haya estado o esté en la función política. Partimos de los principios básicos del trabajo social que son la promoción del cambio social, impulsar la libertad de las personas y los pueblos, ayudar e impulsar el desarrollo social, el respeto a los derechos humanos en el ejercicio de nuestra profesión, la apelación a la responsabilidad individual y colectiva para poder entre todos hacer unas sociedades más justas desde el respeto a la diversidad, la intimidad, el secreto profesional y la autodeterminación de la persona.

Un detonante fundamental para pasar a acciones más visibles, a utilizar los medios de comunicación y las redes sociales como medio de difusión; ha sido el haber estado recibiendo desde el año 2009 muy buenas palabras en relación a nuestras demandas, pero muy pocos hechos. El habernos sentido invisibilizadas y no valoradas; y ver de manera progresiva cómo se veía comprometida nuestra acción con las personas más vulnerables.

Los objetivos que han marcado nuestras reivindicaciones han sido los siguientes:

Visibilización

Se habla mucho en todas las crisis de tres de los pilares básicos de las sociedades del bienestar: Educación, Sanidad y Seguridad Social; pero apenas se habla de los Servicios Sociales, tanto básicos como específicos. En los últimos años se ha reducido incluso a hablar de la dependencia como única labor de dichos servicios. Desde el 2008 que empieza la crisis los recortes presupuestarios han sido numerosos en los servicios sociales, habiendo sido por el contrario exponencialmente muy elevado el incremento de sus funciones. A la pandemia, los servicios sociales llegan más mermados que el resto de los sistemas. Lo cual hace plantearse al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda Social 2030 la necesidad de reforzar urgente-



mente dichos servicios para revertir los efectos nocivos y perjudiciales para los mismos. Se hace por tanto preciso visibilizar la labor amplia que se lleva a cabo desde las bases, que es a la Salud la puerta de entrada a otros servicios más especializados. Y reforzar en primer lugar el capital más importante de los mismos, que somos los profesionales, ya que nuestra labor ha sido y está siendo fundamentalmente en los últimos años de emergencia social, sin poder llevar a cabo la naturaleza de intervenciones basadas en proyectos de intervención social basados en relaciones de confianza, que se generan con actuaciones de larga duración, que es la filosofía de base de los Centros de Acción Social.

Responsabilidad, penosidad y peligrosidad

El incremento de funciones los últimos 10 años en las bases ha sido exponencialmente mucho mayor al personal contratado para llevarlo a cabo. Estas tareas han supuesto además que el nivel de responsabilidad en las decisiones a tomar desde los CEAS haya llevado a aumentar la agresividad recibida por parte de las personas atendidas, así como la peligrosidad en la que estamos prestando nuestras funciones. En general hay muchos/as profesionales que acuden a visitas domiciliarias por parejas (policía) y nosotras vamos solas, a casas donde las condiciones de salubridad se desconocen, así como el estado de las personas que residen en las mismas. Siendo una tarea de carácter obligatorio para poder tramitar ciertas prestaciones. Y sin que los domicilios y los riesgos que corremos en ellos se hayan tenido en cuenta de cara a nuestra prevención y valoración del puesto de trabajo, a pesar de haberlo solicitado hace muchos años.

Todos los estudios realizados en relación al estado de los/as profesionales de los servicios sociales tras la pandemia, concluyen que en un 85% los trabajadores han sufrido síntomas de estrés, ansiedad o depresión. Y estos síntomas está comprobado que incrementan el riesgo de padecer estas enfermedades agravadas a nivel de salud mental en un 77%, así como otras dolencias de índole cardiovasculares en un 30%.

En nuestra plantilla así ha quedado demostrado, ya que en los últimos 5 años se han dado al menos 7 bajas por estrés laboral, depresión, ansiedad o burnout (no siendo reconocidas por la mutua como enfermedades profesionales); así como otras bajas con una relación directa por altos niveles de estrés prolongado que suponen bajadas de defensas.

Ante la situación que estamos viviendo, empezamos a movilizarnos en el año 2009, sin respuestas y medidas concretas por parte de los/as responsables técnicos/as y políticos/as; siempre se nos recibía y escuchaba; y se nos argumentaba que no era el momento, la falta de presupuesto.

El año 2021, ante una nueva ronda de movilizaciones por nuestra parte para tratar de mejorar nuestras condiciones laborales, y sobre todo tratar de conseguir una atención eficaz y

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

eficiente al público; se contacta con los sindicatos, para buscar alianzas y apoyos en nuestras reivindicaciones. Los mismos de cara a constatar la realidad de lo planteado, deciden solicitar al ayuntamiento una Valoración de Riesgo Psicosociales de nuestro puesto de trabajo, la cual se realizó el 22 de junio de 2021, tras unos 6 meses de espera, y exigir por diferentes medios conocer los resultados del mismo; las conclusiones fueron demoledoras avalando todo el malestar que se estaba viviendo en los CEAS por parte de las trabajadoras sociales; y poniendo de manifiesto la necesidad de un cambio de gestión dentro del Área de Acción Social del Ayto. de Burgos.

Se ha solicitado incluso a nivel interno ser atendidos por parte de profesionales de la psicología ante estados de ansiedad y sobrecarga laboral para evitar empeoramiento de las situaciones y poder mejorar herramientas de afrontamiento del estrés, y en algunos casos se nos ha negado diciendo que no estaba incluido en la prevención de riesgos de trabajo dentro de los servicios de la mutua. Y en otras ocasiones ofreciéndonos atenciones puntuales tras las últimas movilizaciones. Se habla hace años de la importancia de los cuidados del cuidar; y los trabajadores sociales de base de este ayuntamiento no nos sentimos protegidos por un sistema que ha tenido poco en cuenta nuestras demandas. Entre las que actualmente está, que se incluya entre los servicios de prevención de nuestra mutua, la posibilidad de acceder a apoyo emocional cuando así se requiera.

Estabilidad en la plantilla

Ya hay 20 trabajadoras sociales en RPT en 2008, pedíamos para el 2022, 27 y para el 2027, 32. A fecha de hoy, esta ratio se quedaría insuficiente para la cobertura de necesidades reales, pero al menos daría mayor estabilidad a la plantilla y a la prestación del servicio. Desde 2006 que se duplicó la plantilla, siendo incluida en RPT en el 2007 y haciéndola estable como personal funcionario en 2008; hasta hoy, no se ha vuelto a dar estabilidad a los/as profesionales contratados posteriormente. En estos años, la junta aumenta la financiación para personal con carácter de permanencia; y mientras en otras administraciones locales (ayuntamientos y diputaciones de Castilla y León), este personal se va introduciendo en las plantillas correspondientes, dándoles estabilidad e incluyéndolas en la RPT, haciendo las oposiciones pertinentes al respecto; en Burgos estas contrataciones no se realizan de una manera continua sino con contratos temporales, y sus funciones han sido en la mayoría de los casos las de cubrir bajas laborales, reforzar ciertos servicios, sin incluirse en la atención directa al público.

Es en el 2018 que empiezan a hacerse contrataciones de mayor duración, pero siguen sin incluirse en las bases hasta el 2021, que la situación es tan insostenible que se demanda una nueva estructura organizativa reforzando la atención directa de los CEAS. La cuestión llegó a ser tan flagrante que se nos llegó a informar en alguna ocasión por parte de nuestros



superiores, que desde el ayuntamiento se había tenido que devolver parte del dinero de la financiación.

Por lo tanto, se pide que se amplíe la RPT para incluir a todas las trabajadoras sociales, con el fin de asegurar la estabilidad del personal y poder configurar una estructura más acorde a la realidad.

Ratios suficientes

Para poder entender esta reivindicación, he de exponer que las ratios de los Centros de Salud de Castilla y León son de 1 médico de familia cada 1.500 pacientes; frente a 1 trabajadora social de los CEAS por cada 5.860 habitantes, cuando se lleve a cabo y se haga efectiva la rezonificación de las bases, que se lleva solicitando hace al menos 5 años, y que hasta el 1 de mayo de este año no se prevé se haga efectiva. Hasta este momento la media de población por profesional del trabajo social ha sido de 8.000 habitantes., siendo además muy desigual el reparto por zonas de acción social.

El Consejo General del Trabajo Social recomienda desde hace ya al menos 10 años, que la ratio adecuada para poder llevar a cabo acompañamientos de calidad a las personas usuarias de Servicios Sociales Básicos, sería de 1 profesional del trabajo social cada 3.000 habitantes.

Complemento específico justo ya

Por todo lo expuesto hasta el momento, dado que incluso con la nueva ratio de atención se aprecia claramente la insuficiencia de las medidas; lo cual va a suponer que nuestras funciones y responsabilidades van a seguir estando por encima de nuestras posibilidades.

Considerando la responsabilidad que conlleva nuestra labor de cara a las personas mayores, a la infancia en situación de desprotección, a las personas con capacidades diversas cuyas limitaciones suponen mayor vulnerabilidad social, de cara a la ciudadanía en situaciones de exclusión que precisan proyectos de inclusión social, la atención especializada a las víctimas de violencia de género, personas sin hogar; labores todas ellas que requieren de una atención muy profesionalizada, con tiempo y calidad, ya que dicha atención tiene una repercusión muy importante en aspectos muy íntimos y vulnerables de la vida de las personas.

De ahí la alta responsabilidad que conllevan nuestras funciones. Creemos firmemente que es el momento de reconocer nuestra labor a nivel social y económico como respuesta justa a la labor que estamos desarrollando con diligencia los últimos años, pero sin fuerzas y energía suficiente para poder continuar en estas condiciones.

El movimiento Reconocimiento Ya ha sido posible gracias:

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

- A una situación de larga duración en cuanto a la falta de reconocimiento de nuestro trabajo;
- Debido al aumento progresivo de tareas en las bases sin un aumento proporcional en el número de profesionales;
- A superar nuestros individualismos y buscar los nexos de unión cómo colectivo;
- A entender nuestro papel frente a la sociedad en relación a la defensa de sus derechos sociales, sobre todo frente a los/as más vulnerables;
- A un desgaste físico y emocional que ha supuesto muchas bajas entre las bases, muchas por el síndrome del quemado y estrés laboral no reconocido como tal por la Mutua Laboral, y otras por aspectos de la salud muy directamente relacionados con el estrés crónico de larga duración;
- Por un sentimiento colectivo de abandono por parte de los/as responsables en la toma de decisiones y el hecho de que no se estaban tomando medidas concretas para solventar las dificultades reales en los Servicios Sociales Básicos como: falta de sustitución de las profesionales de baja, falta de apoyo emocional, temporalidad en las contrataciones, falta de transparencia en los criterios aplicados para la selección de personal, falta de cobertura de puestos de coordinación, falta de priorización de funciones ante la imposibilidad constante los últimos años de hacer frente a todas con agilidad y celeridad en los plazos que marca la ley, discurso ambiguo en cuanto a nuestras responsabilidades haciéndonos entender que tenemos autonomía para el ejercicio de nuestra profesión y recordatorio constante del trabajo pendiente sin análisis claros de lo que ha estado pasando para que sea inviable cumplir los plazos que marcan las normas en el ejercicio de nuestro trabajo y toma de decisiones adecuadas al respecto, falta de cobertura de las reducciones de jornada por cuidado de hijo...

Y ha sido un movimiento líder a nivel de España, porque el contexto laboral entre las bases en todo el territorio nacional es parecido a muchos niveles; porque tras la crisis económica del 2008 y la posterior pandemia del 2020 que castigaron duramente a la sociedad y llevaron a un aumento considerable de intervenciones y necesidades en mayores extractos de la sociedad; la respuesta a nivel de Servicios Sociales sigue siendo limitada, se ha visto afectada por graves recortes que a fecha de hoy proporcionalmente todavía no se han recuperado, seguimos sin una Ley Unificada de Mínimos en nuestra materia , y las leyes autonómicas siguen siendo muy dispares; lo cual ha provocado un sentir unificado del colectivo de trabajadoras sociales que se han visto reflejadas en aquello que pedíamos y manifestábamos desde el movimiento.



Cuando el compañero Juan Manuel nos lanzó la pregunta ¿con qué te conecta desde tu ámbito de intervención la palabra liderazgo?, me vinieron a la cabeza claramente dos ideas: “la unión hace la fuerza”, y “anteponer el interés general al particular”; y un proverbio: “Si quieres ir rápido, camina sólo; si quieres llegar lejos, ve acompañado”.

Tal como señala la FITS, la profesión del trabajo social tiene un marcado y claro carácter comunitario y una labor dentro del impulso del cambio y la justicia social fundamentales. Ambos objetivos han estado presentes desde nuestros inicios, incluso en las etapas más asistencialistas y benéficas; donde ya se tenía claro que la redistribución de las riquezas y el acceso a los derechos sociales era injusta, que generaba mucha desigualdad y que era necesario intervenir con la finalidad de modificar las dinámicas establecidas para mejorar la situación de muchos estratos de las sociedades de clases. Para mí, el trabajo social ha contribuido desde sus inicios a que estos cambios fuesen posibles, ha sido líder en la sombra al ser un colectivo principalmente feminizado quien ha llevado a cabo esta labor, y estar relacionada con los cuidados tan denostados y poco valorados durante mucho tiempo dentro la historia de la humanidad.

En Melbourne, en Julio de 2014, la FITS volvió a definir el trabajo social como una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad, son fundamentales para el trabajo social. El trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar.

Igualmente, si leemos la definición de la palabra liderazgo: “conjunto de habilidades que sirven para conducir y acompañar a un grupo de personas; para influenciarlas, proporcionar ideas innovadoras y motivar a sus participantes de manera individual para que cada quien saque lo mejor de sí mismo”.

Desde esta perspectiva, la profesión del trabajo social tiene un claro papel de liderazgo en la mejora de las sociedades, haciendo ver a todos sus componentes lo que cada uno aporta al resto de la sociedad; cómo agente de cambio proponiendo ideas que sirvan para avanzar y mejorar las dinámicas y sistemas sociales y motivando hacia la convicción de qué es posible y cuantas más sinergias se sumen, más representativos de la sociedad general serán dichos cambios.

