



TRABAJO FIN DE MÁSTER

Máster Oficial Universitario en

**Intervención Social en las Sociedades del
Conocimiento**

El papel de los/as profesionales del Trabajo Social ante la crisis actual.

**Repercusión en el Sistema Público de Servicios
Sociales en España**

Apellidos VICENTE GONZÁLEZ
Nombre EMILIANA

Fecha Entrega 25/ 01 / 2013

ÍNDICE

1.- Introducción	Página 3
2.- Objetivos de la investigación	Página 5
2.1. Generales	Página 5
2.2. Específicos	Página 5
3.- Marco teórico	Página 6
3.1. Conceptualización teórica	Página 6
3.2. Contextualización: Los Servicios Sociales hoy, como cuarto pilar del Estado de Bienestar	Página 16
3.2.1 Sistema Público de Servicios Sociales	
3.2.2 Plan Concertado	
4.- Metodología	Página 25
4.1. Hipótesis	Página 25
4.2. Método de análisis y Técnicas cuantitativas y cualitativas utilizadas	Página 25
5.- Resultados de la investigación	Página 31
5.1. Resultados Grupo de Discusión.	Página 31
Ideas resaltadas por el grupo de trabajo: papel como referente de este sistema	Página 33
5.3. La importancia de la ética en Trabajo Social	Página 37
5.4 La repercusión de la profesión de trabajador/a social en la sociedad y los/as usuarios/as	Página 38
5.5. En clave de autocrítica	Página 45
6.- Conclusiones	Página 47
7.- Bibliografía y enlaces	Página 53
8.- Anexos	Página 55

1.- INTRODUCCIÓN

El Sistema de Servicios Sociales hoy, como cuarto pilar del Estado de Bienestar, está sufriendo graves recortes ante la situación de crisis actual, ocasionando una fractura en la cohesión social y el aumento de las desigualdades sociales. Los profesionales del trabajo social tenemos que responder a los cambios económicos y sociales que afectan a los/as ciudadanos/as, y es labor del/de la trabajador/a social, promover el bienestar social de los individuos, grupos y comunidades y facilitar una mayor cohesión social. Se trata de una disciplina y una profesión con un claro compromiso social que interactúan en el ámbito relacional de las personas con su entorno, pudiendo intervenir tanto a nivel preventivo y asistencial como rehabilitador. Los/as trabajadores/as sociales somos el/la profesional de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales, sobre todo en la situación actual de recortes y de crisis económica, y ahora más que nunca cobra importancia la calidad de nuestro trabajo en la resolución de las problemáticas sociales de la ciudadanía.

Yo creo que el planteamiento del trabajo será plasmar cómo desde este Sistema Público de Servicios Sociales se afrontan los problemas actuales de una forma multidimensional e integral y quiero poner de manifiesto las claves de la defensa y su supervivencia para recuperar la dignidad de las personas y sus derechos sociales como eje central y prioritario de las políticas públicas.

Con este trabajo quiero mostrar la importancia que tiene el/la profesional del trabajo social ante esta situación, así como el gran problema con el que nos encontramos los/as Trabajadores/as Sociales, y es que todavía no está suficientemente consolidado el Sistema de responsabilidad pública de Servicios Sociales basado en la justicia social, la solidaridad y la universalidad. Los Servicios Sociales Públicos deben garantizar la igualdad de acceso y la universalidad de sus prestaciones.

Quiero demostrar con esta investigación la importancia del papel del trabajador/a social como profesional de referencia en el Sistema Público de Servicios Sociales y la consolidación de sus funciones y ámbitos de intervención, cómo nos debemos adaptar a las circunstancias y cómo ha cambiado la percepción de los poderes políticos y de la ciudadanía ante nuestra profesión y la importancia de su trabajo.

El objetivo general de esta investigación consiste en analizar la situación actual de la profesión del trabajo social en España ante la situación de recortes sociales que está sufriendo el Estado de Bienestar y más concretamente en el Sistema Público de Servicios sociales. Se va a hacer una retrospectiva a la instauración del Sistema Público de Servicios Sociales y del Plan Concertado.

Los objetivos específicos de este proyecto de investigación se centran en los propósitos en orden a la naturaleza de esta investigación y van a servir de orientación para alcanzar el objetivo general.

Para el marco teórico, he analizado la historia del nacimiento de la disciplina del trabajo social de forma concreta, su voluntad de ser una disciplina aplicada como elemento diferenciador respecto a las demás disciplinas del ámbito de las ciencias sociales.

La metodología utilizada permitirá dar respuesta a la hipótesis planteada. Este análisis ha sido el resultado de un grupo de discusión en el que se analizan aspectos claves sobre los que he fundamentado el resultado de la investigación.

Por último, según lo recabado se exponen los resultados de la investigación que dará respuesta a la hipótesis planteada, además expongo mis reflexiones como conclusiones al proyecto.

2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Generales

- Conocer la trayectoria del papel de los/las profesionales del trabajo social en España.
- Analizar la situación actual de la profesión del trabajo social en España dentro del marco del Estado de Bienestar.

2.2. Específicos

- Analizar los Servicios Sociales y su compromiso con las necesidades sociales del momento desde mi perspectiva profesional como trabajadora social
- Analizar la incidencia del desmantelamiento del Sistema y algunos de los movimientos principales y alianzas en los que están formando parte los/as trabajadores/as sociales en defensa de este sistema con ayuda de otros profesionales y usuarios/as.
- Sintetizar algunas estrategias o acciones para este futuro complejo, así como claves futuras del trabajo social en relación al Sistema público de Servicios Sociales.

3.- MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptualización Teórica.

En este apartado me propongo hacer un breve recorrido histórico con el propósito de mostrar cómo el Trabajo Social nace al mismo tiempo que las demás disciplinas sociales, en el mismo contexto social y formando parte del mismo objetivo global. En todo caso, su voluntad de ser una disciplina aplicada sería una característica que le diferencia de las demás. Pretendemos con ello deshacer la idea, que a fuerza de repetirla se ha convertido en certeza, de que el Trabajo Social como profesión y como disciplina acaba de aparecer en escena y ello explicaría sus debilidades. Evidentemente que su nacimiento no se produce de manera simultánea en España, en el resto de Europa o en Estados Unidos, tampoco en el caso de la Antropología, la Sociología o cualquier otra disciplina. Van a ser necesarias varias décadas para que en nuestro caso, el Trabajo Social adquiera cierta madurez. Obviamente, el periodo de la dictadura retrasó todo el proceso y además contribuyó a crear otro "mito fundacional" que se añade al de la juventud: la vinculación con el régimen franquista a través de la Sección Femenina, y de la Iglesia Católica. También hubo vinculaciones, pero en todo caso circunscritas al Estado Español, de ninguna manera más allá de nuestras fronteras. Y si algún día superamos nuestro provincianismo, admitiremos que esas influencias tienen poco que ver con el nacimiento del Trabajo Social puesto que si hubo alguna influencia religiosa, ésta fue principalmente de las diversas iglesias protestantes, aunque pronto rompieron amarras en medio del afán secularizador paralelo a la formalización de las Ciencias Sociales y si existieron influencias políticas éstas estuvieron basadas en la posición radical a favor de la democracia que transmitieron los pragmatistas. En definitiva, que la historia del Trabajo Social se remonta al cambio del siglo XIX al XX, un dato fundamental para hacer posible reconstruir una identidad profesional que se ajuste más a la verdad histórica y que por si ello fuera poco resulta para muchos más fácilmente asumible que la que nos intentaron vender a varias generaciones de trabajadores *sociales españoles*.

El *Trabajo Social* nace en Europa y en los Estados Unidos de manera más a menos simultánea, pero en la configuración de la disciplina la aportación norteamericana resultará fundamental. Nace como parte del proyecto global de las Ciencias Sociales, ni antes ni después, y por los mismos motivos, en el mismo contexto social y político, y en permanente diálogo con ellas. Otra cosa distinta es lo que pasa en España, de manera similar a la tardía institucionalización de las Ciencias Sociales en general.

Para entender la evolución del Trabajo Social en los países occidentales conviene en primer lugar, diferenciar *disciplina* y *profesión*. Esta distinción va a ser fundamental pues, independientemente de que en Europa a principios del siglo XX hubiera ya "profesionales", la disciplina, es decir, el conjunto de conocimientos teórico-prácticos, el *corpus* sistemático de conocimientos sobre un campo determinado sobre los que progresivamente se va a construir la profesión, se configuró fundamentalmente en los Estados Unidos. Por otro lado, cuando utilizamos la palabra "profesionalización" lo hacemos en el sentido de la tradición sociológica norteamericana. Se entiende por "profesionalización" la tendencia de los grupos profesionales a organizarse según el modelo propio de las profesiones liberales, como por ejemplo, la Medicina, el Derecho o la Arquitectura.

En la misma línea Freidson, plantea que, en el sentido más elemental, una profesión es un grupo de personas que realiza un conjunto de actividades que proveen su principal fuente de recursos para la subsistencia; actividades llamadas "trabajo" más que "ocio", y "vocación" más que "pasatiempo". Dichas actividades se realizan a cambio de una compensación y no por sí mismas. Se las considera útiles o productivas, por eso aquellos que las llevan a cabo son compensados por los otros. Cuando una cantidad de personas realiza la misma actividad y desarrolla métodos comunes, que a su vez son transmitidos a los nuevos miembros y llegan a ser convencionales, podemos decir que los trabajadores se han constituido, dice este autor, en un grupo ocupacional, o una ocupación. En una clasificación muy general, una profesión es una ocupación. (Freidson, 1978:83). Como recuerda Comelles (1988:15), hablar de profesión implica una praxis reconocida socialmente que es susceptible de monopolizar legalmente ese campo en un país determinado y que cuenta con un aparato institucional que le permite la producción intelectual y sobre todo la reproducción de los profesionales.

Por otro lado, diversos autores (Weber, 1993; Freidson, 1978; Foucault, 1979; Castel, 1980, 1997; Comelles, 1988:20) vinculan el desarrollo científico al proceso de institucionalización de las profesiones que suele ser paralelo al desarrollo económico e industrial y comparte también la tesis explicativa de los autores anteriormente citados: "El nacimiento, el desarrollo, y la diversificación de las disciplinas superiores es el fruto de los cambios que han seguido a la Revolución Industrial y a la implantación del Estado liberal-capitalista. Los historiadores sociales han analizado la aparición de la figura del profesional a lo largo del siglo XVIII como fruto de la necesidad, por parte del estado, de expertos capaces de ofrecer soluciones a problemas de gestión social, económica, política o jurídica (Foucault y otros, 1979). Profesiones que, en la medida en que el Estado iba creciendo,

disponían de campos cada vez más amplios y diversificados de actuación (Castel y otros, 1980): en una primera etapa el experto ofrecía soluciones basadas en sus conocimientos; en la segunda, adquiría el monopolio sobre un espacio institucional que le permitía el desarrollo de su papel, la formación de nuevos expertos y aumentar los conocimientos sobre esa parcela de actividad; en una última etapa, los profesionales se organizaban en movimientos corporativos para defender sus intereses" (Comelles, 1988:16).²¹ La historia del Trabajo Social comienza cuando comienza el Trabajo Social, bien como profesión, es decir, cuando por primera vez aparecen mujeres (en su inmensa mayoría) que se ganan la vida desarrollando una serie de funciones muy concretas, acotando su terreno profesional, marcando distancias respecto al voluntariado, creando sus asociaciones profesionales, etc., o bien cuando se inicia la *disciplina*, o lo que es lo mismo, cuando se empiezan a estructurar conocimientos específicos que se transmiten mediante las correspondientes actividades formativas en el seno de las organizaciones y agencias primero y en la Universidad, después. Por tanto, nos estamos refiriendo a una época no anterior a la última década del siglo XIX.

Todos los antecedentes formarán parte de los prolegómenos, serán los precursores, o simplemente configurarán elementos de la historia de la solidaridad humana, de la acción social, o de la política social. En consecuencia, afrontar con rigor de la historia del Trabajo Social, si por tal entendemos una disciplina que quiere ser científica y de una profesión, en el sentido moderno del término, excluye remontarse al Código de Hammurabi, o hablar de Luis Vives o San Vicente de Paúl.

Históricamente, las Ciencias Sociales van a aparecer como consecuencia de la necesidad de estudiar la sociedad para modificar su funcionamiento. Su origen se relaciona con la constatación de un fracaso: la pervivencia de la pobreza en el momento en que las fuerzas productivas son capaces de producir más riqueza. Las Ciencias Sociales darán sus primeros pasos a finales del XVIII en forma de Economía política, de la mano de Gerónimo de Ustáriz, Thomas Malthus, Adam Smith, y David Ricardo entre otros. Otros autores inciden en la misma línea. Saint-Simon, Comte, Weber, Marx, Durkheim se van a mostrar interesados con la industrialización y sus consecuencias: la separación del trabajo del gremio y la familia, las transformaciones en la propiedad, el crecimiento demográfico, la ciudad industrial y el sistema fabril, entre otros (Roca 1998:58; Greenwood, 1996). Todos ellos van a estudiar el crecimiento enorme de la productividad, consecuencia de la revolución industrial pero también constatan el aumento de la pobreza que va a afectar a la mayoría de la población. Contrariamente a lo que pensaban las generaciones anteriores, la

sociedad no se conformaba de acuerdo a las leyes de la razón sino que estaban actuando una serie de fuerzas más allá de la capacidad humana de elección racional. Comprender dichas fuerzas sería la misión de las nuevas Ciencias Sociales. Comprenderlas y actuar sobre ellas a fin de conseguir un mejor funcionamiento de la sociedad, evitando la pobreza y el desorden social. Comprender y actuar eran las dos caras de una misma misión (Greenwood, 2002:6).

