

# Una aproximación al estado actual de los Servicios Sociales. Estrategias prácticas para mejorar las intervenciones socioeducativas en el Servicio Básico de Atención Social

Núria Ferrer

Recepción: 28/11/16 / Aceptación: 01/03/17

## Resumen

Los Servicios Sociales siguen notando los efectos de la crisis y continúan sintiéndose cuestionados en la respuesta que dan a las necesidades de la población. Por lo tanto, cada vez es más necesario la formulación de un nuevo modelo de servicios, consensuado en el territorio, que centre su enfoque en la persona y en su entorno para dar una respuesta más ajustada a las necesidades de las personas. En el artículo se pretende reflexionar sobre este tema y apuntar diversas estrategias para mejorar las intervenciones en el Servicio Básico de Atención Social

### Palabras clave

Servicios Sociales, Servicio Básico de Atención Social, Intervención socioeducativa, Sujeto de intervención, Empoderamiento personal y social

Una aproximació a l'estat actual dels Serveis Socials. Estratègies pràctiques per millorar les intervencions socioeducatives al Servei Bàsic d'Atenció Social

An Engagement with the Current State of the Social Services. Practical strategies for improving socio-educational interventions in the Basic Social Care Service

*Els Serveis Socials continuen notant els efectes de la crisi i continuen sentint-se qüestionats en la resposta que donen a les necessitats de la població. Per tant, cada vegada és més necessari la formulació d'un nou model de serveis, consensuat al territori, que centri el seu enfocament en la persona i en el seu entorn per donar una resposta més ajustada a les necessitats de les persones. En l'article es pretén reflexionar sobre aquest tema i apuntar diverses estratègies per millorar les intervencions al Servei Bàsic d'Atenció Social.*

*The Social Services continue to note the effects of the crisis and continue to feel questioned in the response they give to the needs of the population. In light of this, it is increasingly necessary to formulate a new model of service, agreed on in the territory, that focuses its attention on the person and her or his environment in order to provide a response that is better suited to people's needs. The article sets out to reflect on this issue and to outline a number of strategies for improving interventions within the Basic Social Care Service.*

### Paraules clau

Serveis Socials, Servei Bàsic d'Atenció Social, Intervenció socioeducativa, Subjecte d'intervenció, Apoderament personal i social

### Keywords

Social Services, Basic Social Care Service, Socio-educational intervention, Subject of intervention, Personal and social empowerment

### Cómo citar este artículo:

Ferrer Santanach, Núria (2017). "Una aproximación al estado actual de los Servicios Sociales. Estrategias prácticas para mejorar las intervenciones socioeducativas en el Servicio Básico de Atención Social". *Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa*, 65, 156-173



▲ Hace, aproximadamente, ocho años que se inició la crisis económica, social y política que vive el país, pero hoy en día se siguen notando los efectos y se sigue cuestionando la respuesta dada por el Estado. La crisis hace resaltar las dificultades que tiene la administración para ofrecer respuestas a las diferentes necesidades sociales (Morata, 2014). El sistema de Servicios Sociales (SS) se postulaba como el cuarto pilar del estado del bienestar, pero la entrada de la crisis paralizó el desarrollo del sistema y provocó su estancamiento y su retroceso. El país se encuentra en un momento de cambio y, por ello, la mayoría de los SS aprovechan para modificar sus modelos de trabajo y la organización, y trabajan para unificar y consensuar criterios técnicos (convirtiendo una época de cambio en un espacio de oportunidades). En estos momentos de revisión es básico generar discurso teórico e investigar al respecto con el fin de mejorar las respuestas que se dan a la realidad que presenta la población.

El sistema de Servicios Sociales (SS) se postulaba como el cuarto pilar del estado del bienestar, pero la entrada de la crisis paralizó el desarrollo del sistema y provocó su estancamiento y su retroceso

En este sentido, este artículo avanza algunos de los contenidos tratados en la tesis doctoral: *Una aproximación al estado de los servicios sociales. La persona y su universo temático y léxico como centro de la intervención*. Tras una breve presentación de la investigación, se explican algunas de las reflexiones y los resultados relacionados con el estado actual de los SS y los retos a perseguir; y, a continuación, se reflexiona entorno del Servicio Básico de Atención Social (SBAS) y se apuntan algunas estrategias prácticas que pueden ayudar a los profesionales a mejorar una intervención socioeducativa en este servicio.