Crear que el cambio es posible, la base de cualquier profesión humanitaria; lo cual es fundamental repetirse a menudo como profesionales del trabajo social cuando nos abatimos y exponemos posiciones sobre clientes relativas a “es un caso perdido, nunca cambiará, no se puede hacer nada más...” Quizá es el momento de empezar a reconocer que a veces “yo no

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

sé, yo no puedo, conmigo se ha terminado el proceso, precisa otro tipo de ayuda, en este momento la persona no está preparada para tomar otro tipo de decisiones, a mí no se me ocurre cómo acompañarle de otra manera, es mejor para este proceso derivarlo a otro profesional, esta situación me toca y es mejor que intervenga otra persona...”.

Las dinámicas rutinarias de intervención que se convierten en nuestro espacio de confort, y el estrés casi constante que está suponiendo el desempeño de nuestro trabajo en estos últimos años; así como la falta de tiempos para la autoevaluación o la evaluación de nuestros clientes en relación a nuestra intervención; conllevan a menudo a juicios de valor que dificultan la base de nuestros acompañamientos, que es el establecimiento de la relación de confianza. Las dinámicas del propio Sistema Público de Servicios Sociales, no favorecen espacios de reflexión, tiempos suficientes de intervención, trabajo en equipo, agilidad en la puesta en marcha de recursos, ni siquiera suficiencia de los mismos, una formación constante y actualizada en tiempo real (los cambios son más rápidos y llegan antes a las administraciones, que el conocimiento de los mismos y cómo llevarlos a cabo a las personas trabajadoras que van a tener que ponerlos en marcha...)

Se hacen políticas desde despachos dónde se tiene poco o nulo contacto y conocimiento de la realidad social, con un claro interés partidista y político; no se hacen suficientes y constantes análisis de la realidad e investigaciones para poder articular recursos adaptados a las necesidades reales de cada población; la relación entre lo académico y la intervención, sigue teniendo a menudo un gran distanciamiento que repercute de manera directa en la manera de ejercer la profesión.

Creo que ha llegado la hora de retomar la fuerza del trabajo social comunitario, ese del que hablan las leyes de servicios sociales dentro de todo el territorio nacional cuando se refieren a la interdisciplinariedad en la intervención, en los enfoques, cuando hablan de la importancia y la necesidad de la coordinación entre profesionales y servicios. Se articulan a menudo organismos demasiado complejos y poco cercanos para efectuar el trabajo en equipo; con poco tiempo y espacio para que, desde las bases, desde el trabajo social de intervención directa, se pueda aportar su enfoque. Se marca como objetivo que la figura del trabajo social sea la del profesional de referencia en los Servicios Sociales Básicos, es uno de los objetivos que se ha propuesto para la Ley de Servicios Sociales Estatal. Pero desde las reflexiones que hemos llevado a cabo el movimiento Reconocimiento Ya dentro de nuestras movilizaciones, uno de nuestros sentires es que “se nos aumentan las funciones como coordinadores/as de caso, se nos establecen protocolos cada vez más complejos para unificar intervenciones, no tenemos tiempo suficiente para formarnos de manera adecuada en relación a las novedades en la prestación de servicios, cada vez más departamentos diversos de otras administraciones distintas derivan tareas que se han de llevar a cabo por las bases...pero no se aumentan a



la par las plantillas, se nos exige burocratizarnos y acortar los tiempos de intervención, llevar a cabo tareas meramente administrativas, cumplir plazos inviables y olvidar la esencia de nuestra profesión qué es: acompañar a personas en procesos de vida, y para eso hace falta tiempo, entrevistas, darse a conocer y crear la muy conocida por las trabajadoras sociales: relación de ayuda”.

Tradicionalmente los grandes líderes de la humanidad han desempeñado un papel solitario y poco agradecido; aunque han conseguido grandes masas de seres humanos que los apoyasen y respaldasen sus ideas y posiciones (Gandhi, Nelson Mandela, Jesucristo, Hitler, Che Guevara, Emmeline Pankhurst, Teresa de Calcuta, Mary Richmond, Jane Adams, etc.). La historia de la humanidad ha demostrado que dicho liderazgo no en todos los casos se ha aplicado para el bien común, sino muchas veces para el interés de unos pocos; y no en base a datos y conocimientos científicos, sino en base a creencias generalizadas sustentadas en valores de poder, soberbia, supremacía e imposición; justificando cualquier medio para conseguir fines nada legitimados en una mejora social general, sino en el beneficio de unos pocos.

Considero que este aspecto es fundamental tenerlo en cuenta desde el trabajo social cuando desde los poderes públicos o desde nuestros/as responsables, políticos/as o administrativos/as; se nos pide realizar funciones alegando el bien común que se refiere a la imagen de un departamento o servicio, sin tener en cuenta las personas que realizamos la tarea y a las personas con las que realizamos la tarea. Es fundamental cuando desde un análisis irreal de las estadísticas, se marcan plazos que no son viables con la cantidad de profesionales disponibles en las bases. Ha sido importante para nosotras como colectivo darnos cuenta de la importancia de hablar de hechos objetivos que se están dando en nuestro ayuntamiento sin una justificación objetiva clara; para poder rebatir las justificaciones vagas que se nos han argumentado para hacernos ver cosas que sí se nos habían concedido cómo mejoras y cuando han querido asumir méritos de cambios que han sido debidos a nuestras movilizaciones y no a su interés por los servicios sociales.

Se ha reconocido a nivel verbal en algunas ocasiones nuestra labor y desempeño; pero en muy pocas ocasiones, y en general de manera muy limitada, se nos ha revisado el salario o mejorado las ratios de atención, u ofrecido servicios o atenciones que mejorasen el desempeño de nuestra tarea y supusiesen un reconocimiento real.

En nuestro caso, empezamos a dialogar con los diferentes Equipos de Gobierno del Ayto. de Burgos en el año 2009, siendo nuestro primeros pasos temerosos, modestos, formalistas, tratando de qué se nos escuchase y buscando repuestos acordes con nuestras demandas; recibiendo respuestas verbales de reconocimiento de lo que planteábamos en numerosas ocasiones, pero en la práctica sin mejoras, y en algunos casos con empeoramiento de condi-

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

ciones. Se nos ha dicho “que no era el momento”, “que era responsabilidad nuestra situación de los gobernantes anteriores”, “que ya habíamos tenido aumento de personal”, “que estábamos igual que el resto de personal del ayuntamiento o que había departamento en peores circunstancias” ...todos ellos, argumentos que nos hacían darnos cuenta del poco valor de los recursos humanos en general dentro de una administración, y desde luego de las trabajadoras sociales.

Ha sido sólo a raíz de movilizarnos de manera más segura, constante, uniendo nuestras capacidades aportando cada quien al colectivo lo que mejor se le daba; dejando a las personas que hemos liderado el movimiento cierta capacidad de acción y confianza, usando los medios de comunicación y las redes sociales como vehículos de comunicación y visibilización real de lo que está aconteciendo; que hemos conseguido al menos estas cuestiones fundamentales desde mi punto de vista en relación al liderazgo:

- Lo más importante y complicado: hemos creído en nosotras mismas, en nuestra capacidad como grupo; hemos creído en conjunto que lo que defendíamos era justo y necesario hacerlo; había miedos, hay miedos y habrá miedos, pero nos hemos demostrado que juntas somos más fuertes. Muchas son las veces qué hemos antepuesto y seguimos haciéndolo, el interés de las personas usuarias al nuestro; incluso nos hemos sentido egoístas al pedir revisión de nuestras condiciones laborales al ser conocedoras de primera mano de lo mal que lo están pasando otros sectores de la sociedad. Pero hemos visto sistemáticamente en este mismo ayuntamiento, mejorar las condiciones laborales de la policía local frente a todos los demás colectivos profesionales; hemos visto sistemáticamente subidas de sueldos en complementos específicos de cargos de responsabilidad; de políticos/as... y es normal si se modifican tus condiciones laborales, si aumentan tus funciones y responsabilidades, si se ven incrementados tus riesgos laborales, el riesgo de sufrir agresiones y estrés... es normal que esto pase en la empresa privada y en la administración; y es normal que se aplique sea cual sea tu categoría profesional independientemente de lo valorada o reconocida que esté a nivel social o de la importancia y repercusión política que pueda tener para los intereses partidistas de quienes toman las decisiones. Es una cuestión de justicia social, te dediques a la limpieza, a la construcción, a la medicina, a la conducción, a la enseñanza, a la venta, a los cuidados... Si se modifican tus condiciones laborales es preciso revisar los beneficios que recibes por desempeñarlo.
- Hemos antepuesto por un tiempo y en algunas cuestiones fundamentales el interés general al individual; siendo capaces de ver todas las realidades tan dispares que tenemos dentro de los propios CEAS del Ayuntamiento de Burgos y tratar de mejorarlas todas, aunque no nos afectasen directamente. Hemos dialogado, planteado todos los puntos de vista, hemos dejado de lado lo personal para centrarnos en lo profesional.



- Hemos priorizado ir juntas a ir rápido (y eso que algunas como yo queríamos correr para acelerar procesos); hemos respetado ritmos y posiciones. Hemos sido capaces de sentarnos a hablar, de manifestar nuestras posiciones diferentes y nuestras contradicciones, de discutir juntas, de enfadarnos y superar los conflictos que han surgido en el camino, de trascender lo personal para entender que todo lo que se expresaba tenía que ver con las condiciones laborales y nuestra figura de trabajadoras sociales en un contexto determinado.
- Nos hemos unido, nos hemos organizado en grupos, hemos trabajado en asamblea y hemos comprobado que esta situación es común, que no estamos solas y que juntas podemos promover el cambio de las condiciones en que prestamos nuestro trabajo y que nos están castigando. Por ese motivo valoramos con fuerza que era el momento de pasar a la acción y de decir BASTA YA.

De todo lo expuesto; de mi paso por el mundo asociativo de toda índole, y por los movimientos sociales; me ha llevado a la firme convicción de que hacen falta personas que lideren, que impulsen, que motiven, que organicen y sinteticen, que sean motor para articular las actuaciones y los pasos a seguir ante cualquier cambio social. Qué es positivo y bueno que esas figuras no recaigan sólo en una persona, sino que se ejerza un liderazgo grupal, dónde entre todos se sirva de sostén y motivación. La importancia del conocimiento para que dicho liderazgo esté sustentado en cuestiones lo más objetivas y empíricas posibles, dejando el menor espacio posible a las subjetividades e interpretaciones individualistas, basadas en creencias o prejuicios personales.

Algunas de las reflexiones en relación al liderazgo por parte del Trabajo Social de Base; a las que me ha llevado desarrollar esta exposición, es repensarse en cuanto a:

Objetivos a conseguir. Es importante que el Trabajo Social de Base encuentre el equilibrio entre el entorno laboral, las normas, los protocolos, la realidad social cambiante y cada vez más compleja en la que llevamos a cabo nuestra intervención. Igualmente se hace cada vez más necesario equilibrar la intención a nivel político de la cantidad de personas atendidas de cara a las estadísticas; con la calidad de las intervenciones llevadas a cabo para poder considerarlas eficaces. Una dificultad dentro de los CEAS que se puso de manifiesto por el movimiento reconocimiento Ya, era encontrar la manera de equilibrar el tiempo dedicado a registrar todo tipo de intervenciones en el SAUSS (Sistema de Acceso Unificado de Servicios Sociales) para que pudiese constar realmente todo el trabajo realizado desde cada Zona de Acción Social; y el tiempo dedicado directamente a la intervención. Centrar los esfuerzos en metas pequeñas y posibles, que supongan medir fuerzas y tiempos, que no supongan un desgaste sino una satisfacción al conseguirlas.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Teníamos objetivos ambiciosos como movimiento, quizá no centramos las fuerzas en aquellos aspectos más concretos y cercanos que estaban más a nuestro alcance (valoración de nuestro puesto, revisión de nuestro complemento, cobertura de bajas...) y eran más posibles de conseguir por parte de nuestros interlocutores políticos. El discurso y la necesidad de reducir las ratios, es una realidad a nivel nacional; pero inviable conseguir a nivel local, ya que es una competencia regional.

Las posibilidades. Tener que conciliar las responsabilidades laborales, familiares, los espacios personales y buscar tiempo para las movilizaciones; es también un factor limitante. En una sociedad donde el espíritu de la militancia está desapareciendo; porque los derechos sociales y la igualdad se han conseguido a nivel legal, y han avanzado en la práctica; donde estar ocupado y en acción se han convertido en valores en alza; donde se está priorizando el tener al ser como medio para formar parte de los patrones establecidos a nivel social; las posibilidades de dedicar tiempo a reflexionar sobre si es normal, justo y adecuado lo que se vive, sobre cómo se pueden modificar las condiciones que deseamos que mejoren, qué puedo yo aportar a que los cambios y mejoras sean posibles; se ven mermadas.

A menudo nuestra profesión genera frustración y malestar por falta de un enfoque realista entre las posibilidades, deseos y necesidades de las personas a las que acompañamos; y los nuestros; ponemos el foco en lo no conseguido, lo que llamamos fracasos, en vez de en las alternativas, los avances, las decisiones; igualmente cada vez los recursos sociales se quedan más escasos frente a la diversificación de realidades para poder dar cobertura a todas ellas. Nuestra propia formación, la cantidad de profesionales que serían precisos para dar cobertura a las necesidades sociales actuales, el tiempo como factor fundamental en procesos de acompañamiento. Ser realistas con lo que se puede conseguir, con la fuerza que se tiene y la capacidad de maniobra.