La fundación del Trabajo Social como parte del mismo proyecto y con vocación de disciplina "aplicada". Siguiendo pues estas sugerentes tesis, el Trabajo Social nace formando parte del mismo proyecto global de las Ciencias Sociales, y nunca dejó de ser "aplicado" porque en caso contrario, a nuestro juicio, sencillamente hubiera dejado de existir. En el proceso de subdivisión y de construcción de las diferentes identidades disciplinarias, el Trabajo Social no hubiera podido construir una identidad diferente a las demás que justificara su existencia y le legitimara como disciplina y como profesión diferenciada. Y precisamente esta vinculación con el mundo de la acción, de la reforma social, es la que le sitúa, junto a otras disciplinas y profesiones en una situación de "inferioridad" en relación a quienes se reservaron para sí el monopolio del pensamiento a la vez que los escrúpulos por intervenir en la realidad social. Pero como dice Greenwood, si el conocimiento social no se aplica, no es conocimiento, es pura especulación. Sin la comprobación a través de la acción, no es posible diferenciar las teorías sociales de las interpretaciones, ya que también la mayoría de las ciencias se basan en el método experimental para tratar de comprobar sus formulaciones. Por ejemplo, no se puede hablar de Antropología ni de ninguna otra ciencia social si no se aplica, si no se da una fusión entre el pensamiento y la acción. Para este autor, si la Antropología ha de tener futuro, este futuro depende del pensamiento antropológico y la acción social de una manera que aporte luz al funcionamiento de la cultura y de la sociedad (Greenwood y Levin, 1998).

"Una reflexión sociológica, prácticamente simultánea a la de los fundadores europeos, es la realizada por el grupo de la Universidad de Chicago, caracterizada como interaccionismo simbólico, bajo el que se agrupan: Ch. H. Cooley, G.H. Mead, W.I. Thomas, F. Znaniecki, R.E. Park y H. Blumer. Al mismo tiempo que Durkheim, Simmel y Weber esbozaban el significado de la acción social, estos autores norteamericanos la definían como acción mediada, como vehiculizada por dispositivos de simbolización a través de los cuales se anticipan los cursos de acción..." (Berriain e Iturrate, 1998:8).

Y al hilo de esta constatación enunciaremos algo que interesa resaltar especialmente por lo que se refiere al Trabajo Social : la afirmación de Macionis y Plummer (2000:18) en su reciente tratado de Sociología, en el sentido de que fue Jane Addams, "*una asistente social de gran prestigio debido a su activismo a favor de los inmigrantes la verdadera fundadora de la Escuela de Chicago*".

Los intereses de los "reformadores sociales", y de las "instituciones de caridad" fueron un buen acicate para la realización de diversos estudios empíricos sobre los problemas sociales, estudios que forman parte de los inicios comunes del Trabajo Social y de la Sociología. Esta etapa en común también tuvo su correlato en la pertenencia a la misma Asociación científica, hasta que la orientación aplicada de los grupos de Trabajo Social, frente a unas pretensiones de crear "ciencia pura" por parte de otros sectores obligó a la escisión y a caminar por separado. Lo que les separa no es la búsqueda de la científicidad, que era una característica común, sino la pretensión de ser "ciencia aplicada". Los trabajadores sociales quieren valerse de la ciencia para transformar la realidad, para enfrentarse a los problemas sociales, para producir cambios.

Algunos sociólogos del momento también y no hay más que ver sus objetos de estudio y sus investigaciones. Pero otros grupos de la naciente Sociología se dedicaron ir "...a la búsqueda de leyes sociales que dieran a su disciplina el prestigio y la solvencia que poseían otras ciencias. Al hacer esto, muchos de ellos abandonaron la solución de los problemas sociales, a la cual, por otra parte no se oponían. Pretendían que su tarea era sólo conocer desinteresadamente, con la mayor objetividad, y no cambiar la realidad social." (Giner, 1968:24).

Berger se refiere también a esta relación entre el Trabajo Social y la Sociología americana cuando intenta explicar una cierta imagen del sociólogo como una especie de teórico de la labor social. A su juicio: "...cuando menos una de las raíces de la sociología estadounidense ha de encontrarse en los apuros de los trabajadores sociales al tener que afrontar los problemas masivos que surgieron a raíz de la revolución. industrial: el rápido crecimiento de las ciudades y de los barrios bajos que surgieron dentro de ellas, la inmigración en masa, los movimientos masivos del pueblo, la desorganización de los medios de vida tradicionales y la desorientación resultante de los individuos atrapados en estos procesos. Se ha estimulado gran parte de la investigación sociológica debido a esto..." (Berger, 1995:14).

"El trabajo social, cualquiera que sea su justificación racional teórica, es una práctica positiva en la sociedad. La sociología no es una práctica, sino un intento por comprender..." (Berger, 1997:16). Esta afirmación es especialmente relevante al considerar el Trabajo Social, una actividad inventada y ejercida por mujeres es una práctica positiva, una actividad que intenta intervenir en la realidad social mientras que el sociólogo es un intelectual que en todo caso proporciona elementos de reflexión de gran utilidad para el trabajador social, dice Berger.

Si Jane Addams se hubiese llamado John, por ejemplo, hubiera subido directamente a las tribunas de la academia y a los altares universitarios de las incipientes ciencias sociales, entre Thomas, Park y Burgess. Debe señalarse pues que, al principio, todo está muy mezclado y que incluso una variable como ser mujer, en un contexto en el que éstas no tenían reconocido el derecho a voto, no se olvide, determinaba una posición de subalternidad, por muy importante que fuera su obra que sólo recientemente empieza a ser reconocida. A Jane Addams, últimamente se la eleva a la categoría de pionera de la Sociología, tras un reconocimiento bastante tardío de su trayectoria y del valor de las investigaciones en las que participó. Resulta curioso ver cómo ahora se pretenden establecer las diferencias entre la Sociología y el Trabajo Social en haber participado o no en investigaciones, lo que no deja de ser un criterio bastante baladí porque significaría caer en el mismo error que en su día se cometió con Addams: despreciar la investigación realizada por muchos trabajadores sociales, a lo largo del último siglo, de la que queda constancia en la inmensa bibliografía y en las múltiples publicaciones periódicas que tienen su origen en la disciplina.

En fin, Addams, trabajadora social, reformadora, política, investigadora, socióloga, etnógrafa, auténtica fundadora de la Escuela de Chicago, dicen ahora, por más que nunca fue profesora de la universidad y además mantuviera durante toda su vida importantes celos con los machistas profesores de la Universidad. Identidades, como se ve, mezcladas y confundidas. ¿Qué se hace en Chicago en esa época: Sociología, Trabajo Social, Etnografía? Probablemente todo ello a la vez al servicio de un proyecto intelectual que tenía como objetivo conocer la realidad social y transformarla, y profundizar en la Democracia; estamos en la llamada Era Progresista, no se olvide. No se trataba pues de producir teoría, sino de conocer para mejorar la sociedad. Como veremos en su momento, a nuestro juicio, existe una gran sintonía entre la obra de los autores de Chicago con algunos de los "énfasis diferenciales" que planteaba Menéndez. Baron y Byrne (1998) y Morales (1998:4), coinciden en que la Psicología Social es una de las ramas fundamentales de la moderna ciencia de la

Psicología. Así lo piensa John Turner (Morales y Olza, 1996) por ejemplo, que mantiene que la Psicología es la ciencia de la mente y la Psicología Social es la ciencia de los aspectos sociales de la vida mental. Seguramente ni todos los psiquiatras, ni todos los sociólogos estarían de acuerdo con esta definición. Turner se apunta al amplio consenso, dice él, relativo al comienzo formal de la Psicología Social, y se atreve incluso a fecharlo en 1879, año en el cual Wilhelm Wundt fundó el primer laboratorio de Psicología en Leipzig. Esta coincidencia en la fecha de nacimiento con la Psicología general estaría justificada a juicio de Turner porque Wundt se mostró interesado no sólo por la estructura y contenidos de la conciencia individual, sino también por la Psicología Social.

Aprovecho aquí para apuntar que algunos autores, trabajadores sociales o que escriben sobre Trabajo Social, experimentan dificultades especiales a la hora de definir qué es el Trabajo Social. Olza (1996) titula un capítulo expresivamente: “La difícil tarea de definir el Trabajo Social” como si definir su propia disciplina fuera lo más fácil del mundo. Proporcionar una definición formal de cualquier campo es una tarea compleja. En el caso de la Psicología Social, esta dificultad es mayor por dos motivos, dicen Baron y Byrne (1998): la gran diversidad del campo y su ritmo rápido de cambio, razones que sin duda justifican las dificultades experimentadas en otras muchas disciplinas, y a las que si añadimos la perspectiva constructivista la tarea resulta aun mucho más difícil. La variabilidad de culturas, distintos contextos sociales y políticos, diferentes tradiciones epistemológicas etc., hacen que realmente sea complejo consensuar definiciones universalmente válidas.

Respecto a la creación de la profesión de Enfermería y de Trabajo Social existen seguramente elementos comunes que a veces se han insinuado pero en los que no interesó insistir, dada la necesidad de legitimar dos disciplinas / profesiones diferentes que quieren tener su propia identidad y por tanto necesitan definir sus diferencias y en absoluto resaltar o recuperar elementos comunes. La cuestión de adjudicar a las mujeres tareas que tienen que ver con los cuidados, con los procesos de ayuda está clara en ambos casos y de ahí la evidente feminización de ambas profesiones a lo largo de su historia. La vinculación a confesiones religiosas está también clara en ambas profesiones. Pero en el “árbol genealógico” hay más cuestiones en común. Los autores consultados recurren insistentemente, por lo que se refiere al caso español, a la figura de Concepción Arenal (1890-1923). María José Lacalzada en su trabajo *Mentalidad y proyección social de Concepción Arenal. Nos presenta* la figura de Concepción Arenal, poco conocida y citada en la bibliografía sobre cuestiones relacionadas con la acción social. A pesar de su vinculación con el catolicismo y concretamente con las Conferencias de San Vicente de

Paúl.

“La aportación de Concepción Arenal hay que contextualizarla en el marco de las iniciativas filantrópicas, sin duda una de las pocas oportunidades de las que gozaban, en el siglo XIX, las mujeres de clase media/alta para desarrollar actividades fuera del hogar. Excluidas de la educación intelectual formal, de la política y del trabajo remunerado, este colectivo de mujeres pudieron, a través de la filantropía, desarrollar habilidades, ejercitar poder, y hacer un trabajo que les permitía sentirse útiles” (Bernabeu Mestre, Gascón Pérez, 1999:18).

Esta relación de adjudicar a las mujeres tareas que tienen que ver con los cuidados no sucede solo en la Península Ibérica, sino que ha sido utilizada por diferentes autores para explicar las actividades femeninas en la Inglaterra victoriana e incluso en las primeras décadas del XX en los Estados Unidos y sobre todo en el caso de Francia con las "enfermeras visitadoras".

Pues bien, Concepción Arenal, otro de esos casos raros en esa época, de una mujer con estudios en diversas áreas: Filosofía, Derecho, Historia, cuestiones sociales,... Efectivamente, Arenal es citada como precursora en diferentes ámbitos, desde luego en materias relacionadas con la acción social, (escribió *“La beneficencia, la filantropía y la caridad”*, obra premiada en 1860 por la Academia de Ciencias Morales y Políticas), y también en Enfermería. Esta circunstancia no es excepcional, lo mismo sucede por ejemplo con Dorotea Dix en los Estados Unidos. Pero es que no nos pueden extrañar ciertos orígenes comunes si en el siglo XIX el hospital sigue siendo una institución en absoluto especializada, dedicada a atender por igual la pobreza, la enfermedad y la discapacidad, al estilo que ya definiera Luis Vives (1992). Concepción Arenal sería reconocida como una precursora de la visitadora sanitaria gracias a su libro *“El visitador del pobre”*. Su figura y su obra, como mantienen Bernabeu y Gascón, fueron recuperadas en las primeras décadas del siglo XX porque sus propuestas apoyaban el modelo de visitadora sanitaria que se quería instaurar en España en los años treinta. Una figura bien importante para el Trabajo Social y desde luego relevante en la Medicina norteamericana, fue Richard Cabot, cuando organiza el hospital moderno en Massachusetts, a cuya imagen y semejanza se organizarían otros muchos, e incorpora a las primeras Trabajadoras Sociales en 1905, en algún momento piensa en que éstas y las enfermeras volverán a reunificarse en una profesión común, aunque él mismo contribuyó a una diferenciación de roles y funciones bien distintas, (Cabot, 1920:31).

Movimientos reformadores como el Krausismo, la influencia de la Institución libre de Enseñanza, el Instituto de Reformas sociales, etc., chocaron con la omnipresencia de la Iglesia en el sector asistencial y social y la omnipotencia, también, puesto que cualquier innovación hospitalaria o de asistencia a los pobres, dice Siles (1999:234), tenía que pasar por la aprobación de la institución eclesial, lo que produjo no pocas dificultades a los ilustrados españoles. Bernabeu y Gascón delimitan los antecedentes de la Enfermería a "...la segunda mitad del XIX y primer tercio del XX, refiriéndose a aquellas profesiones auxiliares de la medicina, como son los practicantes o las matronas; y, por otro lado, el reconocimiento formal de la enfermería a través de la aprobación, en 1915, del título oficial de enfermera.

Esta característica de adjudicar a las mujeres tareas que tienen que ver con los cuidados ha impregnado sus orígenes, a la vez que toda su evolución. Pues hay presencia mayoritaria de las mujeres en el trabajo social, en tanto que sujeto (la mayoría de las Trabajadoras Sociales son mujeres), y objeto (la mayoría de los/las usuarios/as de las trabajadoras Sociales son mujeres). El Trabajo Social con base en perspectivas de género fundamenta una práctica pluralista, que tiene en si misma intención política, la de reconocer como hecho social la diversidad. El reconocimiento del otro es un fenómeno social, psicológico, cultural de aproximación a lo diferente, a un otro que puede ser tanto interno, como externo, generando disposiciones nuevas hacia nosotros mismos, funciona como una relación social emancipatoria, histórica, cambiante y plagada de memorias complejas.