## La investigación: presentación y metodología

La tesis doctoral referenciada persigue dos objetivos básicos: 1) realizar una aproximación al estado de los SS, para conseguir una radiografía de la situación actual de los servicios y conocer así los temas clave que hay que trabajar para mejorarlos; y 2) realizar un análisis y una reflexión profunda sobre las intervenciones socioeducativas y el papel que tienen las personas atendidas.

La tesis tiene su base teórica en tres elementos y su triangulación: los SS (concretando la investigación en el SBAS), la intervención socioeducativa y el sujeto de intervención (y su entorno). Y persigue la hipótesis de investigación siguiente: los resultados de una intervención socioeducativa mejorarían si el enfoque de la intervención se centrara en la persona y en su universo temático y léxico<sup>1</sup> (entorno).

Para ayudar a contrastar la afirmación de la hipótesis, durante los años 2014 y 2015, se elaboraron una serie de entrevistas individuales, en profundidad, con la intención de que aportaran una mirada de los SS desde el punto de vista de los Servicios Sociales Básicos (SSB) y SBAS. La muestra del estudio

fue seleccionada de forma intencional y propositiva (garantizando el anonimato de las personas entrevistadas) utilizando los criterios condicionales siguientes: grado de conocimiento y de experiencia en el ámbito de estudio, perfil profesional, organización (volumen de habitantes) y zona territorial (provincia y ubicación) donde se trabajaba. Por tanto, se hicieron entrevistas a dos tipos de personas: expertas en el ámbito de SS (criterio de conocimiento) y profesionales en activo (criterio de experiencia). Se decidió partir de una muestra de 14 personas, que estuvo supeditada a la saturación teórica, al cumplimiento de los objetivos, a la redundancia de las informaciones y a los recursos disponibles.

Durante la investigación se tuvieron muy en cuenta aspectos y procedimientos éticos para garantizar su credibilidad y buen uso: 1) previamente a las entrevistas se facilitaba un documento con la información básica de la tesis y se firmaba un consentimiento de datos y un acuerdo de confidencialidad; 2) los datos se gestionaron y almacenaron en un servidor seguro; y 3) una vez finalizada la tesis, ésta se hará llegar a las personas entrevistadas para obtener un *feedback*.

Al final, se entrevistó un total de 17 personas (12 profesionales en activo y 5 expertos en el ámbito). Para analizar los datos obtenidos se utilizó el programa Atlas.ti (programa informático utilizado en investigación cualitativa). De los resultados de las entrevistas se pueden extraer los debates y las reflexiones que están presentes en el ámbito de los SS y se apuntan varios aspectos que pueden ayudar a empoderar y a mejorar las intervenciones socioeducativas que se realizan, sobre todo en el caso concreto de SBAS.

## Marco conceptual

La base teórica de la investigación se fundamenta en tres elementos y su triangulación: los SS, la intervención socioeducativa y el sujeto de intervención (y su entorno). A continuación se explica brevemente cómo se enfocan los tres elementos en el marco concreto de la investigación

## Servicios Sociales

El sistema de SS es todo el conjunto de prestaciones de servicios que ayudan a garantizar el bienestar y la calidad de vida de las personas. Los SS tienen la finalidad de trabajar para el bienestar individual y social de las personas, a través de ofrecer ayuda personal, integral y polivalente, compuesta por prestaciones, ayudas u otras acciones técnicas y tecnológicas (como se citó en Casado y Fantova, 2007). Pero la crisis iniciada en 2008 hizo tambalear este fin, porque modificó los escenarios de trabajo de los servicios y abrió nuevos

escenarios, lo que hace necesaria una nueva formulación del modelo de SS. Sin embargo, para modificar estratégicamente el modelo, primero se debe analizar bien el sistema actual y aclarar cuál es la esencia de los servicios. Teniendo claro esto se podrán definir las prioridades a las que dar respuesta como sistema y se podrá crear un modelo capaz de atender las demandas de una sociedad constantemente cambiante.