Nuevas figuras en el Campo de la Intervención Social. Ha cambiado mucho el panorama desde que se reconociese el Trabajo Social como estudios Universitarios en el año 1932, primero como Escuela de Formación de Asistentes Sociales en Barcelona, y en los años 80 como Diplomatura en Trabajo Social; pero a medida que las sociedades avanzan y se burocratizan las funciones de la profesión, principalmente en el ámbito público relegando las tareas de intervención directa a un segundo lugar al considerar prioritariamente la gestión de recursos como centro de la acción; surgen nuevos estudios en torno a los servicios sociales tales como la educación social, la integración social, la animación sociocultural, la terapia ocupacional, etc. con una finalidad más directa de intervención; es imprescindible desde la profesión recordar que nosotras también estamos preparadas para dichas tareas, y ver la manera de sumar sinergias y conocimientos que se centren en el bienestar de la persona para anteponerlo y superar el intrusismo profesional, o la disputa sobre a quién le corresponde cada tarea y quien está más preparado para desarrollarla.



Si el trabajo social no sigue defendiendo y reclamando para sí el papel fundamental que ha tenido a lo largo de la historia; y que sigue teniendo como promotor del cambio social, como líder por su experiencia y antigüedad en el área de la intervención social; y reclama como parte fundamental de su objeto de intervención el acompañamiento, la entrevista, la historia social, la relación de ayuda, el informe social como herramienta básica y exclusiva; es posible que se pierda esa función de liderazgo frente a otras profesiones más recientes.

El Trabajo en Redes. En sociedades tan interconectadas, donde lo sistémico ha sido reconocido cómo expresión fundamental en las dinámicas sociales y familiares; se ha hecho necesaria una visión, un enfoque de trabajo en red que abarque toda la complejidad del ser humano y todas las áreas de su proceso de desarrollo, siendo necesario aunar sinergias que sumen y acciones conjuntas que no segmenten al ser humano en sus procesos, sino que lo complementen. Desde esta perspectiva surgen igualmente nuevos yacimientos de empleo y la necesidad de generar equipos de segundo nivel más centrados en un acompañamiento más directo y amplio en el tiempo dentro de los Servicios Sociales Básicos. Todas las normativas de servicios sociales recogen este principio como fundamental en todas sus declaraciones de intenciones poniendo de manifiesto que ya es difícil llevar a cabo una intervención unilateral dentro de los Servicios Sociales Básicos, lo que está suponiendo un sobresfuerzo para el trabajo social en relación a las tareas de trabajo en equipo, coordinación y derivación al figurar en general como el coordinador de caso, y está generando profesionales de primera y de segunda en cuanto a las condiciones laborales de las profesionales de dicho equipos, que en la mayoría de comunidades autónomas pertenecen al sector privado, aunque desempeñen su trabajo para programas de la administración pública.

Los campos de actuación. Se han ampliado los sectores donde se ha hecho presente el trabajo social con un papel relevante en relación a los cambios sociales, desde los Servicios Sociales Básicos igual se realizan tareas propias de la administración regional en lo local dentro del área propia de servicios sociales, que se están realizando tareas para el área de educación, de vivienda, de sanidad, de justicia, de la Seguridad Social; para deportes, movilidad, recaudación dentro del propio ayuntamiento... Incluso para el sector privado de la banca, las compañías eléctricas...

Los límites a establecer. Algunas reflexiones al respecto: ¿hemos de asumir todas las funciones que se nos delegan indiscriminadamente?, ¿podemos alegar objeción de conciencia como trabajadoras sociales dentro de la Administración Pública?, equilibrio entre la aplicación de los estándares de la administración y los que marca nuestro código deontológico, ¿hasta dónde llegan nuestras tareas de tipo administrativo y cuales son meramente administrativas y se nos están delegando?, ¿quién decide qué tareas se nos reducen ante las reducciones de

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

jornada?, ¿qué puedo exigir y denunciar en relación al ejercicio de mi trabajo si el mismo se realiza en condiciones insalubres?, ¿puedo negarme a asumir más funciones si no se revisa a la par mi salario acorde con mis nuevas tareas y responsabilidades? Somos un colectivo que ha actuado muchas veces desde la buena voluntad y teniendo en cuenta el hecho de que nuestro material de trabajo es altamente sensible al acompañar a seres humanos y priorizar sus cuidados a los nuestros propios; y desde ahí nuestra incapacidad a menudo para valorarnos nosotras mismas y aceptar que “debía ser normal” y asumir de manera constante y callada el aumento de funciones sin revisiones salariales acordes.

Es frecuente escuchar entre compañeras trabajadoras sociales de distintos sectores de actuación, públicos y privados, de sanidad, educación o servicios sociales; que nos hemos sentido muchas veces “chicas para todo”. Dónde, cómo y quién debe establecer los límites de hasta dónde llegan nuestras competencias como profesionales.

Cómo equilibrar el entorno donde prestamos nuestra labor y sus exigencias, sea en el ámbito público o privado; con los principios que rigen nuestra profesión marcados por la FITS y nuestro Código Deontológico. La burocratización y el avance en las nuevas tecnologías con la intervención y la humanización de nuestra labor. La cantidad frente a la calidad. Los procedimientos administrativos y el papeleo frente a la calidez de la entrevista o las visitas a domicilio.

Si admitimos el papel de meros gestores de recursos en el que se está convirtiendo nuestra profesión en el ámbito de los servicios sociales públicos; estaremos abriendo la puerta a qué dicha tarea la puedan desempeñar cualquier otro profesional preparado para la gestión, con menor cualificación y que cobre menor salario.

Nuestra visibilización. Un sentir general del movimiento es la falta de conocimiento real por parte de la población en general de en qué consiste la Profesión del Trabajo Social. Se nos sigue llamando asistentes sociales, se nos sigue diciendo que cuando vamos a las casas a limpiar y atender a los mayores, se nos confunde a menudo con las auxiliares del servicio de ayuda a domicilio, se nos plantean cuestiones de toda índole a nivel de conflictos sociales: desde un botellón, cuestiones de ubicación de los contenedores de basura, trato discriminatorio entre vecinos, dificultad para encontrar vivienda... Uno de nuestros objetivos cómo colectivo, junto con el Colegio Oficial de Trabajo Social de Burgos en estos dos últimos años; ha sido dar a conocer a través de los medios de comunicación en qué consiste nuestra profesión, las áreas desde las cuales desarrollamos nuestro trabajo y nuestras funciones. Una de las reflexiones del movimiento ha sido que un motivo importante para que no se valore ni se revise nuestro salario, que sea inferior incluso a otros/as profesionales el mismo grupo y nivel, es el hecho de que ni nuestros gobernantes son conocedores/as a menudo de nuestra existencia ni de nuestra relevancia cómo profesión dentro de una sociedad.



Algunos aspectos a destacar qué ha funcionado cómo oportunidades y facilitadores en el ejercicio del liderazgo del movimiento han sido:

Los acuerdos de mínimos. Encontrar las inquietudes que nos unían, que eran comunes, entender que lo profesional era lo que motivaba nuestras movilizaciones y similitudes y diferencias, dejando a un lado las relaciones personales; ha sido un facilitador en el Movimiento Reconocimiento Ya.

Es evidente, y así lo señalan teóricos/as, profesores/as e investigadores/as del trabajo social como Luis Nogués, Maribel Martín Estalayo, Teresa García Giráldez o César Rendueles entre otros; que la diversidad social también está representada y reflejada en la manera de ejercer y de entender la profesión del trabajo social; y desde ahí hay que encontrar los puntos de encuentro.

Un importante ejercicio de humildad y humanidad entre los/as profesionales que llevamos mucho en primera línea de acción; que precisamos reconocer que a pesar de todo nuestro bagaje a veces no sabemos cómo intervenir, no sabemos cómo acompañar, nos falta el tiempo, las fuerzas, las ganas, las herramientas suficientes. Entender que juntos/as somos más fuertes y eficaces y ampliamos la visión sobre la realidad y por tanto podemos ampliar las respuestas a dar ante las crecientes realidades complejas. Comprender y creer que sí hay objetivos comunes que nos unen como son mejorar la calidad de vida de las personas a las que acompañamos y las condiciones en las que prestamos nuestros servicios.

La innovación frente al espacio de confort. Ya lo decía Albert Einstein “si buscas resultados distintos no hagas siempre lo mismo”.

Desde el movimiento “Reconocimiento Ya” nos atrevimos a hacer cosas diferentes de las que veníamos haciendo hasta el momento para tratar de mejorar nuestras condiciones laborales y el reconocimiento de nuestra profesión. Nos hemos atrevido a utilizar las redes sociales como medio de comunicación y visibilización, como una forma de llegar a más personas que pudiesen unirse a nuestra causa y poder tener mayor repercusión a nivel mediático y social.

Salimos a los medios de comunicación y pedimos su colaboración para dar a conocer nuestra situación y poder así movilizar y sensibilizar también a la población sobre nuestra realidad y nuestras motivaciones para movilizarnos; aunque esto les supusiese algún tipo de repercusión.

Pusimos la creatividad a trabajar desde la complicidad, el trabajo por grupos: redes, imagen y comunicación. Hemos puesto en escena acciones simpáticas y que han tratado de ser en todo momento respetuosas con las personas a las que dirigíamos nuestro mensaje; pero contundentes y firmes.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

Eslóganes como “No Nos Exprimáis” con la imagen de un exprimidor; y regalarle uno al alcalde son una muestra de ello. Elaborar unos chalecos naranja fosforito para que se nos pudiese ver bien en cualquier acto que hemos llevado a cabo acudiendo a los plenos, en la manifestación el día 1 de mayo, en las movilizaciones los días de Huelga por los distintos sitios de la ciudad a los que nos hemos dirigido a solicitar ser escuchados. Utilizar paraguas naranjas para la performance de “Con las que está cayendo nos impulsan a la huelga”.

Consignas, canciones, múltiples notas de prensa y apariciones en canales locales y regionales de televisión. Y un uso de las principales redes sociales como Facebook; Twitter o Instagram para multiplicar el impacto y la visibilización; han sido puntos clave para tener voz, para ser vistas y oídas, para hacernos conscientes realmente de la gran repercusión que tenía nuestro mensaje y nuestro sentir; que era compartido por muchas compañeras de todo el territorio nacional.

Mientras nuestras acciones se limitaban a escritos y reuniones a puerta cerrada con los distintos representantes políticos (del 2019 al 2021); la respuesta fue siempre la misma: buenas palabras, sin hechos coherentes en relación a las mismas.

Recordar la importancia del enfoque de género. Como colectivo mayoritariamente feminizado, tener la consciencia de que el hecho de ser una profesión mayoritariamente compuesta por mujeres y dedicadas al sector de los Cuidados que siguen sin ser un bien suficientemente valorado de nuestra sociedad; está en el trasfondo de a menudo no haber sido oídas, ni tenidas en cuenta, por supuesto del hecho de que nuestro complemento específico sea inferior a otros grupos de igual categoría mayoritariamente masculinizados. Igualmente ha sido importante para el movimiento poner de manifiesto el hecho de que los puestos de mayor responsabilidad están ocupados mayoritariamente por los escasos hombres que se dedican a la profesión. Como medio de reflexión para con nosotras mismas cómo mujeres que tenemos que reflexionar qué estereotipos de género nos interpelan para que esta realidad siga siendo así. Muchas veces la conciliación de la vida familiar que sigue recayendo mayoritariamente en nosotras; a veces la falta de creer en nuestras capacidades de liderazgo y dirección; anteponer los intereses familiares a los/as profesionales... Una cuestión a tener en cuenta y que está reflejada en el IV Informe del Consejo General de Trabajo Social sobre la situación de los Servicios Sociales en España.

El Trabajo en Equipo. En ningún momento nadie ha tomado decisiones en solitario; quizá a veces con mayor o menor acierto alguno de los grupos de trabajo ha decidido por su cuenta algún aspecto en concreto que no ha sido del agrado de todo el colectivo; pero todas las líneas de acción principales, todas las decisiones fundamentales se han sometido a la asamblea y se han decidido por la mayoría. Cuando alguna o varias de nosotras se venía abajo



o tenía una visión más derrotista sobre lo que se podía conseguir o sobre adonde íbamos a llegar; el resto recogía el testigo de motivar e impulsar y guiar la marcha. Para que hubiese la mayor transparencia entre nosotras, se ha tomado acta de las asambleas para que todas pudiésemos estar informadas.

Este aspecto ha conllevado además un ejercicio de confianza en las otras; soltar el control de todos los aspectos de la movilización que no estaban a nuestro alcance; aprender a negociar en las reuniones y establecer la forma de llevar a cabo las reuniones de manera eficaz.

El reparto de tareas. Utilizar las cualidades de cada una de nosotras en aquello que nos vemos más fuertes. Aquel sector en el que nos veíamos más capaces de poder aportar algo. Cualquier líder precisa sacar lo mejor de cada miembro de su equipo; el movimiento Reconocimiento Ya lo hizo con nosotras.

Funcionar de manera asamblearia. Ha sido complejo pero enriquecedor intentar ser lo más asamblearias posibles; sobre todo a la hora de poder expresar opiniones e inquietudes, puntos de vista, líneas de acción o aspectos en los que estar de acuerdo o en desacuerdo. Se ha intentado que en las decisiones estuviesen representadas la mayoría de los sentires del grupo y que las mismas fuesen inclusivas. A veces, ha sido necesario optar por la votación y que la mayoría fuese el método más representativo del grupo de las personas presentes y ausentes de la reunión.

La cooperación y sororidad entre profesionales. Como movimiento hemos tenido claro desde el inicio que esta realidad que poníamos de manifiesto afecta a todo el colectivo del trabajo social en general; incluso de forma más acuciante y grave en el sector privado, donde los salarios son mucho más limitados, incluso dispares entre profesionales que desempeñan tareas similares, según el convenio del año que te lo apliquen; y la temporalidad en su contratación es mayor y en muchas ocasiones dependiente de subvenciones o convenios. Nos ha sido de gran apoyo contar con los ánimos de las compañeras de otros departamentos, administraciones, de las asociaciones y empresas privadas con las que trabajamos mano a mano.