El empoderamiento tiene como objetivo la reorganización de las relaciones de poder que producen formas de opresión sostenidas en el tiempo en diversos colectivos sociales y culturales. La redistribución del poder constituye, por tanto, un horizonte de transformación social que apunta a cambios estructurales. La toma de conciencia de las formas de opresión a las que está sometida una persona o sujeto colectivo, y la adquisición de recursos y habilidades con la finalidad de potenciar la capacidad de transformación que cada individuo o colectividad posee, conforman dos metas sucesivas de intervención social bajo el enfoque del empoderamiento. La acción de empoderar se dirige a 1) democratizar los procedimientos de participación pública, 2) a incluir necesariamente, las voces y decisiones de los otros distintos a la mayoría hegemónica, con la intención de generar visiones de la vida comunitaria que tiendan a una nueva concepción de ciudadanía política, 3) a incidir con ello en la resignificación de ámbitos de la vida cotidiana que articulen nuevos sentidos de la existencia. La lógica del empoderamiento exige la conexión y comprensión de prácticas culturales y sociales distintas, no para relativizar las posiciones de poder, sino más bien para

manifestar las desigualdades en el acceso a éste por el hecho de ser distinto. Puede pensarse además de en las mujeres, en las minorías étnicas, en las personas con discapacidad, en los inmigrantes o en los colectivos de mayores.

La profesión dispone de intensa producción bibliográfica, que se remonta a más de 30 años, acerca de la acción transformadora y los métodos concientizadores. El marco consecuente para trabajar con la metodología del empoderamiento es el comunitario, los beneficios de esta intervención deben observarse en los sujetos que organizan la vida comunitaria, empero no todos los grupos están en la misma medida interesados en que operen cambios destinados a modificar las relaciones de poder dominantes. El enfoque del empoderamiento persiste en que sean los mismos afectados, para el caso las mujeres, las que tienen el derecho de valorar y dimensionar la magnitud de los cambios que deseen incorporar en sus vidas. En este sentido se pronuncian autoras como Kaaber (1997), Young (1991), o Moser (1995). Las organizaciones de base, la presencia activa de la mujer en la vida local y el papel de la administración en los resultados de las dinámicas de empoderamiento nuclea la perspectiva de acción en Kaaber (1997), ella establece tres niveles de intervención que brevemente se definen: 1) *el “empoderamiento desde dentro”* hace énfasis en el trabajo de deconstrucción de aquello que se considera natural y dado como femenino; 2) *“el poder con”* se incide en priorizar las alianzas y solidaridades de los movimientos de base de forma que se destaque el carácter compartido de la subordinación y se valore la potencialidad de la acción colectiva, 3) *“el poder para”* refiere más a una posición estratégica respecto del poder cambiante e ideológico del Estado, se procura la articulación con otros colectivos que también padecen exclusión. En este último punto existen conexiones con Young (1991) que destaca, precisamente, la influencia del carácter burocrático y politizado de los *diseñadores de políticas* en la planificación y continuidad de las políticas de género. La apuesta por la equidad de género desde la política no siempre producen las transformaciones igualitaristas que acometen, existen factores que tensionan el proceso de implementación y que pueden provocar el efecto contrario: formas de reproducción de las desigualdades entre hombres y mujeres e, incluso, afianzar ciertos elementos discriminatorios.

La transversalidad de género, también denominada *mainstreaming* o corriente principal, se constituye como una estrategia marco comunitaria que apunta a trascender miradas focalizadas o compartimentadas para ampliar la concepción y alcance del trabajo político sobre la equidad de género, es decir, en su propia naturaleza reside la afectación de su dinámica al conjunto de la política. “El principio de transversalidad traslada la perspectiva de

la negociación concretada en las particularidades de las mujeres, a situar las condiciones de desigualdad estructural en materia de género, y con ella su tratamiento.

En los últimos 20 años el término ha sido incorporado a las agendas políticas y sociales internacionales, sin embargo, las discusiones acerca de su contenido y trascendencia como estrategia emancipatoria es anterior. La búsqueda del “poder negro” como consigna del movimiento afroamericano en E.E.U.U, el pensamiento crítico desarrollado por el movimiento feminista de los años 70, y la obra de Freire, *La pedagogía del oprimido*, constituyen hitos que permiten entender los contenidos que moldean el concepto de empoderamiento (León, 1997).

Desde el Trabajo Social puede pensarse en la importancia de desempeñarnos, como profesionales, con historia y con arraigo, que disponen de saberes estratégicos para comprender la importancia de trabajar hoy en el fomento y dinamización de procesos de reconocimiento del “otro”, es desde ahí que se vertebra el espacio comunitario y familiar en un mundo que se orienta a la fragmentación y a desvirtuar los valores que necesitamos en las relaciones cotidianas.

3.2. Contextualización: Los Servicios Sociales hoy, como cuarto pilar del Estado de Bienestar

3.2.1. Sistema Público de Servicios Sociales

La consideración de los servicios sociales como el cuarto pilar del Estado de Bienestar ya se recoge en nuestro país con precisión en la propia exposición de motivos de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, Ley 39/2006 de 14 de diciembre. Esta Ley incluso llega a apuntar aspectos relacionados con la propia “arquitectura” de los servicios sociales, hasta el punto de considerar el Sistema de Atención a la Dependencia como uno de los instrumentos fundamentales para mejorar la situación del sistema público de servicios sociales. En este sentido en su artículo 16 lo hace de forma expresa: *“las prestaciones y servicios establecidos en esta Ley se integran en la Red de Servicios Sociales de las respectivas Comunidades Autónomas en el ámbito de las competencias que las mismas tienen asumidas”*

Cabe considerar aquí algunos fundamentos y referencias que reclamen la importancia de los servicios sociales en la actualidad como cuarto pilar del Estado de Bienestar.

En la actual situación de crisis económica determinados sectores cuestionan los planteamientos alcanzados en el 2006. Sin duda la situación actual de crisis reclama cambios en el modelo económico y social, pero la orientación de dichos cambios en parte estará mediatizada por el protagonismo de la ciudadanía, de su empoderamiento, para condicionar la necesaria renovación de un pacto social sobre el que se sustenta el orden constitucional que ha de hacer efectivas la libertad y la igualdad de todas las personas como garantía de sostenibilidad de la democracia y de los sistemas públicos de protección social sobre los que se cimienta el Estado de Bienestar.

La actual ofensiva del capital financiero internacional, en el marco de la interdependencia mundial, precisa unos planteamientos que vayan más allá de nuestras fronteras, es necesaria una nueva gobernanza eficiente, con capacidad de intervención transnacional. Se trata de fijar la mirada en la reivindicación de los derechos sociales como derechos fundamentales, de abrir el debate necesario sobre la renovación del pacto de ciudadanía para la garantía del desarrollo humano, que permita hacer efectivos los derechos sociales como derechos humanos universales.

Por ello, asegurar los derechos ciudadanos en materia de libertades públicas y de derechos sociales, requiere el reconocimiento de ambos como derechos fundamentales constitucionales. En la actualidad, en nuestra Constitución, la educación (art 27) es el único derecho social reconocido como derecho fundamental, al igual que las libertades. Sin embargo, el resto de derechos sociales, salud, seguridad social y servicios sociales, son derechos enmarcados en “principios de política social” que permite que los poderes públicos puedan regularlos de acuerdo a sus diferentes opciones ideológico-políticas.

En la situación actual es necesario reclamar la vigencia del *Tratado de Reforma* de Lisboa aprobado en diciembre de 2009, tratado que incorpora la Carta de los Derechos Sociales Fundamentales, de obligado cumplimiento para los países miembros, a excepción de Inglaterra donde la Carta no tiene aplicabilidad en los tribunales británicos.

El Tratado desarrolla los objetivos de cohesión económica y social, manifestando la voluntad de atender al pleno empleo y al progreso social, así como combatir la exclusión social y todo tipo de discriminación. Lo más característico es el hecho de que los derechos sociales se configuran en el Tratado como derechos fundamentales de la ciudadanía europea, en el que se integran tanto los históricos derechos fundamentales referidos a los derechos civiles y políticos, como los derechos sociales.

Los derechos fundamentales constituyen una Parte del Tratado definido como "*Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión*", de la que a efectos de Políticas de Integración Social se destacan los apartados de *Igualdad y Solidaridad*: Todas las personas son iguales ante la ley; se prohíbe toda discriminación ejercida por razón de sexo, etnia, etc.; deberá garantizarse la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos; los niños tienen derecho a la protección y a los cuidados para su bienestar; las personas mayores tienen derecho a una vida digna e independiente y a participar en la vida social y cultural; las personas con discapacidad tienen derecho a su autonomía, integración social y profesional y a su participación en la vida de la comunidad; la Unión reconoce y respeta el derecho a las prestaciones de seguridad social y a los servicios sociales, etc. ; con el fin de combatir la exclusión social y la pobreza se reconoce el derecho a una ayuda social y a una ayuda de vivienda para garantizar una vivienda digna a quienes no respondan de recursos suficientes...; toda persona tiene derecho a la prevención y atención sanitaria en las condiciones establecidas por las prácticas internacionales...; la Unión reconoce y respeta el acceso a los servicios de interés no económico general... con el fin de promover la cohesión social y territorial.

El compromiso del Trabajo Social es cooperar con el mantenimiento y potenciación de unos derechos subjetivos básicos a los servicios sociales para todas las personas que vivan en el territorio del estado en situación de igualdad, controlando y exigiendo su cumplimiento e impulsando la implicación ciudadana. Desde esta profesión venimos reivindicamos que los derechos sociales se establezcan como derechos fundamentales constitucionales de la ciudadanía.

El Sistema Público de Servicios Sociales se configuró en torno a una distribución competencial constitucionalmente establecida, según la cual corresponde al Estado “garantizar el principio de solidaridad e igualdad” (Art. 138) para que todos los españoles tengan “los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado” (Art. 139); las Comunidades Autónomas tienen, de acuerdo con el texto constitucional, competencia exclusiva en materia de asistencia social (Art. 148.20). Por su parte, la Ley de Bases de Régimen Local encomienda a las Entidades Locales competencia en la organización y gestión de los Servicios Sociales por los que se trata de un sistema descentralizado en el ámbito municipal, que garantiza la proximidad a los espacios donde se desarrolla la vida cotidiana de los ciudadanos, donde se generan sus necesidades de convivencia personal e integración, y donde deben encontrar las respuestas, siempre que sea posible. En la década de los 80 se aprobaron las primeras leyes autonómicas de servicios sociales.

Este proceso está ligado al transcurso de la sociedad industrial en Europa, por aquel entonces el Trabajo Social interpreta las causas de la pobreza y la exclusión como fenómeno social y no individual, la profesión tuvo en ese momento un importante papel como agente de cambio social en la implantación y el desarrollo de los sistemas de protección social, requiriendo además el carácter preventivo de los mismos a través de diferentes acciones como la elaboración del primer “Manifiesto por la defensa de un Sistema Público de Servicios Sociales”, entre otras una muestra más del posicionamiento público desde la perspectiva macrosocial incide en la importancia de la comunicación racional como medio para organizar y superar los conflictos que se dan en las sociedades actuales. (Habermas ,1992:170)

La Carta Social Europea (Turín, 1961) establece en su artículo 14: “Para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a beneficiarse de los servicios sociales, las partes contratantes se comprometen: 1. a fomentar u organizar servicios que utilizando los métodos del trabajo social, contribuyan al bienestar y al desarrollo de los individuos y de los grupos en la

comunidad, así como a su adaptación al medio o entorno social. 2. A estimular la participación de los individuos y de las organizaciones sociales o de otra clase en la creación y mantenimiento de tales servicios”.

Los servicios sociales en cuanto a derechos de ciudadanía son bienes de justicia que deben ser promovidos y garantizados por la Administración Pública. En el marco del establecimiento de una gobernanza más democrática, según los principios establecidos en 2001, en el Libro Blanco sobre La gobernanza europea como son: apertura, participación, responsabilidad, eficacia y coherencia, se considera fundamental la articulación de una política pública de ámbito estatal que comprenda la implicación de las diversas administraciones territoriales, la Administración General de Estado, la de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, que permita la superación de los problemas multinivel, tanto en lo que se refiere a los aspectos de coordinación inter e intra institucionales como a las relaciones de poder.

En los últimos treinta años en España se ha llevado a cabo un proceso de construcción del sistema de servicios sociales que ha permitido dotarle de una amplia red de servicios sociales de atención primaria y especializados que si bien que no cuentan con recursos suficientes ante el incremento de la demanda suponen un cambio sustancial a la situación precedente.

En el año 2005, el estudio del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales sobre los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social, dirigido por J. Subirats ponía en la agenda política la necesidad de reflexionar y reorientar la atención primaria de los servicios sociales. Se señalaban los puntos débiles del sistema, entre otros: la estaticidad, la rígida división entre lo público y lo privado y la primacía de una orientación reactiva de las políticas sociales, centradas en las consecuencias de los fenómenos sociales y la existencia de una fuerte especialización y segmentación de las responsabilidades públicas. Como resultado: un planteamiento de tendencia asistencialista junto con una fragmentación y descoordinación programática. Frente a ello, la propuesta de unas políticas y unos servicios que tendieran a generar procesos de inclusión social, basados en nuevas estrategias del sistema, a partir de una nueva lógica que enmarque y afronte los problemas actuales de una forma multidimensional e integral, que fomente la participación y la corresponsabilidad.