En este sentido, el consultor social Fernando Fantova (2016) desde hace tiempo apuesta por enfocar el objeto de la SS en la protección y promoción de la interacción humana (autonomía funcional e integración relacional); y, al mismo tiempo, el Colegio de Trabajo Social de Cataluña (Fantova, 2016) encamina los SS a dar respuesta a tres necesidades: la autonomía personal, el ejercicio de los derechos y deberes de las personas, y la compensación de las limitaciones personales o sociales.

En el caso concreto de SBAS, el servicio es la puerta de entrada a la Red de SS. Su función básica es la información, la orientación, el diagnóstico y el tratamiento social, así como la detección y la prevención, la gestión de servicios, los trámites y seguimientos, la derivación a los servicios sociales especializados, la intervención en proyectos comunitarios, etc. (como se citó en Pelegrí, 2011). Por lo tanto, como dice Pascual (2006, p. 6), los SBAS consisten en “un conjunto de acciones profesionales que tienen el objetivo de atender las necesidades sociales más inmediatas, generales y básicas de las personas, familia y grupos.” Habitualmente, pues, el servicio trabaja con situaciones de vulnerabilidad y exclusión social, y tiene como finalidad básica la prevención y la satisfacción de necesidades personales y sociales (Vilà, 2011).

## Intervención socioeducativa

Por *intervención socioeducativa* se entiende el conjunto de actuaciones pedagógicas, metodológicas, motivaciones, etc., desarrolladas en el marco de un proyecto de educación no formal (intencional y sistemática), con el objetivo de dar respuesta a necesidades de integración social, de adquisición de habilidades sociales y relacionales básicas y de mejora de las condiciones de vida de las personas (Lucea *et al.*, 2012). Por lo tanto, la intervención socioeducativa intenta prevenir y transformar a las personas en sujetos culturales y sociales, dándoles las herramientas necesarias para que sepan construir su manera de relacionarse con el entorno (Núñez *et al.*, 2010).

La intervención socioeducativa intenta prevenir y transformar a las personas en sujetos culturales y sociales

Las intervenciones deben tomar un enfoque sistémico poniendo especial atención a dos aspectos: la interacción que se establece entre las personas y los procesos comunicativos que aparecen entre los diferentes sistemas en los que se relaciona una persona (Viscarret, 2007). Asimismo, se entiende que cuando aparece una situación de necesidad es porque hay una crisis del

sistema, lo que implica que la intervención tenga que centrarse en cambiar aspectos del sistema y no sólo de la persona que presenta la necesidad (Villegas y Bellido, 2015).

Por tanto, las intervenciones deben enfocarse de forma global y deberían tener como objetivo central tanto las personas como su entorno, y basarse en el acompañamiento de éstas para prevenir situaciones de desequilibrio y revertirlas, apostando por las acciones preventivas y comunitarias que eviten el deterioro de situaciones personales y sociales de riesgo.

## Sujeto de intervención

Como se ha apuntado, una intervención socioeducativa será eficaz cuando se dé protagonismo a la persona y a su entorno, lo que implica conocerlos a fondo para adaptar al máximo la intervención a su realidad y a su persona. Para ayudar a una persona a poner en marcha un proceso de cambio es básico generar un buen vínculo entre el profesional y la persona/familia/grupo. Por eso hay que establecer una buena comunicación y diálogo, que sea recíproco, enfocado en positivo, y que transmita esperanza y confianza en que los procesos de cambio son posibles. El profesional debe ejercer una escucha activa, que facilite que la persona pueda explorar de una forma crítica sus percepciones, experiencias y necesidades durante toda la intervención (Miller y Rollnick, 2015).

**No se puede entender un sujeto sin conocer y entender su entorno** Además, es muy importante dar valor al entorno de la persona (universo temático y léxico), tanto en lo que se refiere a las personas que tienen cercanas (familia, amigos...) como a aspectos más globales (políticos, culturales...), así como conocer el significado que asignan a su realidad y las interacciones que generan. Como se ha dicho, no se puede entender un sujeto sin conocer y entender su entorno.

En el campo social se han elaborado varias clasificaciones entorno al tipo de personas que se atiende en estos servicios, sobre todo teniendo en cuenta la problemática que presentan o el colectivo al que pertenecen. Pero uno de los conceptos más utilizados para referirse a ellos es el de *persona/familia multiproblemática*, que hace referencia a aquellos sujetos que presentan desestructuración familiar, dificultades económicas, sociales o culturales, alteraciones de los roles familiares y sociales, etc. (Escartín, 2004). A esta tipología tradicional, hay que sumarle los nuevos perfiles de personas que aparecen como consecuencia de la crisis, vinculadas sobre todo a situaciones de pobreza económica y dificultades de acceso al mercado de trabajo (Fernández, 2010; Subirats *et al.*, 2007).