Es un factor fundamental que cada quien desde su sector se muestre y se manifieste, defienda sus derechos; pero es más importante todavía aunar fuerzas y complementar movilizaciones y buscar en todo momento el refuerzo del colectivo, y que los Colegios Oficiales, los Consejos Autonómicos y el Consejo General de Trabajo Social; sigan potenciando y apoyando estas iniciativas, para que sintamos la fuerza del grupo, el liderazgo del colectivo unido; con entidad, con respaldo, con seguridad. Sentir el apoyo en redes de tantos profesionales del trabajo social que han estado siguiendo nuestros pasos, dándonos ánimo y sosteniendo nuestros miedos. Ver a otras compañeras y compañeros de profesión en otras localidades de España movilizándose para defender posiciones similares, incluso más graves en cuanto a

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

condiciones laborales de sueldos y estabilidad; poder sentir la fuerza invisible del colectivo sabiendo que contábamos con el respaldo del Consejo General, el Consejo Regional, y del Colegio de Trabajo Social de Burgos.

Habernos sentido arropados por nuestras familias, que nos han acompañado en concentraciones, han pegado y repartido panfletos, han sostenido nuestras ausencias y nuestros nervios. Contar con el respaldo de los equipos de segundo nivel, que aun teniendo mayor precariedad laboral; son conocedores de nuestra situación y nos han animado a seguir en una movilización que desde sus puestos a veces es inviable o más compleja de llevar a cabo al haber más miedos y repercusiones a nivel de contratación.

A fecha de hoy, nuestro movimiento está en proceso de descanso. Es verdad que vivir constantemente en la movilización y defensa de los derechos laborales y de la justicia social; supone un gran desgaste físico y emocional; supone un sobreesfuerzo en la ya de por sí compleja conciliación de la vida profesional, personal y familiar.

También es cierto que ciertos medios de comunicación, que se han sensibilizado y unido a la labor de defensa que iniciamos, siguen interesándose por nuestra situación y progresos. Lo cual indica que sigue habiendo retos por conseguir, y esfuerzos por hacer; y que no estamos solas.

El movimiento ha delegado también en parte en el Colegio Profesional de Trabajo Social la defensa de la profesión; al estar participando en su junta directiva y en otros grupos de trabajo ciertos miembros del movimiento Reconocimiento Ya!.

Ciertamente es importante como reto para el trabajo social entender la importancia; más allá de la obligatoriedad de estar colegiada; de formar parte activa del mismo; y utilizando esta plataforma poder aunar fuerzas y esfuerzos por la defensa de la profesión en los distintos sectores.

Nuestro movimiento tiene por delante el reto de no dejarse morir; de entender que falta mucho por conseguir todavía; de seguir siendo conscientes de que lo que se pide es justo y es necesario para avanzar en la mejora de unos servicios sociales de calidad.

Otro reto es acotar los objetivos sobre los que incidir como colectivo local; y los que es necesario defender desde un enfoque más amplio a nivel regional desde el Consejo Autonómico de Colegios Oficiales de Trabajo Social de Castilla y León; al ser materias que afectan a la competencia autonómica; como sería: la disminución de las ratios, la exigencia a los ayuntamientos de dar cobertura adecuada a los auxiliares administrativos, dar continuidad y cobertura a las plazas financiadas por acuerdo marco que ellos son conscientes que tienen carácter de permanencia, para evitar la temporalidad en las contrataciones; actualizar el re-



glamente que desarrolla la Ley de Servicios Sociales de Castilla y León del año 2016 donde se avanzó en el reconocimiento de los derechos sociales como derechos subjetivos de obligada cobertura.

A nivel de Burgos, algunos retos del movimiento Reconocimiento Ya son:

1. Volver a coger fuerzas, y entender que sigue habiendo muchas cuestiones por las que seguir trabajando en su mejora; sin olvidar quizá que es importante medir fuerzas y esfuerzos para dosificarlos siendo realistas con los límites y las capacidades de acción.
2. Tomar conciencia de lo conseguido a pesar del gran esfuerzo que ha supuesto. Creo que todas las componentes del movimiento tenemos un sabor agridulce sobre lo que ha mejorado. Ha sido mucha la energía invertida, tiempos de vida renunciando a tiempo familiar, conectando con el conflicto...y la sensación de que “ha sido para poco”. Más es cierto que si no hubiésemos llevado a cabo todas las movilizaciones, estaríamos peor. Se ha puesto sobre la mesa el hecho de la mala gestión que se está llevando a cabo dentro de los servicios sociales, del gran malestar existente entre sus trabajadoras y de la necesidad de tomar otro tipo de medidas y acciones. Aunque tarde (casi un año, y después de haber finalizado algunos de los contratos realizados por acuerdo marco), y con una gestión compleja y cara (tipo de examen, cantidad de temas a preparar, concurso-oposición); la prometida bolsa de empleo ha visto la luz en agosto de 2023. Y a fecha de hoy contamos con una valoración de nuestro puesto de trabajo con la que no estamos de acuerdo, pero supone una base desde la que avanzar y proponer mejoras. Tenemos un análisis de los riesgos psicosociales de nuestro trabajo desde el 2021, que avala todo lo que veníamos defendiendo y demuestra que no eran casos aislados sino un sentir general y el reflejo de una organización disfuncional y poco ecológica para las trabajadoras. Nos han subido el sueldo, poco, muy poco; para nada en relación a lo que nos han aumentado las tareas; sin apenas diferenciación de otros grupos que desempeñan tareas de menor responsabilidad que nosotras y de menor riesgo. Se llevó a cabo una revalorización; que sigue sin ser equilibrada y suficiente dado que las ciudades son realidades vivas y es complicado valorar cuando hay un registro de datos muy dispar entre zonas según volumen de trabajo ya que si intervienes no registras y a veces viceversa. Pero fue posible gracias a nuestras movilizaciones, a un ejercicio de empatía con compañeras que estaban en peor situación laboral, incluso a un trabajo con horas extras de dos compañeros de la base. Fuimos capaces de renunciar a un tipo de organización interna que generaba aumentar el volumen de trabajo el tiempo que dedicabas a ser coordinador de zona sin un reconocimiento legal de dicha figura y mucho menos sin una compensación económica acorde; suponiendo tener que dejar de llevar a cabo parte de tus funciones de CEAS para poder desempeñar otras tareas.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

3. Seguir turnando el ejercicio del liderazgo; que cada vez haya más personas que quieran retomar el testigo de encabezar y ser la llama que motive y guíe el movimiento. Es fácil pensar que “yo no valgo, yo no sé, yo no puedo”; pero lo bueno de ser un grupo es que no estás sola, y es más sencillo y menos frustrante ejercer un liderazgo compartido que suponga una visión más amplia de las realidades. La empatía como base de relación entre compañeras; siendo capaces de ponernos en las vivencias de quienes pueden estar en peores circunstancias que nosotras por el tipo de realidad que pueda haber en su CEAS (bajas de compañeras sin cubrir; interinidades y ausencias por faltas temporales de contratación; zonas con profesionales de nueva incorporación; condiciones de los espacios donde desarrollar el trabajo...); todo ello circunstancias que suponen un mayor nivel de estrés y un mayor volumen de trabajo.
4. Queda por delante insistir en la necesidad de que se cubran en 15 días las bajas laborales; que el apoyo emocional es fundamental de larga duración y no de manera puntual, tratar de que sea un servicio que ofrezca la mutua a sus trabajadores; seguir exigiendo una formación de calidad que nos facilite desarrollar las nuevas funciones y tareas que se nos encomienden como la puesta en marcha de la Administración Electrónica; que se lleve a cabo la estabilización pendiente de 5 trabajadoras sociales; que se convoquen a oposición las tres plazas ya incluidas en RPT que están pendientes y se desarrollen los procedimientos necesarios para ello...y algunos más

Pero lo más importante que debemos recordarnos y reconocernos como movimiento es que hemos hecho Historia; hemos superado por un tiempo nuestra individualidad para ponerla al servicio del bien común; hemos abandonado nuestro espacio de confort y hemos dicho juntas Basta Ya. Hemos demostrado que el trabajo en equipo funciona cuando hay motivación, cuando se cree en lo que se hace; que es más eficaz repartir funciones en función de capacidades y gustos que tratar de hacerlo todo juntas. Así mismo haber avanzado de manera Asamblearia, tratando de tomar las decisiones que nos hacían sentir más cómodas a la mayoría. Y si lo hemos conseguido una vez quiere decir que tenemos la capacidad de seguir haciéndolo y qué funciona.

Para mí, el reto real y más ambicioso sería conseguir hacer un movimiento a nivel nacional, liderado por el Consejo General de Trabajo Social; que diga ¡Basta Ya!! a nivel nacional, partiendo de todas las investigaciones llevadas a cabo anualmente por la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, por las distintas universidades en relación al Impacto de la pandemia y los riesgos psicosociales dentro de nuestra profesión; a los informes realizados por el Consejo General sobre los Servicios Sociales en España y la profesión del Trabajo Social habiendo sido este año su IV edición; del borrador de la nueva Ley Estatal de Servicios Sociales.



De todos ellos se puede concluir la necesidad de que el trabajo social vuelva a estar en el candelero de los cambios sociales y la justicia social; de que se nos vea y se nos conozca con el impacto que tienen nuestras actuaciones en los procesos de vida que acompañamos; es el momento de repensarnos cómo profesión para salir del espacio de confort que nos ha supuesto trabajar en muchos casos para la administración y buscar alternativas de intervención y sobre todo de visibilización de una profesión que ha tenido que luchar históricamente por su reconocimiento como ciencia social, con un método propio de actuación y una base científica. Creo que hemos olvidado la dimensión comunitaria del trabajo social; que empieza por hacer de nuestros Colegios Profesionales estructuras fuertes en las que todas estemos implicadas; porque entre todas hacemos la profesión.

Retomar el corporativismo y la fuerza del colectivo como medio para avanzar en aquellos cambios necesarios de cara al reconocimiento de los cuidados en nuestra sociedad como un valor fundamental para el bienestar; volver a recordar que somos profesionales cualificadas que parten de la premisa de que los cambios son posibles, y no meras personas con buena voluntad que creen en un mundo mejor y por tanto se dedican a ayudar a los más desfavorecidos; que es necesario repensarnos como profesionales y cómo profesión y analizar desde dentro cómo nos afecta a nivel individual y colectivo el enfoque de género para dar un giro y tener claro que sí tenemos derecho a que se equipare nuestro salario al de otros colectivos masculinizados en los que el nivel de formación es igual y las responsabilidades parecidas o menores. Es preciso romper el silencio, la indefensión aprendida, el “buenismo” que nos ha llevado durante mucho tiempo a pensar lo bien que estábamos en comparación a todas las personas que acompañamos. Es verdad, según compares tus condiciones laborales son mejores que las de muchos colectivos; pero también es cierto que, al ser una profesión mayoritariamente feminizada ubicada dentro del mundo de los cuidados, se ha minusvalorado a la hora de establecer complementos específicos injustos al faltar un razonamiento lógico basado en hechos objetivos que justifiquen la diferenciación salarial.

Se nos ha pedido comprensión, humanidad, paciencia, entendimiento. Se nos ha invisibilizado como a los colectivos con los que trabajamos porque cuesta todavía en nuestras sociedades reconocer la vulnerabilidad y dar voz a lo que no interesa a nivel colectivo porque es diferente, porque da miedo. Y creo firmemente que un reto grande del trabajo social es decir en conjunto: ¡Basta Ya!; y exigir a nivel nacional un reconocimiento justo de la profesión y nuestro trabajo que incluya un aumento de personal, una estabilización de plantillas, una disminución de ratios, un reconocimiento de riesgos psicosociales con el aumento de la posibilidad de sufrir agresiones en el entorno laboral y una revisión salarial.

Y exigir a los poderes públicos, que se tomen las medidas oportunas para que los Servicios Sociales sean el Cuarto Pilar del Estado de Bienestar al mismo nivel de reconocimiento, visi-



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



bilización, financiación y dotación de recursos que el resto; para que sea fuerte y conseguir así unos servicios sociales de calidad.

Bibliografía

Comisiones Obreras (2021). Estudio Estatal sobre las Condiciones de Salud Psicosocial de los Servicios Sociales de la Administración Local (Diputaciones y Ayuntamientos).

Consejo General del Trabajo Social (2022). IV Informe sobre los Servicios Sociales en España y la Profesión del Trabajo Social (ISSE IV).

Instituto Nacional de Administración Pública (2020). Los Servicios Sociales ante la Pandemia: Retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad. INAP.

Nogués Sáez, L. (2021). Los desafíos de la intervención social y los límites de las ciencias sociales: Una conversación con César Rendueles. Cuadernos de trabajo social, Vol. 34, N.º 1, págs. 235-245.

Nogués Sáez, L., Martín Estalayo, M. (2022). La (des)profesionalización del trabajo social. Posmodernidad y mercado. Revista de Ciencias Humanas y Sociales, Vol. 80, N.º 156, págs. 111-126.

Royo Martín, C., Salavera Bordás, C., Teruel Melero, M.P. y Royo Martí, D. (2020). Factores de Riesgo Psicosocial en los Profesionales de los Servicios Sociales.

Universidad de Valladolid (2021). Calidad de vida profesional en las trabajadoras sociales ante el Covid-19. Departamento de Ciencias Aplicadas de la Universidad de Valladolid.



¿Es necesaria la reflexión sobre la humanización de la asistencia en el trabajo social?

“Es revelando lo que hacemos de tal o cual forma como nos corregimos y nos perfeccionamos a la luz del conocimiento que hoy nos ofrecen la ciencia y la filosofía. Eso es lo que llamo pensar la práctica, y es pensando la práctica como aprendo a pensar y a practicar mejor. Y cuanto más pienso y actuó así, más me convenzo...”