Se manifiesta una preocupación especial por el abandono de la perspectiva preventiva y del enfoque grupal y comunitario de la intervención social. Se considera necesario ser conscientes de las dinámicas estructurales que han provocado esta tendencia con el fin de

tomar medidas que las contrarresten. La prevención exige que las actuaciones no se orienten a la búsqueda de resultados inmediatos y de fácil cuantificación. El enfoque comunitario precisa partir de las realidades territoriales concretas, una ciudadanía con características particulares y unas organizaciones sociales concretas.

3.2.2 Plan Concertado

La Administración General del Estado con las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, a través del Sistema Público de Servicios Sociales, pretende oficialmente cubrir las necesidades sociales de la ciudadanía. Está configurado por prestaciones y servicios de la Administración General del Estado (AGE), la Administración de las Comunidades Autónomas (CCAA) y las Entidades locales (EELL). Estos tres niveles administrativos responden a la organización del Estado Español en 17 Comunidades Autónomas, cada una con competencias en el ámbito de los Servicios Sociales.

Por otro lado, la Constitución Española de 1978 define el Estado español como un "Estado social y democrático de derecho", estableciendo "un régimen público de seguridad social que beneficia a todos los ciudadanos, y la asistencia y prestaciones sociales suficientes para afrontar situaciones de necesidad". A su vez en el Art. 47 recoge "*todos los españoles tienen derecho a disfrutar de un vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho.*" Los Art. 139.1 y 149.1.1 consagran "*los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado*" y la "*igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales*", como principios constitucionales garantes de las condiciones de igualdad en el acceso a los derechos y asunción de obligaciones por parte de toda la ciudadanía. Para finalizar, en el artículo 148.1.20^a establece que las comunidades autónomas podrán asumir competencias en materia de "asistencia social".

De acuerdo con esta distribución competencial, las Comunidades Autónomas asumieron en sus respectivos Estatutos de Autonomía la competencia exclusiva en materia de servicios sociales.

Las Comunidades Autónomas han aprobado Leyes de Servicios Sociales, cuyo eje central es la organización del sistema público de servicios sociales, desarrollando el papel

de los servicios sociales de atención primaria y servicios sociales de atención especializada. Por otro lado en los Catálogos y carteras de prestaciones y servicios de las Comunidades Autónomas, se han identificado los servicios y prestaciones que se deben garantizar a través del sistema de servicios sociales. Estas prestaciones se ejecutan a través de los Servicios Sociales Municipales que constituyen el Nivel de Atención e Inserción Primario. La Ley de Bases de Régimen Local de 1985 regula las competencias de los municipios, entre las cuales se reconoce la de prestar “los servicios sociales, de promoción y reinserción social”. A su vez, esta normativa establece que los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes tienen la obligación de prestar servicios sociales, aunque no se especifica en qué consisten ni tampoco quienes son los/as beneficiarios/as de los mismos.

La atención primaria incluye, además, los programas de urgencias y emergencias sociales y la atención a los sectores y a los colectivos con problemas sociales específicos (personas sin hogar, drogodependientes, personas con discapacidad, protección de menores etc.). Este conjunto de servicios integran los Servicios Sociales Especializados, que constituyen el segundo nivel de atención.

El Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales que surge en 1987 de mano del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y de la Dirección General de Acción social, se creó *“para articular la cooperación económica y técnica entre la Administración del Estado y las Comunidades Autónomas, para colaborar con las Entidades Locales en el cumplimiento de las obligaciones que (...) han de llevar a cabo en relación con la prestación de Servicios Sociales”* y constituyendo los fundamentos del sistema de asistencia y protección social en busca de la consolidación de una red de servicios sociales de gestión local, desde la perspectiva metodológica y técnica de la concertación y la cooperación entre administraciones (estatal, autonómica y local).

Cada año se renueva el acuerdo en el que, desde su primera edición, contempla, entre otras, la “Información, orientación y valoración” y la “Prevención de la marginación e inserción social” como prestaciones básicas refiriéndose a ella como “intervenciones especializadas realizadas por equipos profesionales, dirigidas a personas y colectivos en situaciones de riesgo o marginación social, con el objeto de prevenir marginaciones sociales y, en su caso, lograr la reinserción familiar y social”

Siguiendo la lógica legislativa que, en materia de acción social, la Constitución atribuye a las Comunidades Autónomas, y estas, en sus Estatutos de Autonomía citan, indistintamente, Servicios Sociales, Acción Social, asistencia social y de forma genérica, desarrollando estas

competencias en las Leyes de Servicios Sociales. Es dentro de estas Leyes, y en sus “carteras, o catálogos, de prestaciones y/o recursos” aquellas que las tengan, donde deben establecerse los tipos de recursos, características, etc.

El Plan concertado de prestaciones básicas de servicios sociales, en las Corporaciones Locales ha constituido una herramienta clave para la sostenibilidad del sistema. Tras más veinticinco años de implantación de esta herramienta sería oportuno reflexionar sobre una reorientación del mismo. Hay que analizar los límites actuales, más allá de los recortes financieros a los que está siendo sometido el Plan como consecuencia de la crisis. Replantear, por tanto, los elementos conjuntos de cooperación que establece el Plan, no sólo con respecto a la cooperación financiera, sino que hay otras dimensiones, relacionadas con la cooperación técnica, que pueden llevar a proponer qué instrumentos son los más adecuados para el futuro. Analizar en este terreno los problemas que se han producido entre la aplicación del Plan Concertado y la de la Ley de Dependencia en el nivel de la Administración Local que denuncia, cada vez más, un trasvase inadecuado por algunas de las Comunidades Autónomas de los fondos del primero hacia las exigencias financieras derivadas del mandato legislativo de la segunda. Asimismo todo ello lleva aparejado una necesaria reorganización de la estructura del sistema

Se constatan graves déficits en la aplicación de los servicios sociales en lo que atañe a las pasarelas político-institucionales y, en concreto, a los problemas de coordinación con los otros tres sistemas de protección social (salud, educación y pensiones). La estructura de competencias establecida en el Estado de las autonomías está produciendo, en el caso de los servicios sociales, algunos problemas que se han constatado de forma muy evidente tanto en el desarrollo del Plan concertado de prestaciones básicas de servicios sociales en las corporaciones locales, como en la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia. En este sentido el poder dual, repartido entre la Administración General del Estado y la de las Comunidades Autónomas, ha desplazado a un segundo plano a la Administración Local, estructura esencial para una implantación de unos servicios sociales personales. La adecuación de la descentralización de los servicios sociales puede suponer una oportunidad para alcanzar el reequilibrio exigido en las competencias entre los distintos niveles administrativos implicados. El protagonismo del ámbito municipal en servicios de proximidad, como son los servicios sociales, aunque en teoría parezca una obviedad en la práctica es una estructura que necesita ser reforzada. En este sentido habría que mantener la actuación basada en el principio de la municipalidad con el que surgieron los servicios sociales, tomando en

consideración y reforzando modalidades como las mancomunidades u otras que permitan conjugar los aspectos de dispersión poblacional territorial, debilidad financiera local y derechos a los servicios.

La equidad e igualdad son elementos consustanciales a los sistemas públicos; sin embargo no se debe dar por hecho, porque en la práctica el reparto de bienes y servicios no es equitativo y se están produciendo grandes desigualdades. Por lo tanto, también es necesario alcanzar la equidad desde la perspectiva de la oferta de las prestaciones. Desde el punto de vista de la ciudadanía es necesario que el sistema se perciba de una forma entendible y accesible, independientemente de la administración pública a la que corresponda la competencia de su desarrollo. La excesiva heterogeneidad del mismo lo hace muy complejo e incrementa los problemas de accesibilidad en muchas ocasiones. Los principios de descentralización y de igualdad que constituyen los principales ejes del sistema tienen que aplicarse de forma equilibrada de tal modo que se cumpla la garantía de acceso al sistema de servicios sociales de todas las personas que viven en territorio del Estado, como un derecho subjetivo.

La responsabilidad sobre el sistema de servicios sociales corresponde manera ineludible a las administraciones públicas, si bien se debe de realizar desde la complementariedad y la corresponsabilidad, sin excluir ninguna voz en la participación. La construcción de la sociedad se realiza a través no sólo de la potestad que la ciudadanía otorga a sus representantes públicos, sino de lo que la sociedad aporta, a través de entidades representativas tanto de personas afectadas como de aquellas que vehiculan una preocupación y solidaridad social.

Es imprescindible tener en cuenta lo que una sociedad es capaz de generar a través de iniciativas de la sociedad civil. La capacidad de autoorganización de una sociedad, la capacidad de generar respuestas innovadoras a las necesidades emergentes es la gran riqueza de una sociedad democrática. El auge e importancia de las organizaciones no lucrativas del tercer sector de acción social, así como del sector de la economía social son elementos imprescindibles a tener en cuenta a la hora de dar respuesta a la satisfacción de estos derechos sociales. Las propias organizaciones del tercer sector establecen entre los criterios fundamentales para el afianzamiento de un sistema de servicios sociales universal, garantista y de calidad la necesidad de un modelo de red de servicios sociales de responsabilidad pública.

La responsabilidad pública del sistema exige garantizar la suficiencia financiera y de inversión por parte de las Administraciones, la clara definición de lo que se considera Red pública de centros y servicios, la ampliación y fortalecimiento de la gestión directa dentro de dicha Red, la ordenación y ajuste de las distintas fórmulas de gestión indirecta que pueden aplicarse y la exclusión de formulas contractuales regidas por el derecho mercantil. El afianzamiento de la responsabilidad pública en la organización y gestión del sistema debe venir acompañado del fortalecimiento de la concertación social y la participación social, de manera que se democratice el diseño de las políticas necesarias y su evaluación.

4.- METODOLOGÍA

4.1. Hipótesis

Con esta investigación realizo una aproximación que se hace de manera exclusiva desde el método cualitativo:

Se puede seguir hablando de cuarto pilar del estado de bienestar en el contexto actual. Está la situación actual de crisis directamente afectando al desempeño y funciones de los/as profesionales del trabajo social, incidiendo de forma específica en el ámbito de los servicios sociales.

Una vez identificado y definido el problema, y sobre la base de mi experiencia y conocimientos, he elaborado una explicación acerca del carácter de esta situación, una concepción preliminar capaz de abarcar sus diferentes aspectos. Con esta hipótesis intento adelantar una explicación teórica y con ello facilitar claves, ideas y alternativas al respecto.

4.2. Método de análisis y Técnicas cuantitativas y cualitativas utilizadas

Metodología y Técnica Cualitativa: Grupo de Discusión

He utilizado la técnica cualitativa del grupo de discusión como fuente primaria con el objeto de analizar el discurso y las percepciones de algunas trabajadoras sociales que tienen una trayectoria consolidada en puestos dentro del Sistema de Servicios Sociales en España.

La selección de esta técnica de investigación cualitativa se realiza afianzando y complementando a través de las respuestas recogidas la concreción o no de la hipótesis planteada en este trabajo y apoyo a la interpretación. Así como para profundizar en el análisis de los resultados, ya que el grupo de discusión es un instrumento práctico de recogida de datos, sin un objetivo técnico ni cualificador, si no que sólo quiere recoger impresiones (Callejo 2001).

A través de este grupo he tenido la oportunidad de conocer el discurso social de los/as trabajadores/as sociales en diferentes ámbitos y su figura profesional con cargos técnicos y/o políticos dentro de los Servicios Sociales públicos, privados o tercer sector. He realizado las funciones de coordinadora y moderadora del grupo de discusión.

El grupo de trabajo estuvo compuesto por siete trabajadoras sociales, hubo una participación dinámica y bastante interactiva. Las he seleccionado, no como representantes de las organizaciones públicas o privadas, partidos políticos, etc. al que pertenecen, si no como trabajadoras sociales con experiencias profesionales y perspectivas personales diferenciadoras y enriquecedoras. La dinámica del grupo se centro en la búsqueda y el consenso de la existencia de perspectivas diferentes con respecto al importante papel de los/as profesionales del Trabajo social durante la situación de crisis y recortes en Servicios sociales.

Seleccione un espacio neutral para la realización del grupo de discusión al objeto de que el espacio fuera el indicado para el desarrollo de la sesión.

Trate de favorecer que todas las partes intervinieran, creando un ambiente de confianza y comodidad, siendo ciertamente algunas de las intervenciones enriquecedoras y participativas.

Utilice un guión con las preguntas a realizar y el tiempo, además la sesión quedo grabada para facilitar el posterior análisis.

En primer lugar, como moderadora/coordinadora explique lo que se esperaba del grupo, el papel de los participantes y el compromiso de escucha activa de todos/as por igual, también se enmarcó el tema de la investigación, así como se planteó el objeto final del trabajo y se fueron realizando las preguntas:

PREGUNTA: ¿Cómo ha cambiado el trabajo social desde tu perspectiva profesional como trabajadora social?

PREGUNTA: ¿Consideras que ha habido un desmantelamiento del Sistema Público de Servicios Sociales? ¿De qué manera?.

PREGUNTA: ¿Cuál serian para ti las acciones a llevar a cabo para mitigar este desmantelamiento desde la perspectiva de los trabajadores sociales? Algunas ideas clave del futuro del Trabajo Social y de sus profesionales.

ÚLTIMA PREGUNTA: ¿De dónde venimos, dónde estamos y hacia dónde vamos?

Metodología y Técnica Cualitativa: Análisis de datos secundarios históricos

Las fuentes secundarias contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales. Se ha hecho una revisión de documentos y artículo elaborados y relacionados con el papel de los/as profesionales del Trabajo Social en el contexto de crisis en los últimos años. Así como se ha hecho el análisis de fuentes secundarias del archivo histórico y documentos, informes, dictámenes, recomendaciones, normativas, investigaciones etc. debidamente referenciadas en la bibliografía.