Paulo Freire. “Cartas a quien pretende enseñar”

Daniel Gil Martorell
Decano Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid y patrono Fundación HUMANS



XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

20 - 21 de Octubre de 2023

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

La humanización de la asistencia

Lo primero que debemos preguntarnos es qué entendemos por humanización de la asistencia. Es un término muy utilizado durante los últimos años en el ámbito sanitario y por “contagio” en los contextos de intervención sociosanitaria (residencias de personas mayores, dependencia...) donde han surgido Consejerías o direcciones generales de humanización y planes estratégicos de humanización. Sin embargo, en el ámbito específico de los Servicios Sociales no se ha producido el mismo impacto, ni la misma reflexión sobre la necesidad o no de humanizar o “re-humanizar” la atención a la ciudadanía.

Esta relación de la humanización con el ámbito sanitario ha tenido mucho que ver con el impacto de la tecnología y los avances científicos en las ciencias de la salud, con el dominio del paradigma cientificista y biomédico que ha supuesto una pérdida de los aspectos humanistas de la asistencia. El uso de nuevas tecnologías y avances científicos ha dejado los elementos vinculados a la subjetividad del paciente en un segundo plano. Surge, en este contexto, un movimiento que pretende recuperar (si es que existió en algún momento) una mirada y un hacer profesional que permita atender a la persona en su globalidad, reconociendo la voz del paciente en el proceso de atención. Su voz, sus valores, sus deseos, su cultura, su familia, sus miedos... como elementos esenciales para una atención no solo digna, sino más eficaz y de calidad. Como dice el nombre de la mesa, una atención que recuperara la calidez como un elemento fundamental de la calidad, la calidad como algo más allá de números y procedimientos.

Podemos tomar las palabras de José Carlos Bermejo, referente en el ámbito de la humanización, en su texto “el compromiso de la humanización en las instituciones sociosanitarias”:

“La humanización recoge aspectos de calidad, pero no solo y no todos. Humanizar el mundo de la salud, de la dependencia y del sufrimiento es algo más profundo y complejo que un conjunto de intervenciones que se reduzcan a la aplicación de técnicas o servicios de ayuda. Humanizar el mundo de la salud y la dependencia pasa por incidir no sólo en el diseño y desarrollo de programas que salgan al paso de las necesidades materiales no cubiertas en muchas personas, sino por incidir también en la salud y autonomía de las relaciones, en el respeto de los valores, en el manejo de los sentimientos de frustración y de pérdida, en el potenciamiento de la autopercepción, etc. En el fondo, humanizar la salud, constituye un compromiso ético de considerar a la persona en su globalidad”.

El trabajo social en el ámbito de la salud ha sido un motor de estas estrategias de humanización, podríamos decir que, en su momento, el mismo surgimiento del trabajo social sanitario fue en sí mismo una de las primeras estrategias de humanización del sistema sanitario. La lógica de derechos, la visión integral de la persona atendida y el reconocimiento de lo social



como elemento clave de nuestra salud son los factores fundamentales que aporta el trabajo social a las estrategias de humanización en ámbito de la salud.

Pero mi reflexión en esta mesa intenta ir más allá. Pretendo que pensemos, nos preguntemos, si realmente esta necesidad de humanización es algo ajeno al sistema de servicios sociales y si lo es intentar analizar el porqué de esta distancia, de esta “no pregunta”.

Cuando relacionamos la humanización con el trabajo social yo prefiero hablar de humanismo, intentar introducir una mirada humanista en la intervención, ubicarnos en modelos de intervención con un alto componente humanista, herederos del humanismo clásico al que, supuestamente, estuvo vinculado el origen de nuestra profesión. Considero que, en gran medida, son los modelos teóricos, como marcos de pensamiento que nos permiten explicar la realidad (en la que vivimos y en nuestro caso intervenimos) los que influyen en nuestro hacer humanista, en la humanización de la asistencia, con más fuerza que los marcos deontológicos o las estrategias que nos plantean “desde fuera”. No quiero quitar importancia a la deontología profesional, ni a la necesidad de generar planes estratégicos que transformen las instituciones y nuestra praxis, pero quiero poner en primer plano nuestro mapa mental, nuestros elementos explicativos sobre qué hacemos, porqué y para qué, la explicitación de los modelos de intervención quizás nos habrá un camino a la reflexión que se plantea en esta mesa.

En este sentido me gusta siempre usar la idea expuesta por Gerald Smale, Graham Tuson y Daphne Statham en su libro “problemas sociales y trabajo social”:

Lo que en realidad hace un trabajador social es el producto de la interacción dinámica entre el saber codificado, el saber hacer tácito, el comportamiento y los valores, que se utilizan para comprender e influir en la conducta de las personas involucradas en las pautas de relaciones que precipitan o perpetúan los problemas sociales... Cada una de las destrezas... es una síntesis de conocimientos, conductas y valores.

Lo que debemos es poder relacionar el contexto de intervención en el que realizamos nuestra labor profesional no solo desde las competencias técnicas sino también desde los valores, la relación y la subjetividad. En el discurso profesional está muy presente el marco institucional, la lógica de derechos de la ciudadanía, la garantía de lo “público” como bien común..., pero en la práctica cotidiana la capacidad de autocritica es limitada en una profesión que asume que su rol humanista viene “de serie”, que no es necesario explicitarlo y tiende a poner la responsabilidad del “fallo” en el “sistema”. Las acciones profesionales, las metodologías de intervención, los procedimientos... los realizan personas en contacto con personas, es desde ese espacio reflexivo desde donde debe avanzar la humanización de la asistencia. Un espacio que pone en valor el acto profesional como eje esencial de la asistencia humanista.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

No debemos olvidar la importancia de reconocernos como “profesionales liberales” en el sentido que nos recuerda la Unión Profesional (entidad que agrupa a los distintos Colegios profesionales), como actividades que tienen un marcado carácter intelectual, que requieren una alta cualificación y están sometidas a una reglamentación profesional. En la acción profesional el factor personal es especialmente importante, vinculado a la autonomía en la praxis. Esta definición nos pone frente a la responsabilidad personal y profesional de la humanización de nuestra acción, no solo de la calidad de nuestra praxis, sino también de su calidez.

Trabajo social y humanismo

Empezamos a “pensar” esta relación con las palabras que María Jesús Domínguez Pachón nos plantea en su artículo: “el sentido de lo humano en la teoría y la práctica del trabajo social” y que sigue la línea de Smale y sus colaboradores, antes mencionada:

El humanismo, y el sentido de lo humano ocupan un lugar de relieve en el mundo del trabajo social. De hecho, su cometido profesional es más amplio que la mera relación necesidades-recursos. El trabajo social además de ser técnico es también ético. La práctica del Trabajo Social es en sí misma expresión de valores además de una aplicación de conocimientos y habilidades. Ello hace presente una realidad fundamental: los seres humanos somos sujetos, o agentes éticos, responsables, dotados de libertad y responsabilidad.

El humanismo es una corriente filosófica, un marco de valores y un marco teórico de intervención. En este sentido la influencia de las teorías humanistas ha tenido una presencia crucial en el origen y desarrollo del trabajo social como profesión. Tanto es así que en gran medida dicho marco teórico se ha dado como “sobrentendido” en el mismo ejercicio profesional de las trabajadoras sociales. ¿Por qué? En gran medida porque los valores del trabajo social como profesión son esencialmente humanista, produciendo (en ocasiones) una fusión inevitable entre el marco de valores y el marco teórico. Las ideas centrales del humanismo que parten de considerar a las personas individualmente como un todo, de ver a la persona en interacción con su entorno, respetar la comprensión e interpretación de sus vivencias y ver a las personas usuarias como el objetivo central de la intervención son el eje de todo trabajo social, la primacía de la personalización, la relación y la defensa de derechos como marco común a todo trabajo social.

Si vamos a los principios del trabajo social que menciona Sarah Banks, en su libro “ética y valores en trabajo social”, y que adapta de Biestek (1961), nos encontramos con: la individualización, la importancia de los sentimientos en el análisis de las necesidades de las personas



usuarias, la aceptación, la actitud no enjuiciadora, la autodeterminación de la persona usuaria y la confidencialidad.

Vemos como estos principios y valores de la acción profesional se plasman en nuestro código deontológico profesional que de forma clara dice en su artículo siete que el Trabajo Social “está fundado sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana, la libertad y la igualdad, tal y como se contemplan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, las instituciones democráticas y el Estado de Derecho. En ellos se basa la actuación profesional, por medio de la aceptación de los siguientes principios”.

Así mismo establece como principios básicos de la profesión:

- La dignidad. La persona humana, única e inviolable, tiene valor en sí misma con sus intereses y finalidades.
- La libertad. La persona, en posesión de sus facultades humanas, realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos.
- La igualdad. Cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus peculiaridades y diferencias.

Derivando de estos principios básicos unos principios generales: respeto activo, aceptación de la persona, superación de categorizaciones, ausencia de juicios de valor, individualización, personalización, promoción integral de la persona, igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación, solidaridad, justicia social, reconocimiento de derechos humanos y sociales, autonomía, autodeterminación, responsabilidad y corresponsabilidad, coherencia profesional, colaboración profesional e Integridad.

Como vemos, esta estrecha relación entre nuestro código deontológico, nuestros valores y nuestros marcos teóricos con el humanismo hacen que nos movamos en un espacio de reflexión en el que poner en entredicho la humanización de nuestra praxis profesional implica poner en jaque nuestra propia identidad profesional. Es un debate que nos “toca” muy profundamente. A esto debemos añadir que en el marco concreto de los servicios sociales la trabajadora social es la profesional de referencia e históricamente la profesión ha construido el mismo sistema donde ejerce su labor, existiendo en la “cultura profesional” una compleja fusión/confusión entre sistema y profesión. Esta confusión nos lleva a que decir que el sistema de servicios sociales tiene elementos “deshumanizadores” es visto y sentido en muchas ocasiones como una crítica a la misma profesión.

Para poder realizar esta reflexión sin tanta “mochila” debemos ubicarnos en el terreno de la ética. Si hablamos de humanismo, de humanización, nos encontramos en este terreno y así lo marca el encuadre tan acertado de esta mesa. Intentaré analizar esta relación trabajo social-humaniza-

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

ción-ética, siguiendo a Paul Ricoeur, mencionado por Teresa Zamanillo en el prólogo del libro “ética, teoría y técnica. La responsabilidad política del trabajo social”. En este texto se nos plantea que toda ética implica en general, y en nuestro caso como profesionales tres elementos fundamentales:

- El cuidado de uno mismo
- El cuidado de los otros
- El cuidado de las instituciones

El cuidado de uno mismo: elemento esencial en toda perspectiva “humanista” de las profesiones, de las profesionales, ya que al fin y al cabo una “profesión” se concreta, como hemos dicho, en el acto de una profesional, de un ser humano que actúa profesionalmente. Es un acto colectivo y a la vez inevitablemente individual. Este elemento de toda ética es crucial en las profesiones que se dedican al “cuidado de los otros”, a atender el sufrimiento de los otros. Solo desde el autocuidado esa perspectiva humanista es viable y fuerte. En este punto las organizaciones profesionales juegan un papel esencial, de autocuidado, supervisión, empoderamiento... de las profesionales.

El cuidado de los otros: que decir de este punto, que define en sí mismo las profesiones llamadas “de ayuda” en general. La lógica de garantía de derechos de las personas destinatarias de nuestras acciones profesionales también es un elemento clave de la actividad de las profesionales y de las organizaciones que los representan y supervisan. La buena praxis como base de una visión humanista de la asistencia es un elemento clave. El buen trabajo (podríamos decir) no solo humaniza al que lo realiza, sino que es la base de una atención humanista.

El cuidado de las instituciones: ¿profesionales que cuidan las instituciones?, que vigilan, transforman, innovan, hacen humanas las instituciones desde una perspectiva positiva, desde una crítica constructiva. Elemento aún más importante si vinculamos, como no puede ser de otra forma, humanismo y democracia. Mantener y co-construir entre todos un sistema de protección social accesible y universal es lo que nos incita a estar en esta mesa, es lo que nos permite hablar de humanización de la asistencia. Humanismo y derechos son conceptos indisolubles. Tomando una frase de M. Richmond: “La democracia, sin embargo, no es una forma de organización; es un hábito cotidiano”. La defensa de derechos de la ciudadanía como elemento profesional íntimamente ligado a la humanización de la atención es construcción de democracia.

Cómo nos interpela como profesión

Qué hacemos como profesión, como colectivo organizado en torno a organizaciones profesionales. Como trabajadoras sociales que ejercen su actividad en espacios concretos de intervención.



Planteo dos ejes fundamentales:

- Desde el principal rasgo definitorio de una profesión, que es su marco deontológico. Desde la ejecución práctica de la deontología profesional, compartiendo en espacios multi-profesionales una deontología eminentemente humanista. En el caso del trabajo social (como hemos visto) la relación tan estrecha entre el marco deontológico y el marco teórico da un potencial enorme a la acción colectiva. La supervisión deontológica es el elemento esencial, el garante de que la acción profesional es realmente “humanista”, tiene en el centro al hombre, al ciudadano como fin esencial de la asistencia, una atención (como está de moda en estos momentos) “centrada en la persona”.
- Con la labor de los colegios profesionales de garantía de derechos de la ciudadanía como sujeto que recibe las prestaciones/acciones de las profesionales del trabajo social. Vinculando derechos y humanismo. Si no se vinculan ambos elementos el humanismo se convierte en beneficencia.
- Potenciando la creación de comisiones de humanización y espacios formativos que creen cultura y necesidad de reflexión ética. Aún tenemos que avanzar en los comités de ética para tener un suelo más sólido, con lo que nos queda camino...

Qué hacemos como profesionales “reales”, que aportamos a esta visión humanizadora del sistema de servicios sociales y de nuestro “hacer”:

- Aportar una mirada social a la atención en el sentido más fuerte de la palabra, una mirada profesional específica que construye junto a otras una mirada multidisciplinar (deseñaríamos que transdisciplinar). Ayudar a ver al ciudadano en su contexto social, en su entorno familiar, en su diferencia (cultural, social, étnica...) ... Es desde esta construcción global de la mirada desde la que creo, las profesionales construyen una verdadera visión humanista conjunta. El trabajo en equipo multidisciplinar es una a priori de la humanización de la asistencia. La omnipotencia deshumaniza, la soledad en el hacer deshumaniza, las miradas sesgadas y no abiertas deshumanizan... El equipo debe ser el elemento motor de la reflexión humanizadora.
- Aportar la posibilidad de una atención integral al ciudadano, una atención centrada en la persona que recupere la mirada holística del trabajo social. Es esa puerta de entrada al sistema, ese primer contacto, esa primera mirada integral y completa de la persona la que nos permite comprenderla como un “todo” y aportar un proceso de intervención que no genere espacios en los que la persona como ser humano se pierda, se fragmente, se aisle.... Dos palabras clave del trabajo social inciden en esto: coordinación y acompañamiento. Acompañar en procesos vitales complejos, ser referente, estar ahí en espacios en el “margen”, coordinar para acompañar....



DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales



- La labor de “abogacía” o “defensa de derechos” tan propia de las trabajadoras sociales es un elemento clave de lo que venimos hablando. ¿podemos entender una asistencia que intenta ser “humanista” sin una lógica de derechos? Podemos entender la visión humanista del trabajo social sin una mirada a aquellos que están “excluidos” de derechos, a aquellos que en ocasiones no son “ni ciudadanos”.

Los elementos que “deshumanizan” la atención

Si pensamos en qué cuestiones pueden generar elementos de “deshumanización” en el sistema podemos enumerar algunas, no todas nos llevan inexorablemente a este destino, pero generan elementos de riesgo:

- La injusticia, la distribución desigual de los recursos, la inequidad y la inaccesibilidad al sistema.
- La tecnología, el reduccionismo de la intervención profesional a cuestiones solamente “técnicas”, la tecnología como ideología que tiende a la cosificación del sujeto y da la despersonalización.
- La complejidad de la realidad social (socio-sanitaria, multicultural...) que genera procesos de burocracia, fragmentación de la intervención y también de despersonalización, convirtiendo a la ciudadanía en código, en una categoría que simplifica la complejidad, que nos permite controlarla.
- La super especialización de las profesionales y los servicios. Se generan pirámides invertidas de atención, los servicios de acogida y de atención primaria no son capaces de “sostener” un sistema “hiper-especializado” y la profesional más cercana al ciudadano no tiene capacidad de intervención especializada, alejamiento de la realidad de los servicios que se prestan a partir de esta “inversión” de la atención.
- El trabajo de las profesionales. Las condiciones laborales, la precarización del cuidado, perspectiva de género en nuestro ámbito profesional...
- La lógica de mercado, la introducción del negocio, la rentabilidad como elemento central de la atención que se presta...
- La formación de las profesionales. La carencia de formación en ética y filosofía en los grados. La tendencia a una formación cada vez más “técnica” y menos humanista. La formación centrada de manera prioritaria en el desarrollo de habilidades técnicas con la pérdida consiguiente de contenidos filosóficos y antropológicos humanistas. La confusión entre la reflexión ética y el marco normativo genera como resultado profesionales con un



nivel de conocimientos técnicos elevado, pero con carencias en formación humana, relacional, ética...

- La negación del sufrimiento. Somos parte de una sociedad que intenta no mirar la marginación, la enfermedad, el dolor... El sistema tiende a generar servicios llamados universales que excluyen a personas con necesidades complejas y situaciones de alta exclusión.

Me centraré en tres elementos que me parecen pueden acercar esta reflexión a nuestra práctica diaria y que interpela a cualquier profesional:

1. La coordinación y el trabajo en red

Cuando establecemos espacios de coordinación, elemento esencial y enormemente presente en nuestro trabajo: ¿dónde queda el sujeto, la persona, qué voz tiene en un espacio donde “no está presente? Cuando hablamos de atender a la ciudadanía como personas y no como categorías, de tener en cuenta su opinión, su derecho a la autodeterminación, su autonomía... Nos surgen dos preguntas esenciales:

- ¿Dónde está la voz del paciente en este recorrido “complejo”? ¿Comunicamos nuestras decisiones en espacios de coordinación a la persona afectada? ¿pedimos su autorización? ¿manejamos la información adecuada? ¿Se pierde la persona?
- ¿Dónde se encuentra la persona que “se pierde” en la complejidad de la red?. En proceso de coordinación complejos hay personas usuarias que “no cumplen perfiles”, ¿qué ocurre con quien se pierde en los márgenes del sistema?. ¿deshumaniza la noción de “perfil”?

Debemos extender la humanización por los distintos agentes de las redes de intervención, debemos plantear principios básicos de la atención individualizada en los espacios de coordinación.

Debemos compartir lenguajes y cultura en torno al humanismo como modelo, poniendo sobre la mesa los marcos de intervención también cuando nos coordinamos.

Debemos hacer partícipe a la persona de la complejidad de la red y de la complejidad de la toma de decisiones en la misma (compartir el informe social, conocer los criterios de derivación, conocer el proceso de derivación, conocer los nombres de las personas que van a actuar sobre su proceso, participar en espacios de toma de decisiones...)

Debemos pensar en confidencialidad, en relación personal/profesional y respeto más que en protección de datos. Pensar en el marco ético y deontológico más que en el normativo que puede hacernos perder de vista el marco de nuestra intervención.

Debemos ser flexibles, ser capaces de adaptar el sistema a la persona y no la persona al

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

sistema. Hay que “dar lugar” a la persona usuaria en el proceso y “tomar a cargo”, asumir la responsabilidad del acto profesional en todos los contextos de intervención, directos e indirectos.

Retomando el libro de Smale y colaboradores extraigo un párrafo que resulta muy ilustrativo de estas reflexiones:

Una hilera de socorristas alineados a la orilla del río, cada uno de los cuales tiene una gorra de diferente color. Ninguno puede lanzarse al agua a menos que la persona que se esté ahogando lleve el mismo color. Si su socorrista está ocupado, las personas tienen que cambiar el color de su ropa para que las salven. Quienes no tienen ropa del mismo color que alguna de las gorras de los socorristas no atraen la atención y no son rescatadas. Como ellos o sus organizaciones sólo cobran cuando entran en el agua, ninguno de los socorristas va contracorriente. El trabajo contracorriente acaba siendo verdaderamente heroico. En primer lugar, es probable que resulte imposible probar que quien va contracorriente haya salvado alguna vida; en segundo lugar, el interesado quiere cobrar, y en tercer lugar, perderá las amistades de todos sus compañeros que van a favor de la corriente, no sólo por quitarles parte o todos de sus ingresos, sino también su protagonismo de héroes...

2. La burocratización y lo procedimental

La burocratización de los procesos asistenciales, de esto sabemos mucho las trabajadoras sociales, más del 80% de las profesionales considera que la burocracia juega un papel importante en su hacer diario. La burocracia es la garantía de que el derecho es igual para todas las personas. Es la garantía de seguridad en la asignación de recursos escasos. Un baremo para una prestación es la garantía de que el proceso es justo. Cómo conseguir que esta burocracia anule la individualización de los procesos asistenciales, anule la flexibilidad y la diversidad es el frágil equilibrio en el que nos movemos. En el que se mueven día a día las trabajadoras sociales. Es verdad que un trabajo burocratizado impide ver al usuario como persona, una carga excesiva de gestión impide el trato humano y la individualización. Es necesario conseguir humanizar los procesos garantizando los derechos de la ciudadanía. En este sentido la burocracia se nos aparece como garante y como dificultad.

La burocratización tan exagerada en la que nos movemos profesionalmente nos lleva a la despersonalización de los procesos asistenciales. la persona se convierte en una categoría atendida en cadena, como en una fábrica. La deshumanización puede provocar malestar entre los agentes implicados en la atención (profesional y persona usuaria) generando conflictos en la relación. Esta burocratización aísla, deja sin lugar a la responsabilidad individual y profesional, con lo que los valores se encuentran en un espacio que “contamina” el procedimiento.



Cuando decimos en el trabajo que algo “no es mi responsabilidad”, “no me pagan por hacer eso”, “no cumple perfil” ... estamos construyendo una cultura burocrática de la intervención en la que la persona se diluye (la de la profesional y la de la persona usuaria).

La universalización del sistema ha generado que los destinatarios de nuestras acciones ya no sean solo las personas más desamparadas, las excluidas, que no protestaban al no recibir un trato “humano”, la deshumanización de la atención se convierte en una demanda de calidad en la atención que en otros momentos no se nos presentaba. Por otro lado, la excesiva burocratización de los sistemas provoca que el personal utilice mucho de su tiempo en actividades procedimentales, burocráticas que permiten la redistribución justa de recursos escasos, pero que impiden al profesional centrar su mirada y su esfuerzo en la intervención con la persona que tiene delante.

La burocracia también debe hacernos reflexionar sobre el poder del acto profesional, sobre la capacidad y autonomía de la trabajadora social en el manejo de prioridades y de lo que es urgente/importante. Es claramente un poder que ejercemos, diseñamos ordenanzas, procedimientos, protocolos... y el informe social en muchas ocasiones es el elemento que permite generar excepciones.

Debemos poner a la persona en el centro del proceso como sujeto de derechos y no como una categoría a encajar en un puzle.

Debemos tener conciencia de servicio público como elemento base de la humanización. Como empleados/as públicos/as o como trabajadores/as externos/as estamos prestando un servicio público, somos los garantes de la atención a la ciudadanía.

Debemos ser conscientes del poder y del acto profesional como elementos de posible “deshumanización”.

Debemos tener claro que la burocracia también es una acción profesional, no es un acto “inocuo”, no es algo del “sistema”, afecta a la profesional y su relación con la persona usuaria.

Debemos dar la importancia debida a la primera acogida, al pequeño acto de entregar una solicitud, de echar una firma en una solicitud de dependencia, de discapacidad...

3. La tecnología de lo social, la clasificación científica de la complejidad

Las ciencias sociales siempre se han movido en un espacio de “hermano ilegítimo” de la ciencia natural. El afán por “construir ciencia” genera una posibilidad de contaminación de maneras de hacer no humanistas, como se han generado en otros ámbitos como el sanitario. Como dijo Goya, el sueño de la razón produce monstruos. Sin olvidar la importancia de ejercer una praxis científica y validada no debemos dejar de lado el carácter humanista de las

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

ciencias sociales y la importancia de los valores en nuestra acción.

Las escalas, los triajes sociales, las tipologías de necesidades y de personas usuarias... el afán de cientificidad de lo social puede conducirnos a perder la mirada holística que caracteriza al trabajo social. La necesidad de clasificar y estudiar la complejidad puede tener un límite. Ante la dificultad de encajar la realidad social dentro de marcos científicos puros la tecnología de lo social tiene a ocupar ese espacio y confundimos un procedimiento o un protocolo con la ciencia, llegando incluso a convertirlo en un acto de “verdad”.

¿Estamos en camino de contagiarnos del modelo biomédico y de la ciencia como ideología?, ¿está la tecnología de lo social ocultando la imposibilidad de acercarnos a lo humano de las personas que atendemos?

Tomemos las palabras de Ezequiel Ander-Egg en su texto: “cualidades, capacidades y actitudes vitales que expresan el perfil profesional de un trabajador social inspirado en una concepción humanista”.

La euforia cuasi tecnocrática en la que se desenvuelve el trabajo social, en algunos sectores de esta profesión, es consecuencia de un estilo profesional en el que la sensibilidad es sustituida por la técnica. Esta exige eficacia y, sobre todo, eficiencia; la sensibilidad exige dar lo mejor de uno mismo como persona. En el modelo tecnocrático, tanto en el trabajo social como en cualquier otra profesión, las relaciones humanas frecuentemente están alienadas y cosificadas.

Nos manejamos en una ambivalencia entre el saber y el hacer humanista. He dicho ambivalencia porque no quisiera transmitir que el conocimiento científico es un problema, ni mucho menos. Solo deseo plantear esos espacios donde “no llega”, siguiendo a Richard Kleinman (médico psiquiatra y antropólogo) en su texto “la vida moral de los que sufren enfermedad y el fracaso existencial de la medicina” que podemos trasladar a cualquier contexto de relación de ayuda. Para Kleinman el sufrimiento es una experiencia moral y la dificultad principal de las profesionales estriba en comprender esta dimensión que va más allá de los conocimientos científicos. Es la dificultad para aceptar el hecho de la experiencia personal del ciudadano que atendemos. Las profesionales respondemos desde nuestro conocimiento técnico, e incluso cuando intentamos “humanizar” este espacio de sufrimiento lo “colonizamos con la atención psicoterapéutica, social... Lo dotamos de explicación científica cuando es una experiencia puramente moral. Es comprender al otro en su sufrimiento. Lo que la persona espera no es una escuela de familias, un grupo de autoayuda, un/a psicólogo/a tras un fallecimiento traumático de un familiar o una trabajadora social que le ayude a dotar de soporte social el cuidado de una madre enferma... Si es lo que necesita como servicios lógicamente, pero en esencia se necesita no ser juzgado, aceptar lo inútil del sufrimiento, respeto, escucha... un trato humano.



Conclusiones

Podemos concluir tras este diálogo reflexivo que, como trabajadoras sociales debemos:

- Ser conscientes del poder del acto profesional, sobre todo cuando nos planteamos “manejar” la complejidad (importancia de la deontología).
- Pensar en la humanización de las estructuras complejas de atención planteando acciones conjuntas con otros sistemas.
- Introducir elementos de humanización en los procesos de trabajo social, no darlo como un proceso que “viene de serie” por el hecho de ser trabajadoras sociales
- Avanzar en las bases científicas de la profesión, pero sin perder a la persona como centro de nuestra intervención. Ver los límites del conocimiento de lo social como un elemento diferenciador y humanista.
- Mirar hacia el potencial que tiene el marco ético y de valores del trabajo social en los distintos contextos de intervención y en la humanización de la asistencia. Haciendo visible la humanización desde nuestra acción profesional diaria.
- Mirar a la exclusión. No olvidar un espacio propio del trabajo social, mirar a los que no se benefician de la humanización de la asistencia porque simplemente no acceden a ella. A ese espacio de intersección entre los sistemas de protección que deja en el margen a muchas personas.