Síntesis de otros datos reseñables:

- Presupuestos Generales del Estado: Recortes

<http://www.congreso.es/portal/page/portal/Congreso/Congreso/SDocum/ArchCon/PresupGenerEstado/PGE2013>

El recorte previsto en los servicios sociales de base para 2013 es del 40%. El año pasado esta partida ya se redujo un 42%.

El recorte del 42,4% del Plan Concertado con los Ayuntamientos (de 86.633.150 a 49.913.840 euros) eliminará la atención a 3.244.338 usuarios de los servicios sociales municipales.

La supresión de la partida de nivel acordado para financiar la Ley de Dependencia (283 millones en 2011) supone el recorte del 20% de la aportación del Estado al sistema.

- Encuesta sobre condiciones de vida del Instituto Nacional de Estadística (Ine).

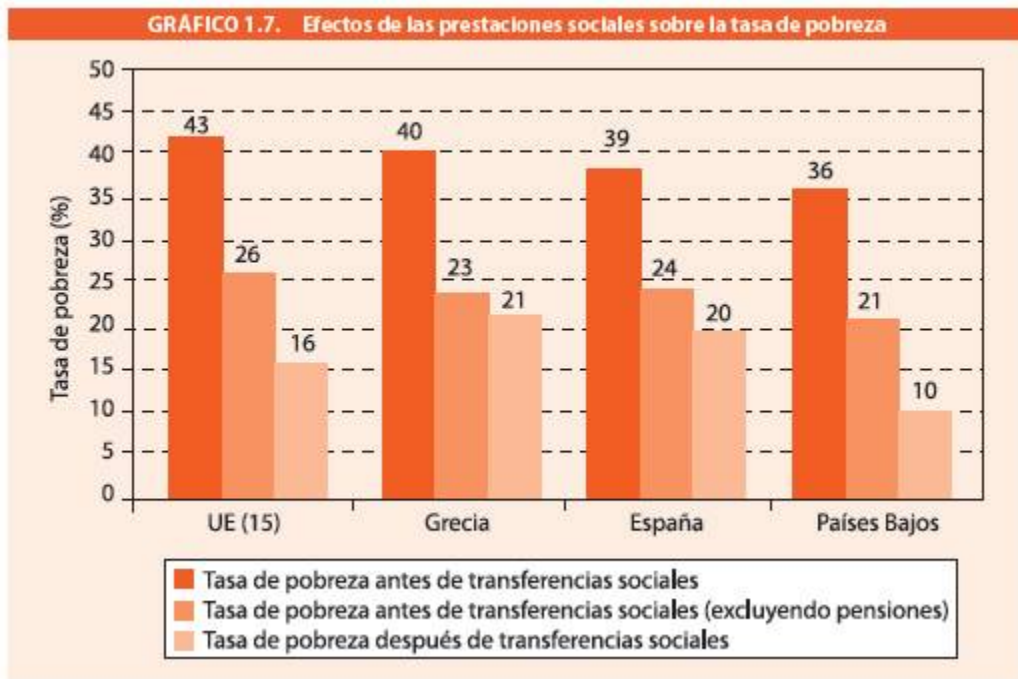
<http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t25/p453&file=inebase>

La encuesta marca una rebaja de la tasa de personas que viven por debajo del umbral de la pobreza, del 22,8% al 21,1%. Indicar que esta reducción se debe a que los mayores de 65 años, un grupo de edad cada vez mayor, sigue cobrando la misma pensión que antes.

Es este colectivo el que más está estirando sus ingresos. En muchos casos, están sustentando con su paga a hijos y nietos, por lo que su situación económica real no queda reflejada.

- **VI Informe FOESSA – sobre exclusión y desarrollo social en España**

Fuente: http://www.foessa.es/publicaciones_Info.aspx?Id=379



He tratado de sintetizar algunos de los datos más interesantes en este resumen del informe:

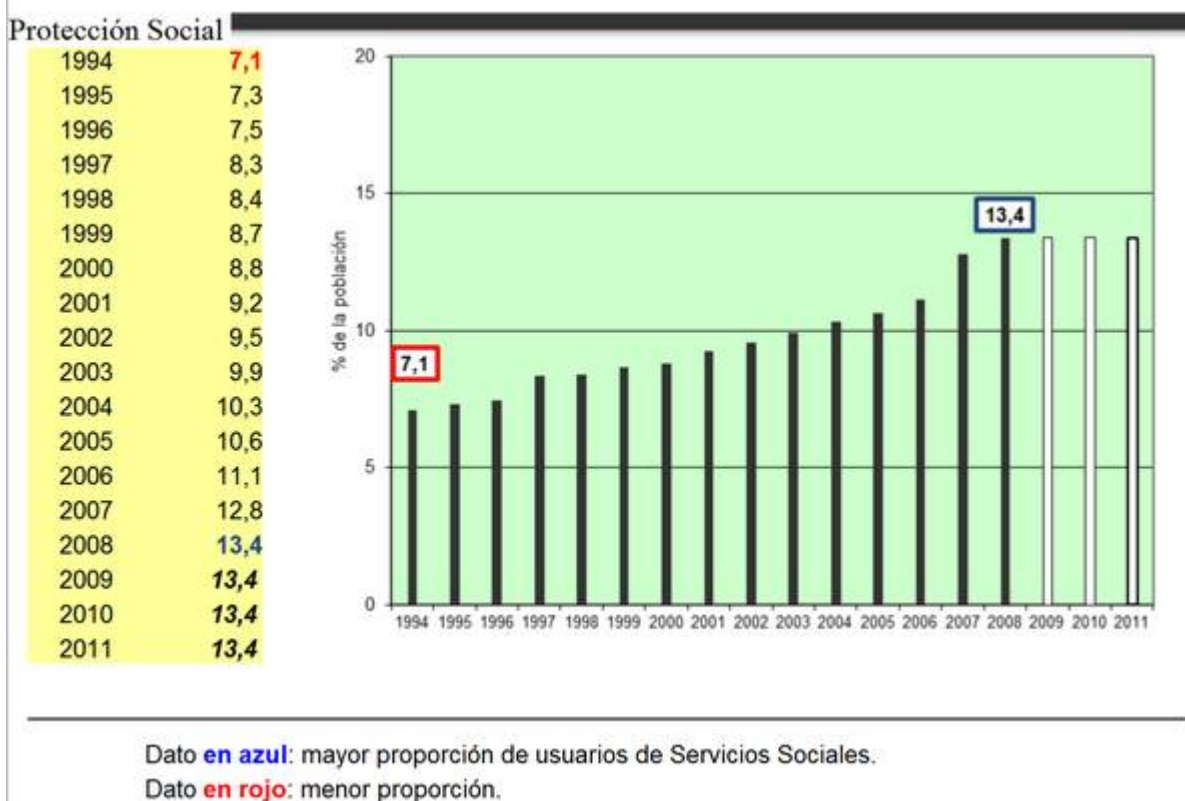
- Hogares sin ingresos ni del trabajo, ni de prestaciones por desempleo o de la Seguridad Social: a finales de 2011 a un 3,3% de los hogares españoles, cifra un 34% más alta que la que había al comienzo de la crisis. En términos absolutos, a finales de 2011 este problema afectaba a 580.000 hogares. Este fenómeno está registrando un crecimiento sin precedentes, superando en casi 150.000 hogares el valor máximo registrado en los últimos 25 años.
 - Este crecimiento de la pobreza se ha concentrado especialmente en los hogares con sustentadores principales jóvenes y en los hogares con menores. Riesgo de presente y de futuro.
 - El Índice de Gini, es el indicador que mide el grado de acumulación de la renta. La tendencia en los dos últimos años resulta especialmente preocupante, por haberse registrado un incremento sin precedentes en las dos décadas y media anteriores.
 - La distancia entre la renta correspondiente al 20% más rico de la población y al 20% más pobre pasó de 5,3 (2007) a 6,9 (2010). Tal aumento ha sido el mayor de los 27 Estados de la Unión Europea.
 - Después de los importantes aumentos registrados hasta el inicio de la crisis, superiores incluso al 5% en 2008, el crecimiento del salario mínimo fue notablemente más moderado en 2010 y 2011, con incrementos por debajo del 1,5%. Cabe contemplar con preocupación la decisión adoptada a finales de 2011, dentro del conjunto de medidas de ajuste, de congelar el salario mínimo en el año 2012. La brecha entre los salarios de los trabajadores con remuneraciones más bajas y la media, que se ensanchó drásticamente en los primeros años de la crisis, podría aumentar todavía más.
 - Un serio problema de diferenciación territorial que lastra las posibilidades de los instrumentos de lucha contra la pobreza (programas de rentas mínimas) para dar una respuesta homogénea a las situaciones de necesidad y que crea acusadas inequidades inter-territoriales.
- Datos de Eurostat: Los sistemas de protección social sitúan en situación de riesgo de pobreza y exclusión a más de 35 millones de personas en la UE.

Fuente:

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Income_distribution_statistics/es

- Barómetro social de España: Sistema de evaluación continua de la realidad social española

<http://barometrosocial.es/>



5.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de esta parte de la investigación tuve en consideración los aspectos abordados por el grupo de discusión. En el se plantearon muchas cuestiones de gran relevancia que es preciso profundizar en ellas para entender el papel de los trabajadores/as sociales, su repercusión en la sociedad, la importancia de la ética en su ejercicio profesional.

5.1 Resultados Grupo de Discusión

Las ideas sobre las que se han basado los discursos en el grupo de discusión son:

- Desde la instauración de los Servicios Sociales en España a partir del Plan Concertado, la profesión del Trabajo Social ha evolucionado ampliándose las funciones y su papel como referente de este Sistema. Su visibilidad ha aumentado ante el resto de agentes profesionales, sociales y políticos, y sobre todo la ciudadanía.

“... la profesión se ha desdibujado y ha evolucionado mucho. Las entidades sociales en un principio no valoraban la profesión como tal, el papel del trabajador social no era referente, en cambio ahora se tiene un perfil definido dentro de la Administración Pública y gracias a la instauración de los estudios universitarios de Trabajo Social; ... además de hacerse mucho más visible ante los políticos y ciudadanía”.

“El Trabajo Social tuvo una evolución importante en sus inicios con respecto a su consideración y funciones, pero últimamente ha habido un desdibujamiento de sus funciones y todo vale sobre todo, en el tercer sector”.

“Existen diferencias entre los/as trabajadores sociales de la Administración Pública y del Tercer Sector, aunque también dependen de la trayectoria profesional y la preparación de cada uno/a”.

“Los cambios producidos en el papel del trabajador social han sido en la intervención social individual frente a la intervención social comunitaria y grupal. Pero los proyectos sociales y los profesionales vinculados a la intervención social grupal y comunitaria están desapareciendo en la AAPP por escasez de recursos [...] El

trabajador social trabaja con las capacidades y potencialidades del personal, conociendo a la ciudadanía. Es un profesional de recursos, no solo económicos, con reconocimiento político y social”.

“La formación universitaria del Trabajo Social se debe adaptar a la situación y a las necesidades teórico-prácticas del profesional. Hay falta de especialización y de investigación”.

- Desde su instauración, se han producido importantes cambios en la profesión del trabajador social. En los últimos años algunos profesionales consideran que se ha producido un desmantelamiento del Sistema Público de Servicios Sociales, su principal “medio de trabajo”.

“Se están dando nuevas realidades, pero no se puede hablar de desmantelamiento del Sistema o de la profesión. Es un reto seguir adelante, sobre todo porque el trabajador social es un agente del cambio social, teniendo que hacer frente a las listas de espera, recortes o de la desaparición de áreas de intervención”.

“Están desapareciendo programas que antes existían, a causa de la reducción del presupuesto en políticas sociales y con limitaciones en la concesión de prestaciones”.

“Hay nuevas realidades y necesidades sociales, nuevos grupos de individuos que acuden a los Servicios sociales. Se está dando una pérdida, desigualdad y precariedad en los derechos de la ciudadanía. Se está dando una incertidumbre en el proceso, desprotección social y desmantelamiento del sistema”.

- Entre las acciones para mitigar el desmantelamiento o cambio de realidad, está la creación de redes y alianzas profesionales, aumentar la movilización y alzar la voz.

“Los profesionales del Trabajo Social necesitan de redes de apoyo y coordinación desde lo técnico, lo académico y lo político. Hay que conocer que se está haciendo en otros municipios o lugares ante las nuevas realidades y tenerlos como referencia y adaptarlo a la situación del propio municipio”.

“Es importante retomar espacios profesionales para el enriquecimiento e intercambio”.

“Hay que visibilizar las necesidades y las situaciones por las que pasa el profesional”.

“Los profesionales del Trabajo Social deben ser mas creativos, creas pequeñas empresas y buscar nuevas salidas, nuevas alternativas y yacimientos de empleo, articular programas y proyectos sociales como conocedores de la realidad social”.

“Los trabajadores sociales a veces somos presos de las instituciones y de las políticas sociales e históricamente nunca lo hemos sido, hay que crecer y retomar ese espíritu”.

“Hay que afrontar nuevos retos en el área de los servicios sociales y movilizarlos ante la situación actual”.

“Hay que hacer propuestas concretas a los políticos como conocedores de la realidad, hay que participar y canalizar la necesidades de los usuarios y de las profesionales desde las directrices de calidad de los servicios sociales”.

“Hay que dar valor a la intervención social y a la investigación uniendo teoría y praxis, enriquecer la universidad, participar en los movimientos sociales”

- Yo creo que nuestra profesión a lo largo de estos años, siempre ha puesto de manifiesto la necesidad de adaptar el código deontológico a las nuevas realidades sociales, a los nuevos usos de las tecnologías de la información y la comunicación y a las nuevas circunstancias legislativas del siglo XXI, y mas en estos momentos de crisis. Es de destacar que esta actualización del código era muy esperada y ha tenido una gran acogida. Todas las personas del grupo de discusión ya lo conocían.