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

CONCLUSIONES

20 de octubre 2023

MESA MARCO "SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES: ¿DÓNDE ESTAMOS Y HACIA DÓNDE DEBEMOS IR?"

Organizada por: Consejo General del Trabajo Social

En colaboración con: [Logos de instituciones colaboradoras]

MESA "SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES ¿DÓNDE ESTAMOS Y HACIA DÓNDE DEBEMOS IR?"

PATRICIA BEZUNARTEA

SERVICIOS SOCIALES

- 4º PILAR DEL ESTADO DE BIENESTAR
- LA PANDEMIA GENERÓ UNA REFLEXIÓN ¿CÓMO ESTAMOS HACIENDO LAS COSAS?
- NECESITAMOS CONCRETAR LAS MEDIDAS EN ESTRUCTURALES
- LEY DE SERVICIOS SOCIALES
- MEJORA LA GESTIÓN DE DATOS Y LA CALIDAD
- SERVICIOS + INTEGRADOS
- CATÁLOGO BÁSICO PARA TODO EL ESTADO
- TRANSPARENCIA ENTRE REGIONES

ANA VILAR

MODELO DE SISTEMA PÚBLICO

- POLÍTICAS ASISTENCIALES BASADAS EN CRITERIOS ECONÓMICOS
- NUUESTRA RELACIÓN DE AYUDAS PASÓ A SER UNA RELACIÓN PARA DAR AYUDAS
- TENEMOS QUE RECUPERAR NUESTRA IDENTIDAD
- EL MARCO DE REFERENCIA ES UN ENFOQUE COMUNITARIO Y DE PROXIMIDAD
- EL OBJETO DEL SISTEMA ES LA PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA Y DE LAS RELACIONES SIGNIFICATIVAS DE LAS PERSONAS

LUIS NOGUÉS

- CAMBIO EN LA PERCEPCIÓN
- FIGURA QUE TRAZA QUE TRAZA
- NECESITAMOS REALIZAR NUESTROS ANÁLISIS BAJO NUEVOS MARCOS INTERPRETATIVOS
- ESTAR EN UN PAPEL EMPRESARIAL
- PROPUESTAS
- 1 TIPO DE CRECIMIENTO ECONÓMICO DE S.S.
- 2 CONSTRUCCIÓN DE UNA AUTONOMÍA RELATIVA EN LA ACTIVIDAD DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES
- COLEGACIÓN + SIMULACIÓN

XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS URBANOS Y RURALES 2023

TRES CLAVES PROFESIONALES

1. La práctica social, en los diferentes ámbitos del trabajo social, requiere de un cambio de mirada, salir de lo instrumental y lo burocrático, abrirse a lo nuevo, la alteridad, y dejar espacio libre a lo diferente, dejar esquemas aprendidos e impuestos.
2. El modelo de familia, de relaciones, de vínculos, de grupos, de sociedad es muy variable y cambiante, ¿la profesión se está flexibilizando y adaptando a esos cambios?
3. El saber y el hacer deben ser compartidos, no está en posesión de la profesión, incorporar esa mirada cuestionadora y crítica de la profesión en general y del sistema de servicios sociales en particular.
4. Poner el foco en las personas comunidades, deconstruir, construir y reconstruir la profesión, incorporando la mirada ética en un proceso de rebelión del mandato institucional y el control social.



- Romper con el modelo actual y liderar/defender un modelo acordado por la profesión, donde nos identifiquemos y recuperemos la calidez y la calidad en la atención social y nos situemos como verdaderas agitadoras y defensoras de una transformación social.

MESA DE DEBATE “MODELOS ORGANIZATIVOS DE ATENCIÓN SOCIAL EN EL CONTEXTO RURAL Y URBANO”

MESA “MODELOS ORGANIZATIVOS DE ATENCIÓN SOCIAL EN EL CONTEXTO RURAL Y URBANO”

Organizado por Consejo General del Trabajo Social

En colaboración con

LUCÍA LINUESA

TERRAJA

- PROCESOS PROFESIONALES
- CONTEXTO COMPLEJO Y DESIGUAL
- PROCESOS MIGRATORIOS Y CAMBIOS SOCIALES

PARA PENSAR EN CAMBIAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS

CON UN ENFOQUE EN EL ÁMBITO COMUNITARIO

VENGER-LOS

IMPOSIBLES PARA CREAR NUESTRO PROPIO MARCO DE ACCIÓN COMUNITARIA INCLUSIVA

TIEMPO CONCEPTO DEDICADO A LA REFLEXIÓN

SISTEMATIZAR PROYECTOS GRUPALES

OPINAR EN ESPACIOS SOBRE (¿CÓMO DEBERÍAN SER LOS S.S.?)

LIDRAR LA ACCIÓN COMUNITARIA

PLAN DE MANDATO POLÍTICO — ¡¡¡¡¡¡¡!

JONE PARIZA

BARACALDO

- ÁMBITO COMPETENCIAL
- OBJETO ATENCIÓN DE S.S ES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER RELACIONAL

* MODELO PÚBLICO que DEFINE EL MODELO DE ATENCIÓN

REVISIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN

ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO ENTREVISTAS

NECESIDAD DE UN CAMBIO ORGANIZATIVO

LISTA DE ESPERA DESIGUALES

PILOTAR 2 CAPTAR DE ATENCIÓN

BELÉN NAVARRO

LA ALRUJAPPA

- LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA COMO UN PROBLEMA EN LA ZONA RURAL
- NO SOBREPASA!
- DEBERÍAMOS TRANSITAR A UNA INTERVENCIÓN MÁS RELACIONAL Y MENOS BUROCRÁTICA
- REVISAR INFRAESTRUCTURAS FÍSICAS
- ENTREVISTAS — ¿CÓMO ESTÁS?
- MANUTENER ESPACIOS DE INTERCAMBIO Y SUPERVISIÓN
- COMPARTEMENTAR LAS AGENDAS
- NO PODERÍAMOS PREPARAR A TENER UN MODELO O UNA LEY TENEMOS UNA ZONA DE INFLUENCIA
- MUY CENTRADOS EN VNOS S.S. PROCEDIMENTALES
- NO DAÑAR A LA PERSONAS

XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS URBANOS Y RURALES 2023

TRES CLAVES PROFESIONALES

- Capacidad para intervenir en la planificación estratégica de los servicios sociales en el ámbito local y de las comunidades autónomas coliderando los procesos de transformación de la comunidad.
- Reorganización de equipos para poder desempeñar el rol clave transformador y centrar las intervenciones en lo relacional.
- Desburocratización de los procesos y división de las carteras con diferenciación clara entre la cartera de servicios sociales y la cartera de garantía de ingresos.

DE SERVICIOS SOCIALES en contextos urbanos y rurales

ESPACIO DE PRESENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TRABAJO COMUNITARIO

ESPACIO DE PRESENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TRABAJO COMUNITARIO

Organizado por:
Consejo General del Trabajo Social

Elaborado por:

PROYECTO RURALCARE
ROCÍO OLIVA

PP EN MI CASA

RELACIONES SIMÉTRICAS

POBLACIONES DISPERSAS PARA POBLADAS Y EMPLEADAS

PARA QUE LAS PERSONAS MAYORES PUEDAN PASAR EL RESTO DE SU VIDA EN SU CASA

ELLOS/AS PLUGEN COMO QUIEREN VIVIR - "A GUSTO EN CASA"

- METODOLOGÍA DE APROXIMACIÓN A LAS PERSONAS MÁXIMA AUTONOMÍA
- SE ORIENTAN SUS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES
- VISION GLOBAL
- COORDINACIÓN EN BASE A SUS NECESIDADES

¿QUIÉN HAN SIDO? → ¿QUIÉN QUIEREN SER?

PLAN DE APOYO (WU)

PROTOSCOLOS PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN EL ÁMBITO MUNICIPAL (PIJAM)
FAUSTINO JESÚS ALISEDA

PIJAM

HERRAMIENTA WEB DESARROLLADA POR TRABAJADORES/AS SOCIALES A LO LARGO DE 20 AÑOS

2 LINEAS

1. ELABORACIÓN DE PROTOCOLOS MOTIVACIONES DE CALIDAD Y UNIDAD DE CRITERIOS PARA TRABAJAR + CON LAS PERSONAS
2. REVISIÓN METODOLÓGICA NECESIDAD DE ABANDONAR LA GESTIÓN SOCIAL

CONTIENE LOS PROTOCOLOS + VALUOSOS DE CADA INTERVENCIÓN + 60 PROTOCOLOS SUPERVISIONES GRUPALES DE LOS PROTOCOLOS

PROYECTOS DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD DESDE LA PROXIMIDAD
ANTONIO R. CORBAL

CENTRO DE DESARROLLO RURAL O "VISO"

- UN PUEBLO DE 50 PERSONAS Y EL CDR ESTÁ DANDO SERVICIO A 50 PERSONAS
- TRABAJAR PARA LA GENTE, TRABAJAR POR LA GENTE SIN LA GENTE, ES TRABAJAR CONTRA LA GENTE
- LAS NECESIDADES CONVERTIDAS EN POTENCIALIDADES

LA CLAVE QUE HEMOS UTILIZADO ES **EMPUJAR**

APORTAMOS POR LA AUTONOMÍA VINCULADA

XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS URBANOS Y RURALES 2023

TRES CLAVES PROFESIONALES

1. Los servicios sociales deben recuperar el trabajo social comunitario, el acompañamiento desde la cercanía, generando redes y participación social.
2. Es necesario reducir la burocratización tanto para la profesión como para la población.
3. Imprescindible dotar a la profesión de herramientas digitales que faciliten la definición de criterios objetivos y comunes que nos ayuden a avanzar hacia clasificaciones diagnósticas que, teniendo en cuenta por supuesto las especificidades y la participación de las personas y su entorno, aporten un rigor científico mayor si cabe a nuestra profesión.



MESA DE DEBATE “ESPACIOS E INICIATIVAS PARA ACOMPAÑAR MEJOR DESDE LA PRÁCTICA”

MESA “ESPACIOS E INICIATIVAS PARA ACOMPAÑAR MEJOR DESDE LA PRÁCTICA”

Organizado por Consejo General del Trabajo Social

En colaboración con

BELEN NOVILLO

Supervisiones como un espacio de **CONFIANZA Y CUIDADO PROFESIONAL**

EL **AUTO CUIDADO** PROFESIONAL ES LA **FORMACIÓN**

- LA **RESONANCIA** PROFESIONAL PUEDE SER UNA OPORTUNIDAD

MODELO DE SUPERVISIÓN desde el contexto de TRABAJO SOCIAL

- ESPACIO DE REFLEXIÓN Y PRÁCTICAS COLABORATIVAS
- GRUPAL Y PARTICIPATIVA COLABORATIVA
- ACÓGE LA INCEPTUUMBRE
- ROMPE LA IDEA DE DE UNA RELACIÓN ASIMÉTRICA

SISTEMATIZAR LA ACCIÓN

INÉS SÁNCHEZ

Supervisión como EXPERIENCIA INCOMODA Y ESPACIO DE CUESTIONAMIENTO

- TENEMOS QUE BAJAR LAS EXPECTATIVAS PARA VER LA GRANDEZA DE LA SUPERVISIÓN
- NO CONFUNDIR LA SUPERVISIÓN CON ESPACIOS AMALGOSÍFICOS

LA SUPERVISIÓN ES PARA:

- ESPACIOS PARA TRABAJAR
- MEJORAR COMPETENCIAS TÉCNICAS
- ANÁLISIS DE LAS EMOCIONES
- VISIÓN CRÍTICA DE LA INTERACCIÓN

REMOVEN

ACCIÓN REFLEXIÓN

ANTONIA SCHWEIMER

INTERVISIÓN como MODELO DE ASESORAMIENTO ENTRE IGUALES SOBRE PRÁCTICAS PP-PROFESIONALES

- ESTRUCTURADA
- HA EXISTIDO SIEMPRE DE MANERA INFORMAL PERO ES IMPORTANTE FORMARSE

GRUPO **AUTO GESTIONADO**

LA BASE ES EL **CÍRCULO**

SE ORIENTA EN CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS

OBJETIVOS

- APRENDER ESCUCHA ACTIVA...
- COMPARTIR
- DESARROLLO EMOCIONAL
- ESTRATEGIA APLICABLES EN EL TRABAJO
- AMPLIAR MUESTRA ZONA DE CONFORT

XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS URBANOS Y RURALES 2023


TRES CLAVES

1. Fomentar la reflexión y el aprendizaje continuo: Destacamos la importancia de la reflexión y el aprendizaje constante en los servicios sociales urbanos y rurales y el cómo la supervisión, la metasupervisión y la intervisión ofrecen oportunidades para el desarrollo profesional y la mejora constante de la práctica. Animamos a los/as participantes a seguir reflexionando sobre sus experiencias y a aplicar lo aprendido en sus respectivos contextos laborales.
2. Promover la colaboración y la comunidad de aprendizaje: Enfatizamos que la supervisión, metasupervisión e intervisión no solo son procesos individuales, sino que también promueven la colaboración y el apoyo entre profesionales de servicios sociales. Destacamos cómo la interacción y el intercambio de experiencias en entornos urbanos y rurales pueden enriquecer la práctica y abordar desafíos comunes. Animamos a los/as participantes a mantener redes de apoyo y colaboración a medida que avanzan en sus carreras.
3. Reafirmar el compromiso con la calidad y la equidad: Subrayamos que la supervisión y la metasupervisión son herramientas esenciales para garantizar la calidad y la equidad en la prestación de servicios sociales en diferentes entornos, ya sea

DE SERVICIOS SOCIALES en contextos urbanos y rurales

urbano o rural. Destacamos la importancia de abordar las diferencias y los desafíos específicos de cada contexto, asegurando que todos tengan acceso a servicios de calidad. Animamos a los y las participantes a mantener un compromiso constante con la mejora de los servicios sociales y la promoción de la equidad en todas las comunidades.