5.2 La profesión del Trabajo Social: funciones y su papel como referente de este Sistema

Perfil profesional

El Trabajo Social es la disciplina de la que se deriva la actividad profesional del trabajador social y de los/as asistentes sociales, que tiene por objeto la intervención y evaluación social ante las necesidades sociales para promover el cambio, la resolución de los

problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la libertad de la sociedad para incrementar el bienestar y la cohesión, mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales y aplicando la metodología específica en la que se integra el trabajo social de caso, grupo y comunidad. El trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social, así como la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea como he indicado anteriormente.

Se abordó en el grupo de discusión el contexto social, económico, tecnológico y cultural en el cual se inscribe el trabajo social. Si bien se hizo presenta características nuevas que plantean mayores exigencias en la formación de los trabajadores sociales.

- La globalización económica plantea nuevos escenarios en la política social: la ruptura económica, social y cultural, procesos de descohesión social que ocasionan procesos de pobreza, exclusión social y violencia.
- Las tecnologías de la información y comunicación conllevan nuevas oportunidades y a la vez nuevas formas de exclusión y marginación social distintas a las ya existentes.
- El progresivo envejecimiento de la población supone un esfuerzo de reactivación y visión de una vejez activa, participativa y satisfactoria, acompañado de un enfoque integral en la atención y el cuidado de los mayores así como un aumento en la atención y cuidado de la población.
- El creciente individualismo de nuestra sociedad derivado de múltiples factores incrementa situaciones de inestabilidad y de convivencia.
- El fenómeno de la inmigración abre un debate político sobre la inclusión y participación de estos colectivos y pone a prueba la capacidad de cohesión de nuestra sociedad. Implica nuevos retos y oportunidades a la política social y a los trabajadores sociales.
- La evolución de las políticas sociales en el contexto europeo y la emergencia de un modelo pluralista de Estado de bienestar genera una revisión del papel de los distintos sectores y actores implicados en la provisión de servicios de bienestar.
- El avance en el reconocimiento de los derechos tanto individuales como sociales obliga a revisar y potenciar los sistemas de protección para consolidarse como verdaderos derechos de ciudadanía. Si estos no van acompañados de una financiación adecuada no podrán llevarse a cabo.

La identidad y el ámbito de intervención caracterizan y definen el perfil del trabajador/a social. Esta identidad está influida por un conjunto de factores y se constituye en relación dialéctica con una sociedad, un período histórico y una cultura que la van configurando permanentemente. Como en otras profesiones, la identidad profesional del trabajador/a social se arraiga en el pasado (como ya he señalado en páginas anteriores), que construye las primeras identificaciones que dan origen a la profesión y le permiten desempeñar un papel en la sociedad. El proceso dialéctico al que antes se aludía ha enriquecido y modificado el perfil profesional, en la medida que ha incorporado los inputs procedentes de las nuevos fenómenos y demandas sociales, teniendo acceso a nuevos roles, aumentando su caudal de conocimientos y profundizando la reflexión sobre la propia práctica.

Así, nuestra competencia debe responder a las nuevas exigencias que la sociedad y el mercado de trabajo imponen. Los/as trabajadores/as sociales han venido incrementando su presencia en el mercado laboral, lo que implica la exigencia de una mayor calidad en la formación tanto a nivel inicial (universitaria) como en la formación continua.

El/la trabajador/a social es un/a profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita para:

- intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación;
- participar en la formulación de las Políticas Sociales;
- contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales.

Todo ello con el fin último de contribuir junto con otros profesionales de la acción social a:

- la integración social de personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades,
- la constitución de una sociedad cohesionada y
- el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social.

Entre el grupo de discusión tuvimos oportunidad de hablar de estas cinco competencias profesionales que son las siguientes:

1. Capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias.
2. Planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica del trabajo social con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades y con otros profesionales.
3. Apoyar a las personas para que sean capaces de manifestar las necesidades, puntos de vista y circunstancias.
4. Actuar para la resolución de las situaciones de riesgo con los sistemas cliente así como para las propias y las de los colegas de profesión.
5. Administrar y ser responsable, con supervisión y apoyo, de la propia práctica dentro de la organización.
6. Demostrar competencia profesional en el ejercicio del trabajo social.

Unidad de Trabajo Social, puerta de entrada y profesional de referencia

En 1987 se reconocen institucionalmente las Unidades de Trabajo Social de Zona (UTS) a través de la puesta en marcha del Plan Concertado de Prestaciones Básicas, los trabajadores y trabajadoras sociales se reafirman como los profesionales de referencia del Sistema Público de Servicios Sociales (lo que en el ámbito de la profesión se conoce como la puerta de entrada al sistema).

Los Centros de Servicios Sociales constituyen los equipamientos básicos, la unidad básica de funcionamiento de la Zona Básica de servicios sociales en el ámbito local, teniendo una titularidad y gestión pública, se constituye como unidad polivalente y multidisciplinar de actuación, planificación, programación y gestión, funcionando a modo de puerta de entrada como primer punto de contacto entre la ciudadanía y el sistema público de servicios sociales.

A los efectos de cumplir con el principio de proximidad los “Centros de Servicios Sociales” organizan su actividad a través de las Unidades de Trabajo Social, que constituyen su elemento básico de actuación y su expresión mínima como dispositivo de proximidad del sistema de servicios sociales, compartiendo con el “Centro” el carácter de primer punto de acceso al sistema de servicios sociales.

Las Unidades de Trabajo Social desarrollarán su labor de acuerdo con una metodología de trabajo dentro del "Centro de Servicios Sociales" y, a través de él, de los apoyos técnicos externos, de dependencia municipal o autonómica como el Equipo de Servicios Sociales Territorial del Área que corresponda por su territorio.

5.3. La importancia de la ética en Trabajo Social

Entendemos por deontología la ciencia de los deberes o teoría de las normas morales; es decir, el conjunto de principios y normas que regulan las actividades humanas. Si hablamos de deontología profesional nos referimos al conjunto de normas éticas que regulan el comportamiento profesional.

La Ética posee herramientas, códigos, definiciones y conceptos más o menos tangibles, pero, en esencia, es una actitud profesional. Por tanto hablar de la deontología profesional, de la ética profesional, es abordar el aspecto esencial que orienta la intervención profesional.

Su capacidad de actuar de acuerdo a unos principios éticos es una garantía de la calidad del servicio que se quiere prestar. Además estas normas deontológicas están basadas en conceptos tan amplios y universales que difícilmente pueden ser rechazados: el respeto, la dignidad, la libertad, el valor de la persona, el valor de la vida, el derecho a la felicidad, la importancia de la solidaridad, etc.

El primer código deontológico en trabajo social editado por el Consejo General del Trabajo Social fue aprobado por Asamblea General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales en su sesión extraordinaria de 29 de mayo de 1999. El 9 de junio de 2012 se aprobó una nueva reformulación del código adoptado a los nuevos tiempos para dar respuesta a la intervención profesional de los/as trabajadores/as sociales. Desde entonces, en los siguientes diez años, el código se ha impreso hasta en seis ocasiones.

La deontología sirve de guía para procurar la excelencia profesional y evitar la mala praxis. ES igualmente una guía para resolver los problemas éticos y deontológicos en el ejercicio de la actividad profesional.

Las normas deontológicas determinan obligaciones de necesario cumplimiento por los/as profesionales, ordenando igualmente la actividad profesional, velando por la ética y dignidad profesional y por el respeto debido a los derechos de la ciudadanía.

5.4 La repercusión de la profesión de trabajador/a social en la sociedad y los/as usuarios/as

Una vez realizado un recorrido por la contextualización de los Servicios Sociales, el Plan Concertado y el Perfil profesional y como se ha indicado anteriormente, los servicios sociales como cuarto pilar del Estado del Bienestar deben garantizar los mínimos de protección en las necesidades básicas de convivencia, en información y acceso a los recursos y en las oportunidades de inclusión y participación social para todas las personas.

El derecho a los servicios y prestaciones por dependencia es un ejemplo importantísimo, pero también lo es el derecho a la renta básica de ciudadanía, el derecho de los y las menores a recibir los cuidados y la protección que necesitan o el derecho a recibir apoyos que compensen fragilidad personal o de la red convivencia y de apoyo familiar personal, por poner sólo algunos ejemplos. Sin mencionar la prevención de crecientes dificultades para la inclusión social.

Me parece fundamental que la simple protección no baste, es necesario que el acompañamiento a las personas se contemple en las carteras de servicios. El trabajo de apoyo social se debe de realizar para la incorporación desde el desarrollo personal y la proximidad. Se trata de progresar en la gestión integrada de procesos, superando la coordinación de carácter administrativo interdepartamental avanzando en la articulación y el acompañamiento de procesos o itinerarios de desarrollo personal.

La intervención social debe acompañar el proceso de personalización, a partir de la situación en la que el sujeto se encuentra y de sus potencialidades. La persona es la verdadera protagonista; el territorio lo es de su desarrollo. En este proceso la persona descubre y se interrelaciona con su entorno, aunque éste sea contradictorio. Desde ahí, en un proceso comunitario se descubre a sí mismo, reelabora su identidad y participa en el mismo.

Otro aspecto resaltado en el grupo de discusión y muy en relación con la intervención es

la calidad de la intervención profesional.

Pero la gestión de la calidad en las entidades locales, más concretamente en el tema de investigación los Servicios Sociales aún no se ha generalizado. Es una metodología constantemente actualizada, con adaptaciones e incorporación de técnicas en constante evolución. La planificación y la gestión de la calidad se están convirtiendo en una exigencia para la contratación y para la concertación de servicios; pero, junto al avance que se está produciendo en el ámbito de la calidad, se echa en falta la estructuración de una inspección pública cualificada de los servicios sociales.

Aún así la “cultura” de la calidad en la gestión de los servicios sociales está cada vez más incorporada, tanto a nivel de formación de profesionales como en la incorporación de sistemas de gestión de calidad en la propia gestión de los servicios. De gran interés es la incorporación de las consultas de satisfacción realizadas a las personas usuarias de los servicios que se están llevando a cabo. Constituyen un elemento de opinión y de participación que hasta ahora se ha tenido poco en cuenta, ya que la mejora de la calidad repercute directamente sobre la ciudadanía usuaria a través de la introducción de tres elementos básicos: la incorporación de la formación continua, el control y seguimiento de los sistemas de gestión, y la introducción de mecanismos de gobernanza transparentes, donde la participación de los destinatarios sea clara y vinculante para el sistema.

Es imprescindible procurar un adecuado seguimiento de la situación, tanto en niveles de cobertura como de gestión, es necesario conocer de una manera eficaz las demandas y respuestas del conjunto del sistema. Esto, a su vez, permitirá una mejora de los mecanismos de planificación, básicos para la mejora continua de las carteras de prestaciones. Pero para implementar sistemas de calidad, que no meras certificaciones, es necesario dotar de recursos económicos a los agentes público y privados, que desarrollan el sistema de servicios sociales y sus carteras de prestaciones. Asimismo en paralelo desarrollar sistemas de evaluación de los resultados que alcanzan los servicios sociales en términos de incrementos de mejora de la calidad de vida de las personas conllevará la evidencia de los logros cotidianos de los servicios sociales lo que es un fundamento más de su legitimidad como sistema. Por ello se apunta la necesidad de la devolución de los resultados de las evaluaciones permanentes a las personas afectadas de manera directa y a la sociedad en su conjunto.

Por otro lado, en relación a las organizaciones sociales como actores del sistema, es necesario superar las carencias de los actuales formatos y estilos de coordinación entre las

mismas y los servicios sociales públicos. Las mejoras que introduzcamos en este sentido aminorarían dos deficiencias de los actuales mecanismos: las confusiones que producen a los ciudadanos unos sistemas ineficientes e informales de derivación, fundamentalmente desde los servicios de atención primaria hacia las organizaciones sociales; y la duplicidad de intervenciones, en beneficio de un sistema que potencie los principios de subsidiaridad y complementariedad.

Una sociedad integrada, sana, educada y con buenos niveles de convivencia, es el mejor escenario y soporte para el progreso tecnológico y económico. La contribución de los servicios sociales al logro de niveles adecuados de convivencia, incorporando a la misma a personas y colectivos con dificultades, contribuye a la articulación de la sociedad, favoreciendo la resolución de conflictos, y propicia el desarrollo de un sistema económico y social más igualitario. Conviene destacar también el potencial tecnológico de los servicios sociales. Este sector tienen un gran potencial de desarrollo tecnológico relacionado, por ejemplo, con la superación de limitaciones personales (de movilidad, sensoriales...) o en el hogar. El impulso a estas tecnologías puede tener, además, utilidades colaterales que impulsen otros ámbitos de investigación y desarrollo tecnológico, con efectos positivos para la economía.

Los recursos humanos de los servicios sociales para poder garantizar la correspondiente calidad tienen que incorporar las prioridades de una formación continua acorde con la dinámica social y los cambios que se generan en la misma; la necesidad de fomentar la investigación como ámbito de generación de conocimiento; el problema de la fragmentación profesional como consecuencia de la precariedad laboral; la reinversión en nuevas formulas de expresión y sistematización del saber; la necesidad de especializaciones frente a los diversos ámbitos de intervención social; la asunción de mayores responsabilidades profesionales en áreas del nivel organizativo, planificador y de gestión; y el encuentro de espacios comunes entre profesionales de la intervención y académicos.

En el marco legislativo es reseñable el hecho de que las nuevas leyes de servicios sociales contemplan los aspectos referidos a los recursos humanos. Éstas establecen de forma clara los derechos y deberes de los profesionales, no sólo de sus deberes laborales, sino de sus derechos y deberes como trabajadores de servicios sociales. Todas las nuevas leyes detallan ampliamente la formación continua y la supervisión del personal. Sin embargo, en la práctica no se cumple.