MESA DE DEBATE “UNA DOBLE MIRADA DE LA SOLEDAD NO DESEADA: PROFESIONAL Y PERSONAS USUARIAS”

Originalmente con: 

MESA “UNA DOBLE MIRADA DE LA SOLEDAD NO DESEADA: PROFESIONAL Y PERSONAS USUARIAS”

ROMAIN GUILLEMIN

OBSERVATORIO

- GENERAR CONOCIMIENTO
- ES UN SENTIMIENTO SUBJETIVO, DIFERENCIA ENTRE LAS INTERACCIONES QUE LA PERSONA TIENE Y LAS QUE QUERRÍA TENER
- AFECTA MÁS A MUJERES Y A LA SALUD FÍSICA Y MENTAL
- AFECTA A MUCHOS COLECTIVOS
- AFECTA AL 13,4% DE LA POBLACIÓN EN ESPAÑA

SOLEDAD NO DESEADA ≠ AISLAMIENTO SOCIAL

AYUDA A DOMICILIO

PROYECTOS

ESTUDIO DE LA ZONA PARA PONER UN CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EL ANIMADOR COMUNICATIVO Y YO FORMAMOS UN EQUIPO

NOVA TRABAJADORA SOCIAL EN 2006 ME CAMBIA LA PERCEPCIÓN DE LA SOLEDAD

SOMOS UN PUNTO PERO NOS SEGUIMOS SINTIENDO SOLAS

HAY INICIATIVAS EN MARCHA

LA UPEA DE ESTALIA

RESPONSABILIDAD CIDADADANA

MEIOS DE COMUNICACIÓN Y ETC

PATRICIA ARENZANA

PP EN UN ENTORNO URBANO

- INTERVENIMOS CON PERSONAS MAYORES DE 60 AÑOS
- CENTRADA EN LA PERSONA
- TRABAJAR SU HISTORIA DE VIDA
- ACCIONES CONJUNTAS CON LA PERSONA
- SENSIBILIZACIÓN SOCIAL
- PROMOVIMOS ESPACIOS DE ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN
- CREAR GRUPOS DE ACCIÓN SOCIAL

PROBOTE

INTRODUCIR EL DEBATE DE LA SOLEDAD EN LA SOLEDAD

TERESA LÓPEZ

ORGANIZACIÓN DE MUJERES QUE QUEREMOS VIVIR Y TRABAJAR EN EL MEDIO RURAL

3 PIES

- 1 INTERVENCIÓN EN LOS ESPACIOS QUE NOS AFECTAN
- 2 ROMPER ESTEREOTIPOS RURALES
- 3 TRATAR DE CAMBIAR NUESTRA REALIDAD

INTERVENIR EN BASE A LAS DEMANDAS (PREMIOS COOPERATIVAS RURALES DE SERVICIOS DE PROXIMIDAD)

CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD SE INCORPORAN A TRABAJAR POR CUENTA AJENA O CREAN SUS COOPERATIVAS

ISABEL PEÑA

LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO PROFESIONAL Y DE TRABAJO COMUNITARIO EN EL MEDIO RURAL

ESTUDIO DE LA ZONA PARA PONER UN CENTRO DE DÍA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EL ANIMADOR COMUNICATIVO Y YO FORMAMOS UN EQUIPO

SOMOS UN PUNTO PERO NOS SEGUIMOS SINTIENDO SOLAS

XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS URBANOS Y RURALES 2023

TRES CLAVES PROFESIONALES

1. Vivimos en una sociedad cada día más individualista y es por esto por lo que una gran parte de la población se siente sola, que como bien se ha explicado es esa sensación de que las relaciones sociales que tenemos no son suficientes o de la calidad que nos gustaría. Esto afecta a personas de todas las edades, estamos super conectados a través de las pantallas, pero desconocemos los nombres de nuestros vecinos, se ha ido perdiendo tejido asociativo y tejido social en general y está en nuestra mano volver a recuperarlo.



- Proyectos concretos que tratan de paliar esta soledad no deseada, uno de ellos con mayores en la ciudad de Logroño y el otro que trata de dar oportunidades a mujeres rurales apostando por que sean autónomas, independientes y más fuertes. Es posible regenerar ese tejido social a través de espacios comunitarios, salir de las pantallas y crear redes sociales reales y tangibles.
- Lo fundamental que es hacer equipo, contar con apoyos y sentirnos acompañadas en el desarrollo de nuestra profesión.
- Como trabajadoras sociales debemos reclamar a nuestras entidades y administraciones espacios como este en los que generar sinergias, cargar pilas y sentirnos arropadas en nuestro lugar de trabajo, porque tenemos la profesión más bonita que se pueda imaginar.

21 de octubre 2023

MESA DE DEBATE “MÁS LIDERAZGO, MÁS TRABAJO SOCIAL”

MESA DE DEBATE “MÁS LIDERAZGO, MÁS TRABAJO SOCIAL”

JUAN MANUEL RIVERA

- SISTEMATIZAR Y CONTEXTUALIZAR DESDE MARCOS TEÓRICOS LO QUE HACEMOS
- MI NECESSIDAD ES AMPLIAR LA MIRADA Y FORMARME EN OTROS ÁMBITOS
- SABER CUAL ES TU MARCO DE REFERENCIA Y SOMETERLO A REVISIÓN
- HAY QUE CONOCER LA HISTORIA Y LA CULTURA PARA PODER TRANSFORMARNOS
- LIDERAZGO 3C**:
 - CONCIENCIA: RECONOCIMIENTO EN FUERZA Y DADO
 - COMPETENCIA: PERMITIRSE RETROCEDER Y ROMPER
 - COMUNICACIÓN: OPORTUNIDADES Y RETOS
- LÍMITES**:
 - EL CONTEXTO ORGANIZATIVO
 - TIEMPO Y ESPACIO DEL QUE DISPONEMOS
 - CAMPAÑAS/AS QUE ABARCA PRESERVA LA SINGULARIDAD
 - ATENCIÓN A LA SUBJETIVIDAD
 - ESTRATEGIA Y DAR CÁNCAS
 - ORGANIZACIONES MENOS JEERÁRQUICAS

MARÍA JESÚS GONZÁLEZ

- EL MOVIMIENTO RECONOCIMIENTO YA ESTÁ VIVO
- DESCUBRIR NUESTROS INDIVIDUALISMOS Y BUSCAR NUESTROS NEXOS
- LÍMITES**:
 - PROFESIÓN POCO ESCUCHADA
 - POSIIBILIDADES Y NUEVAS FIGURAS SOCIALES
 - HASTA DONDE TENGO QUE DECIR
 - OPORTUNIDADES
 - ENTENDER LA DIVERSIDAD COMO UNA OPORTUNIDAD
 - CAMPAÑAS CREATIVAS PERO RESPETUOSAS
- (¿CON QUE ME CONECTA EL LIDERAZGO?)**:
 - HEMOS CREÍDO EN NOSOTRAS
 - HEMOS ANTEPOSTO EL INTERÉS GENERAL AL PARTICIPAR
 - HEMOS PRIORIZADO IR JUNTAS A IR RÁPIDO

MERCÉ GINESTA

- ¿QUI GOBERNA LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL MOMENTO LOCAL? INVESTIGACIÓN SOBRE LA DIMENSIÓN POLÍTICA DE LOS S.S. DE BASE
- ENTREVISTAMOS A LAS Y LOS RESPONSABLES POLÍTICOS 18/19
- CUANDO ASUMEN EL CARGO NO SABEN LO QUE SON LOS S.S.
- DESCUBREN QUE ES EL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL
- LÍMITES**:
 - DIVERSIDAD DE NOMBRES CON LA QUE SE IDENTIFICAN EN LAS COMUNIDADES
 - FALTA DE ESTRATEGIA POLÍTICA
 - TRAMPA DE LA DISCRECIÓN
 - EL PODER DE LAS COMUNIDADES
 - OPORTUNIDADES:
 - CONFIANZA EN LOS SOCIOS TECNOS
 - AUMENTO DE PRESTIGIO DE LAS ÁREAS DE S.S.

AURORA CASTILLO

- LIDERAZGO DEL TRABAJO SOCIAL**
- PROMOVER LA SORORIDAD
- COMBATIMOS SESOS Y ESTEREOTIPOS DE GÉNERO
- ASISTENCIA EMERGENCIA
- PREVENCIÓN ESTADÍSTICA
- EL LIDERAZGO SE ESTÁ MASQUELIZANDO EN PUESTOS EMERGENTES

XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS URBANOS Y RURALES 2023

DE SERVICIOS SOCIALES en contextos urbanos y rurales

TRES CLAVES PROFESIONALES

1. Liderazgo del trabajo social hacia la acción política
2. Liderazgo de los servicios sociales desde una visión pedagogía en el desarrollo de la profesión. Desde los puestos de dirección a la hora definir qué prioridades y dónde tenemos que estar en esa labor pedagógica.
- 3.-Espacio comunitario para trabajar con la comunidad para liderar esta transformación.

MESA DE DEBATE - CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCIÓN: HUMANIZACIÓN Y ÉTICA

MESA "CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCIÓN: HUMANIZACIÓN Y ÉTICA"

DANIEL GIL

- NECESIDAD DE REHUMANIZAR LA ASISTENCIA VA EN NUESTRO ADN
- EL DESARROLLO TECNOLÓGICO Y LOS AVANCES CIENTÍFICOS HAN SUPUESTO LA PÉRDIDA DE ASPECTOS HUMANÍSTAS
- LA HUMANIZACIÓN TIENE QUE VER CON EL RECONOCIMIENTO DEL SUFRIMIENTO DEL OTRO Y ESTAR PRESENTE
- PRINCIPIOS HUMANÍSTAS SON NUESTROS MARCO TEÓRICO Y DE NUESTRO CÓDIGO DEONTOLÓGICO
- CUANDO HABLAMOS DE HUMANIZACIÓN NOS CENTRAMOS EN CÓMO GENERAMOS EL VÍNCULO

3 ELEMENTOS PARA HABLAR DE HUMANIZACIÓN

EL CUIDADO

- 1 DE UNO MISMO/A
- 2 DE LOS OTROS
- 3 DE LAS INSTITUCIONES

Y EN NUESTRA PRÁCTICA?

- 1 COORDINACIÓN Y TRABAJO EN RED (DONDE QUEDA LA PERSONA)
- 2 BUROCRATIZACIÓN
- 3 LO PROCESMENTAL (NOS PONEN EN UN ESPACIO DE PODER)
- 4 LO SOCIAL Y LA GENIA (¿NOS ESTAMOS CONTAMINANDO DE LA GENIA COMO IDEOLOGÍA?)

ACOMPANAMOS VIDAS QUE MERECEN LA PENA SER VIVIDAS!

BEATRIZ DÍAZ

CALIDEZ Y CALIDAD CONSIDERACIONES CLAV

- 1 PUNTO DE PARTIDA (NOS OCUPAMOS DE LAS PERSONAS Y SUS VIDAS)
- 2 EL CIMENTO
- 3 LA PROFESIONALIDAD (ÉTICA DE MÍNIMOS DEONTOLÓGICA (CUIDARSE DE UNO/A MISMO/A)
- 4 LA ACCIÓN MODULAR (CORRECCIÓN TÉCNICA Y ÉTICA)
- 5 LA EFICACIA (VIDA + IMPORTANTE BIÓGRAFICA)
- 6 LOS VALORES (EXPLORARLOS)
- 7 LAS RELACIONES (INTERACCIÓN Y COMPROMISO)

ÉTICA DE MÁXIMOS

- 8 PERSONALIZACIÓN EN LA ATENCIÓN AUTÓNOMA
- 9 EL MAPA
- 10 EL LÍMITE
- 11 RETOS
 - INTERVENCIÓN CONJUNTA
 - INTERVENCIÓN EN TÉRMINOS DE CALIDAD
 - SUPERAR LA CARENIA DE FORMACIÓN EN ÉTICA APLICADA
 - IGUALDAD DE TRAMO EN CAPACIDAD MODIFICADA
- 12 HERRAMIENTAS

XII JORNADAS ESTATALES DE SERVICIOS SOCIALES EN CONTEXTOS URBANOS Y RURALES 2023

TRES CLAVES PROFESIONALES

1. El pleno reconocimiento de la persona, desde su dignidad e historia personal es el inicio de procesos de cambio y transformación. Es el único lugar desde el que revertir la lógica de la desigualdad y la exclusión.
2. El reconocimiento de la persona como sujeto y protagonista y no como objeto de intervención nos sitúa en la incertidumbre, por lo que la calidad de la intervención radica en la capacidad de poner a disposición de la persona todas las herramientas profesionales de las que disponemos para que pueda desarrollar su proyecto vital.




3. Nuestra acción sobre las personas favorece la transformación desde el encuentro. Si nuestra intervención se deshumaniza, si no hay encuentro y, por tanto, no hay reconocimiento, gestionaremos recursos que pueden mejorar la vida de las personas, pero no seremos agentes de cambio.

XII JORNADAS ESTATALES

DE SERVICIOS SOCIALES

en contextos urbanos y rurales

A stylized illustration showing a transition from an urban cityscape on the left to a rural landscape on the right. The urban side features modern buildings and skyscrapers, while the rural side shows rolling green hills, small houses, and fields. The entire scene is framed by a white, splatter-like border.

**Trabajo social crítico, generador de vínculos y
redes relacionales comunitarias para la
transformación social**

 Consejo General
del Trabajo Social

EN COLABORACIÓN CON



Colegio Oficial de
Trabajo Social
Burgos