En cuanto a la innovación y la investigación tienen que perder su función periférica para

situarse como protagonistas impulsores de los cambios frente a los retos actuales. Para ello la relación entre el ámbito profesional y el universitario es clave, la conjunción de espacios y fuerzas pueden permitir otorgar un mayor impulso y visibilidad a estudios, análisis, elaboración de documentos que den cuenta de la realidad e importancia del sistema de servicios sociales y encuentren cabida en los sectores mediáticos y en las agendas políticas.

Este conjunto de elementos y su aplicación operativa viene a ser herramientas para los profesionales del trabajo social que tienen una seria y directa repercusión en los usuarios de los servicios sociales.

Derechos humanos: valores del trabajo social.

Las medidas institucionales de protección social sólo pueden ser eficaces y tener efectos duraderos, si se llevan a cabo en un entorno cívico impregnado de valores solidarios. Al fin y al cabo es en la sociedad donde se genera la convivencia, y el espacio donde se puede evitar la marginación o lograr la inserción de las personas, las familias y los grupos. Por eso, una concepción progresista de los servicios sociales debe impulsar en la sociedad estos valores solidarios y estas actitudes favorables para la convivencia positiva, superando actitudes o brotes de intransigencia en cualquiera de sus manifestaciones (racistas, fundamentalistas, etc.).

Con la Carta de la Organización de las Naciones Unidas en 1945 se inicia un proceso de reconocimiento Internacional de los Derechos Humanos como visión integral de los derechos de las personas, a partir del reconocimiento universal de los valores de dignidad de la persona, libertad, igualdad, solidaridad, participación y defensa de la paz en el mundo.

La "Declaración Universal de los Derechos Humanos" aprobada en 1948, por las Naciones Unidas reconoce por primera vez en la historia una responsabilidad de carácter mundial con los Derechos Humanos:

- DEFENSA DE LA DIGNIDAD HUMANA: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos, y dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros. (Art.1).
- NO DISCRIMINACIÓN: Toda persona tiene los derechos y libertades proclamadas en la declaración sin distinción de raza, color, sexo, idioma,

- opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición... (Art.2).
- DERECHO A LA VIDA: Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y seguridad de su persona (Art.3).
 - ABOLICIÓN DE LA ESCLAVITUD: Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre; la esclavitud y trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas (Art.4).
 - INTEGRIDAD HUMANA: Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles inhumanos o degradantes (Art.5).
 - DERECHOS SOCIALES: Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure así como a su familia, la salud y el Bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios;... (Art. 25.1)

Es de destacar que los Derechos Sociales y en concreto el derecho a los Servicios Sociales quedan reconocidos como parte integrante de los Derechos Humanos.

La carta de las Naciones Unidas impone a los Estados la obligación de promover el ejercicio de los Derechos y Libertades de todas las personas, adopta el 16 de Diciembre de 1966, para la firma de los Estados, el "Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales".

El Pacto se plantea el objetivo de comprometer a los Estados Partes en el reconocimiento del Derecho al trabajo remunerado, salario equitativo, seguridad e higiene, descanso... y así mismo derecho a fundar sindicatos, derecho de huelga, seguridad social, protección a la familia, a un nivel de vida adecuado, a la salud, a la educación, al progreso científico, a participar en la vida cultural.

La realización de estos derechos es obvio que depende de la política socioeconómica de los Estados y que para ello influye notablemente el nivel de desarrollo económico y social que permita la aplicación de los recursos por lo que los mecanismos de protección y control de estos derechos han sido menos perfeccionados que las garantías que se establecen para los derechos civiles y políticos.

La defensa de los derechos sociales como derechos humanos es una lucha continua cuyas prioridades en el siglo XXI se vinculan a la creación de un sistema internacional para

promover la realización de estos Derechos, potenciar instituciones democráticas y promulgar leyes internacionales así como controlar su aplicación.

La Declaración Universal de Derechos Humanos ha supuesto la oportunidad histórica de incorporar a las Constituciones de los Estados, los Derechos Humanos como Derechos Fundamentales, así como asentar la convivencia democrática y los valores de dignidad, igualdad, libertad y solidaridad

En el contexto de la Unión Europea hay que destacar respecto al desarrollo de las políticas para la integración social, la importancia del *Acta Única Europea*, que añade una tercera parte al Tratado de Roma, referida expresamente a “cohesión económica y social”.

A partir del señalamiento de este objetivo los países de la Comunidad que, desde 1957 habían unido sus intereses económicos con la firma del Tratado de Roma, inician la reactivación Europea en base a la necesidad de superar la subordinación que la política social tenía con respecto a la política económica.

En el Consejo Europeo de Maastrich, en 1991, los Estados miembros ponen en marcha normas e iniciativas comunes tendentes a lograr un modelo europeo cohesionado en lo económico y en lo social. Se establece el compromiso compartido de los Estados miembros, en materia de Política Social, al añadir al Tratado de la Comunidad Económica Europea un Protocolo sobre Política Social. En 1996 dicho Protocolo se integra en el Tratado de Ámsterdam asumiendo la Comunidad completar la acción de los Estados miembros en diversas materias sociales y en concreto, a los efectos de cohesión social, trabajar desde el ámbito comunitario para:

- Proteger los derechos de los trabajadores.
- Defender la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Promover la integración social de las personas excluidas del mercado de trabajo.

En el año 2000, surge la denominada *Estrategia de Lisboa*. El Consejo de Europa, reunido en Lisboa en Marzo de 2000 solicita a los Estados miembros y a la Comisión de las Comunidades Europeas la adopción de medidas tendentes a la eliminación de la pobreza para el 2010, asumiendo el compromiso de “hacer de la lucha contra la exclusión social y la pobreza uno de los elementos centrales de la modernización del modelo social europeo”.

En el marco de Consejo Europeo de Niza, el 7 de diciembre de 2000, los Presidentes del Parlamento Europeo, del Consejo y de la Comisión, firmaron y proclamaron la *Carta de los Derechos Sociales Fundamentales*, que quedó incorporada como texto integrante del "*Tratado por el que se establece una Constitución para Europa*" adoptado por los Representantes de Gobiernos de los Estados miembros de la Unión Europea en Bruselas el 6 de Agosto de 2004. Este Tratado que fue aprobado por la mayoría de los Estados a través de sus Parlamentos e incluso en Referéndum en el caso de España y Luxemburgo, fue rechazado en Referéndum por Francia y Países Bajos, por lo que sobre el llamado *Tratado Constitucional* no aprobado se pone en marcha un nuevo Tratado denominado *Tratado de Reforma* que se firmará solemnemente el 13 de diciembre de 2007 en Lisboa. Este Tratado incorpora la Carta de los Derechos Sociales Fundamentales, de obligado cumplimiento para los países miembros, a excepción de Inglaterra donde la Carta no tiene aplicabilidad en los tribunales británicos.

El Tratado desarrolla los objetivos de cohesión económica y social, manifestando la voluntad de atender al pleno empleo y al progreso social, así como combatir la exclusión social y todo tipo de discriminación. Lo más característico es el hecho de que los derechos sociales se configuran en el Tratado como derechos fundamentales de la ciudadanía europea, en el que se integran tanto los históricos derechos fundamentales referidos a los derechos civiles y políticos, como los derechos sociales.

Los derechos fundamentales constituyen una Parte del Tratado definida como "*Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión*", de la que a efectos de Políticas de integración social se destacan los apartados de *Igualdad y Solidaridad*:

- Todas las personas son iguales ante la ley.
- Se prohíbe toda discriminación ejercida por razón de sexo, raza, color, etnia, etc.
- Deberá garantizarse la igualdad entre mujeres y hombres en todo los
- ámbitos.
- Los niños tienen derecho a la protección y a los cuidados para su
- bienestar.
- Las personas mayores tienen derecho a una vida digna e independiente y a participar en la vida social y cultural.
- Las personas con discapacidad tienen derecho a su autonomía, integración social y profesional y a su participación en la vida de la comunidad.

- La Unión reconoce y respeta el derecho a las prestaciones de seguridad social y a los servicios sociales...
- Con el fin de combatir la exclusión social y la pobreza se reconoce el derecho a una ayuda social y a una ayuda de vivienda para garantizar una vivienda digna a quienes no respondan de recursos suficientes...
- Toda persona tiene derecho a la prevención y atención sanitaria en las condiciones establecidas por las prácticas internacionales...
- La Unión reconoce y respeta el acceso a los servicios de interés económico general... con el fin de promover la cohesión social y territorial.

La definición de los derechos sociales como derechos fundamentales en el Tratado, es un gran reto para hacer efectiva la integración social ya que obligará a los poderes públicos de los países de la Unión a generalizar los derechos sin exclusiones por situación social o económica, erradicando toda discriminación en el ejercicio de los derechos.

Esta era otra de las líneas que me interesaba desarrollar a raíz de que el grupo planteaba la necesidad de garantizar derechos. No es sino de las garantías y el reconcomiendo normativo desde el que se asista el Estado de Bienestar.

5.5 En clave de autocrítica

La larga etapa que atravesamos de crisis y reformulación del Estado de Bienestar genera confusión, quizás haya que recobrar la identidad. Algunas de las cosas que se apuntaban en el grupo de discusión sobre la realidad profesional fueron:

- Escasa vinculación profesional-usuario
- Inmediatez en la intervención y en la satisfacción de la demanda
- Ausencia de estudio y diagnóstico social adecuado. Información incompleta o poco rigurosa.
- Falta de planificación de la intervención y escaso seguimiento
- Burocratización y multiplicidad de prestaciones y procedimientos
- Necesidad de formación y reciclaje profesional. Labor de investigación casi inexistente.

- Abandono de la acción comunitaria y la denuncia social en defensa de los derechos humanos

Creo que nos hemos ido alejando de los ideales que nos animaron a muchos al ejercicio de la profesión lo que ha desembocado en malestar, frustración, y por tanto en la necesidad ahora de autocritica y de una revisión que incluya fondo y forma.

La pérdida de la base ideológica y metodológica común ha generado confusiones en el rol profesional, de manera que cada uno ha interpretado el papel que debía desempeñar según su propio estilo individual y así nos encontramos con modelos arbitrarios y dispares, rígidos o flexibles, fiscalizadores o negociadores, burócratas o mesías. Tal y como se señala en el grupo de discusión al hablar del desdibujamiento de las funciones del trabajador/a social.

Quizás esto haya sido uno de los puntos que me ha animado a realizar este Máster.

Inmersos en esta dinámica activista, con la mayor parte del tiempo dedicados a la intervención directa y poco a la reflexión y planificación, apenas nos ha quedado espacio para la búsqueda de una alternativa al tratamiento de las prestaciones, para avanzar en nuevas ideas y herramientas, para buscar y llevar a cabo iniciativas novedosas que nos permitan la labor preventiva, mediadora, educativa y promocional que deseamos y que seguramente serían más útiles y gratificantes para la ciudadanía.

Un momento como éste supone un reto para todas las personas que estamos involucradas en los servicios sociales, en la medida en que se nos exige una especial habilidad para la gestión de procesos de cambio.

Carta de Derechos para los/as Trabajadores/as Sociales

En base a este análisis es reseñable las propuestas de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS - IFSW) en Europa en 2012 anunció el lanzamiento de una Carta de Derechos para los Trabajadores Sociales. Como decía los/as trabajadores/as sociales realizan una amplia gama de nuevas y exigentes responsabilidades en nombre del resto de la sociedad, incluida la protección contra el abuso de niños/as y adultos en situación de vulnerabilidad. Señalaba el grupo que con demasiada frecuencia no reciben el

nivel de apoyo de sus empleadores y de la sociedad en general requerida para llevar a cabo un papel tan importante y exigente.

Esta Carta de Derechos resume el apoyo que los/as trabajadores/as sociales necesitan para actuar con seguridad y asegurar el mejor resultado posible para los/as usuarios/as de sus servicios.

Los/as trabajadores/as sociales tienen el derecho a:

1. Lugares de trabajo saludables y seguros, libres de abuso.
2. Capacitar a los usuarios de los servicios
3. Hablar y participar en la acción social
4. Desarrollar relaciones profesionales con los usuarios del servicio
5. Vías de progreso en la profesión que mantienen la práctica
6. Oportunidades para un aprendizaje permanente
7. Calidad de la supervisión y apoyo cuando las cosas vayan mal.
8. Líneas claras de responsabilidad y autoridad
9. Cargas de trabajo razonables y protección contra el "burnout" (síndrome de desgaste profesional).
10. Trabajo de forma crítica, reflexiva y creativa
11. Defensa y lobby de los usuarios del servicio
12. Asesoramiento y representación
13. Asumir riesgos razonables
14. Pertenecer a una asociación profesional
15. Buenas condiciones de trabajo y salarios dignos
16. Respeto de nuestra ética profesional.
17. Contribuir a la Política de desarrollo

6.- CONCLUSIONES

Impacto de la crisis en los servicios sociales

Los Presupuestos Generales del Estado que presentó el Gobierno para 2012 atentan contra la cohesión social y provocan un retroceso de 20 años en el Estado de Bienestar.

Las cuentas prevén dejar en prácticamente la mitad la partida destinada al Plan Concertado: el recorte previsto es del 42,4%. De esta forma, los ayuntamientos dispondrán en 2012 de unos 50 millones de euros para llevar a cabo sus políticas de servicios sociales básicos, unos 36 millones menos que el año pasado. Las ayudas que contempla el Plan Concertado son consideradas la atención primaria de la política social. Si se recortan de forma abusiva estas prestaciones, un total de 3.244.338 personas que recibían directamente alguna de estas prestaciones, dejarán de beneficiarse de ellas.

Este es sólo un ejemplo de los múltiples recortes que se aplicarán en todas las patas que sustentan el Plan Concertado. Dejar a quienes más lo necesitan sin ayuda para llegar a fin de mes, incluso en los casos más graves, sin recursos para poder comer ni orientación para evitar su exclusión, generará bolsas de pobreza que pueden poner en peligro la cohesión social de la que hemos gozado en las últimas décadas.

En general, los presupuestos, prevén una reducción del 16% en la inversión en política social en 2012 respecto el año anterior. Parte de este recorte sale de la anulación de la partida acordada con la que el Estado financia la Ley de Dependencia, que supone el 20% de su aportación total.

Hay que garantizar una sociedad redistributiva e inclusiva donde se garanticen los derechos fundamentales universales y en la que los recursos que son de todos no se sometan a las leyes del mercado, de la especulación y del enriquecimiento privado.

Los desafíos del trabajo social: Mediador

Uno de los retos de la profesión consiste en promover las iniciativas que promuevan la igualdad social y económica. Por ello, la Federación Internacional de Trabajadores Sociales

(FITS) apoya los Objetivos de Desarrollo del Milenio. En esta línea está definida la Agenda Global trabajo social y desarrollo social: compromiso para la acción, en que la FITS, la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social y el Consejo Internacional de Bienestar Social se comprometen a impulsar la creación de pisos de protección oficial, el trabajo digno y unos sistemas de servicios sociales, salud y educación universales.

Por tanto, en conclusión y a tenor de todo lo expuesto es preciso desarrollar los postulados de la Federación es estos aspectos::

- Escuchar e interpretar las necesidades y demandas de la ciudadanía, teniendo que incrementar nuestra capacidad de personalizar la atención que ofrecemos.
- Establecer un vínculo de relación con las personas a las que atendemos entendidas como sujetos de derechos y obligaciones, como protagonistas de la prestación de servicios sociales.
- Estructurar nuestras organizaciones y sistemas, aprovechando las posibilidades de las tecnologías, de las redes de la información y la comunicación.
- Posicionar los servicios sociales como servicios clave para todo el mundo, con la misma proyección y el mismo reconocimiento que tienen los servicios educativos, sanitarios o de empleo, como servicios que cuentan con identidad técnica, administrativa y política.
- Entender y construir el contenido técnico de nuestros servicios, en el marco de la sociedad del conocimiento, entendiendo que el conocimiento no viene incorporado al sistema sino que se construye con la participación de todos los agentes.
- Entender y fabricar la asociación entre la responsabilidad pública, la responsabilidad social, la responsabilidad empresarial, la responsabilidad personal y la responsabilidad familiar, y las relaciones de aportación de valor entre los agentes.

Pero para adaptarnos a los cambios y conseguir los objetivos planteados necesitamos afianzar una serie de áreas que consideramos de especial importancia para el desarrollo de nuestro trabajo, contar siempre con una información actualizada para ofrecer un servicio de calidad y que posibilite la igualdad de oportunidades a todas las personas en el adecuado ejercicio de sus derechos y en la utilización de los recursos, desarrollar con mayor eficacia los procesos de tramitación y de gestión, en tiempo y forma, de prestaciones y/o servicios

internos o externos a nuestra organización, así como prestar una intervención integral y eficaz que crea en la persona como protagonista de su cambio. Todo ello desde una formación continua y de reciclaje constante de los profesionales

Hoy en día, los/as trabajadores/as sociales han de fomentar el rol de mediador para buscar alternativas a los nuevos problemas o necesidades que se están produciendo. Están obligados a optimizar tanto los recursos que se ofrecen desde cualquiera de las instituciones, y que se están viendo reducidos por los recortes económicos, así como a potenciar los recursos personales y los relacionales propios de la persona. Para ello, tendrán que utilizar diferentes estrategias como la de reforzar las redes informales de apoyo del propio individuo; impulsar el trabajo en red con los distintos profesionales que trabajan dentro del sistema de protección social, además de seguir fomentando la participación ciudadana.

Alianzas y Movilización social: perspectiva comunitaria

Hay un despertar de la Sociedad civil, que precisa de una **regeneración de las políticas sociales**. No es sino desde la conciencia ética de la que surgirán las mejores soluciones, de la que emergerá una ciudadanía más comprometida y participativa.

Participación que en mi opinión debe vertebrar desde la perspectiva comunitaria del trabajador/a social que promueva acciones que incidan en éstos para que sean agentes de sus propios cambios. La perspectiva comunitaria contempla tanto la perspectiva individual como la colectiva, potenciando lo relacional a favor de una sociedad más unida. así pues en nuestra opinión, en el momento actual se hace necesario buscar respuestas conjuntas, de manera que se recupere el sentido y la fuerza del trabajo social comunitario.

Soy consciente de que este contexto nos lleva a tener que construir un nuevo acuerdo social, basado en el fortalecimiento de las redes y apoyos entre las personas tengo la creencia de que nuestro trabajo cobra, si cabe, mayor sentido en el momento actual, debe ser el facilitador en apoyar el desarrollo y la construcción de redes comunitarias y de apoyo social para conseguir la emancipación, autonomía y bienestar de las personas.

Por tanto nuestro rol profesional, nos interpela y nos compromete en la búsqueda de alternativas de mejora, donde los/as trabajadores/as sociales seamos mediadores y facilitadores del proceso



Otro de los asuntos que nos preocupa es que parece que hemos olvidado que en gran medida las causas de las necesidades sociales, y por tanto las soluciones, hay que buscarlas en el escenario macro-estructural. Sin trabajo comunitario y sin investigación, centrándonos solo en la atención individual, corremos el riesgo de cargar las responsabilidades exclusivamente en los usuarios, reclamando obligaciones a éstos en vez de pedírselas al sistema.

En la actualidad la práctica profesional requiere adoptar actitudes profesionales que se alejen del control social, favoreciendo el aprendizaje de técnicas y métodos que se inclinen al acompañamiento social y pongan a los profesionales en el rol de facilitador de procesos y mediador.

Los cambios estructurales derivados de la crisis económica están suponiendo un aumento de la demanda de atención profesional. Esta situación ha hecho emerger a un nuevo grupo demandante de servicios sociales desconocido hasta ahora, "los nuevos excluidos", grupo conformado por desempleados/as de larga duración que soportan cargas familiares, que no disponen de liquidez y que requieren de una respuesta urgente.

El profesional de servicios sociales ha sido ante todo un agente de cambio, que ha perseguido intervenir no solo sobre las necesidades sino sobre los factores que las generan, poniendo en marcha acciones transformadoras de modo sistemático y técnico.

Se ha generado una confusión de identidad entre Trabajo Social y Servicios Sociales. De alguna manera nos hemos dejado absorber por las exigencias del propio sistema y nos hemos alejado de los principios de nuestra disciplina, del carácter dinamizador y de cambio que pretendíamos en origen. Los objetivos de bienestar y justicia

social que perseguíamos se han visto doblegados por una intervención individualista centrada casi exclusivamente en el binomio demanda-recurso.

La constatación de las deficiencias y prácticas inadecuadas en el desempeño de nuestra labor requieren hoy de un análisis responsable y una revisión profunda, máxime en un momento socio-económico de grave crisis que está produciendo un gran giro en la realidad y por tanto en nuestro campo de acción. La aparición de nuevas necesidades y problemas exigen de nuestra profesión una actitud comprometida, previsor y preventiva, al objeto de adaptarnos a tiempo al nuevo escenario, rentabilizando al máximo los recursos con los que contamos y propiciando unos resultados óptimos y beneficiosos para la ciudadanía.

Creo que los/as trabajadores/as sociales debemos identificarnos con la lucha por la defensa de los derechos humanos, la justicia social, la ética, luchar contra las desigualdades sociales y la pobreza y promover la garantía de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres con perspectiva de género.

- No se deberían dar pasos atrás, ni involución en los paradigmas de la intervención.

Las políticas deben tener como prioridad el desarrollo humano de las personas, centro de toda actuación, y los territorios. Reforzando la proximidad de los profesionales y los recursos existentes. La intervención social ha de incidir en la implicación activa de las personas, los grupos y las comunidades, en la superación de carencias y en el desarrollo de sus posibilidades de promoción. Evitar la pasividad, potenciar la autonomía sosteniendo y acompañando a las personas más vulnerables y excluidas. Favorecer el protagonismo de una ciudadanía más activa, informada y corresponsable.

Es preciso un sistema público que simplifique, flexibilice y agilice la gestión, las estructuras, las redes y los procedimientos establecidos, como servicios a la ciudadanía. No se puede hablar del cuarto pilar del estado de bienestar sin alcanzar la universalización.

Los Servicios Sociales Públicos deben garantizar la igualdad de acceso y la universalidad de sus prestaciones.

7.- BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES

- Alvarez-Uria, Fernando y Varela, Julia. Sobre el nacimiento de las ciencias sociales en España: La Galaxia sociológica.
- Callejo, Javier (2001). El grupo de discusión: introducción a una práctica de investigación: Editorial Ariel Barcelona
- LENA DOMINELLI Y EILEEN MACLEO. , Trabajo social feminista: Ediciones cátedra
- Salvador Giner (1968), Nº 25 Sociología y Trabajo Social

Libros y Revistas:

- Las Heras Pinilla, P (2009) *La profesión del Trabajo Social* en Revista *Servicios Sociales y Política Social*, Revista de *Servicios Sociales y Política Social*, en *Miradas del trabajo social* , Madrid: Ed. Consejo General de Colegios oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales 86:167-173
- Las Heras Pinilla, P (1999) *Bienestar social y Servicios Sociales desde una perspectiva de género*. Revista de *Servicios Sociales y Política Social*, Madrid: Ed. Consejo General de colegios oficiales de DTS y AASS. 45: 121-134.
- Lima Fernández, A. (2009): *La profesión del Trabajo Social* en Revista *Servicios Sociales y Política Social*, Revista de *Servicios Sociales y Política Social*, en *Miradas del trabajo social* Madrid: Ed. Consejo General de Colegios oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales 86: 9-42.

Fondo documental:

- Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España (2006): “*Por la defensa del Sistema Público de Servicios Sociales.*” Resumen de las aportaciones de Colegios Profesionales y Escuelas Universitarias.
- Comisión Europea: Estrategia 2020, Una Estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. 2010.
- Ministerio de Sanidad, Política social e Igualdad. *Diez años de planes nacionales de Acción para la inclusión social en el Reino de España*. 2010.
- Ministerio Trabajo y Asuntos Sociales: Folleto y Catálogo “El Sistema Público de Servicios Sociales”. Dirección General de Inclusión Social.

- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales: **Plan Concertado de Prestaciones Básicas** de Servicios Sociales.1988.
- Código Deontológico de la Profesión de Trabajo Social. (2001).
- Asamblea General de Naciones Unidas. (1948): “*Declaración Universal de los Derechos Humanos*”, de 10 de Diciembre de 1948. Resolución 217 A. Oficina de Información de NNUU. Madrid 1998.

Enlaces:

Organismos internacionales

Federación internacional de Trabajadores Sociales

<http://www.ifsw.org/>

Organismos nacionales:

Consejo General del Trabajo Social

www.cgtrabajosocial.es

Encuesta sobre condiciones de vida del Instituto Nacional de Estadística (Ine).

<http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t25/p453&file=inebase>

VI Informe FOESSA – sobre exclusión y desarrollo social en España

http://www.foessa.es/publicaciones_Info.aspx?Id=379

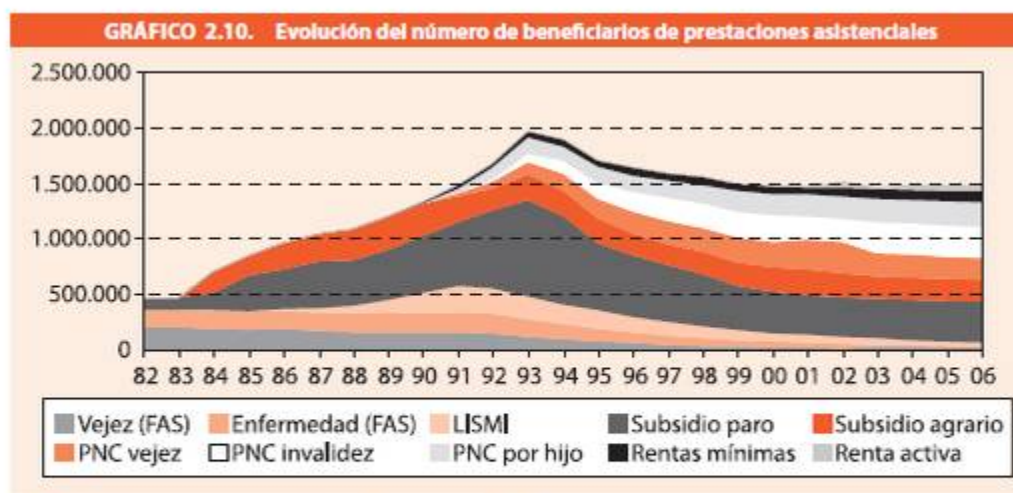
Barómetro social de España: Sistema de evaluación continua de la realidad social española

<http://barometrosocial.es/>

8.- ANEXOS

- VI Informe FOESSA – sobre exclusión y desarrollo social en España

http://www.foessa.es/publicaciones_Info.aspx?Id=379



CUADRO 3.2. Los tres ejes de la exclusión social

Ejes	Dimensiones	Aspectos
Económico	Participación en la producción	Exclusión de la relación salarial normalizada
	Participación en el consumo	Pobreza económica Privación
Político	Ciudadanía política	Acceso efectivo a los derechos políticos Abstencionismo y pasividad política
	Ciudadanía social	Acceso limitado a los sistemas de protección social: sanidad, vivienda y educación
Social (relacional)	Ausencia de lazos sociales	Aislamiento social, falta de apoyos sociales
	Relaciones sociales «perversas»	Integración en redes sociales «desviadas» Conflictividad social (conductas anómicas) y familiar (violencia doméstica)