Sin embargo, el abanico de tipologías de personas que asisten a los SS-SBAS son muy amplios y es bueno empezar a cambiar la tendencia de las clasificaciones y, en lugar de valorarlas haciendo referencia a colectivos o problemáticas, tender a hablar de *personas*. Todas ellas tienen sus peculiaridades y hay que trabajarlas de una forma integral y personalizada, además no todas las personas que asisten a los servicios presentan las situaciones descritas anteriormente. Por eso se debe ser muy cuidadoso en su definición y en el abanico de tipologías que se presentan, para que todo el mundo se pueda ver reflejado.

## Reflexiones en torno a los Servicios Sociales

En este apartado se presentan diferentes reflexiones y debates abiertos en torno a los SS-SBAS y la intervención socioeducativa, extraídos de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas en la investigación.

### Estado de los Servicios Sociales

En estos momentos, si se analiza el sistema de SS se pueden detectar más debilidades que fortalezas. Por un lado, de la información recogida en la investigación se pueden extraer cuatro grandes fortalezas:

- La *esencia de los SS*: a partir de las últimas legislaciones, los SS han evolucionado en su ordenación, la concreción de prestaciones y ayudas, la definición de competencias, la homogeneidad de los servicios en el territorio..., lo que ha ayudado a perfilar mejor sus finalidades.
- La *proximidad de los servicios a las personas*: los SS trabajan a partir del vínculo y la generación de confianza, estando al lado de las personas en los momentos que más lo necesitan.
- El *trabajo en red*: los SS están dedicando esfuerzos al trabajo compartido y conjunto con las entidades y organizaciones del territorio, ya que éstas están desarrollando un papel muy importante en la comunidad.
- La gran *capacidad y experiencia de los profesionales*: el interés, la voluntad, la versatilidad y la responsabilidad que tienen los profesionales para encontrar diferentes formas de trabajar con los recursos que existen facilita la evolución continua de los SS a pesar de las dificultades.

Pero, por otra parte, de la investigación también se extrae que los SS tienen grandes debilidades *estructurales y funcionales*. El sistema de SS es inmaduro, débil e insuficiente y presenta dificultades de funcionamiento como: sobrecarga de trabajo, estancamiento de la reglamentación normativa, insuficiente dotación económica que imposibilita la garantía de derechos, poca innovación y creatividad en las metodologías de trabajo, falta de un modelo

de trabajo unificado y de criterios consensuados entre los diferentes territorios o inflexibilidad de los servicios, entre muchas otras.

A estas debilidades, hay que sumarle hay otras que empobrecen la visión que tiene la población de los SS. Una de ellas es la *poca capacidad de los SS para comunicar* y transmitir externamente qué son, qué trabajo se hace, a quién van dirigidos o cuál es su valía, lo que genera desconfianza, descalificación, poca priorización política y baja demanda social.

Históricamente, los SS han priorizado la atención a las personas por delante de la comunicación y la transparencia de los servicios, lo que ha generado baja visibilidad en la sociedad. La población no conoce realmente los SS y la visión que tienen está llena de estereotipos o de falsos rumores. Como explicaba una de las personas entrevistadas (P2: E2 - 02:35<sup>2</sup>): “Incluso socialmente, que lo ves en películas, el trabajador social es el que da ayudas, lo que saca niños de la familia, y esta es una imagen que no se corresponde en absoluto a la realidad.”

Se considera que los SS no dan respuesta a las necesidades reales de las personas y que están burocratizados. Esto provoca que no se valore la tecnificación y que políticamente se perciban como unos servicios que generan gasto social y no como una inversión de futuro. Hay, pues, que apostar por mejorar la comunicación y ayudar así a mejorar la visión que se tiene, ya que una buena comunicación puede favorecer la normalización de los servicios.

Otra debilidad detectada es la dificultad que presentan los SS en la *recogida de datos y la evaluación*. A pesar de la evolución de los últimos años, a los SS les falta cultura evaluativa y esto provoca que tengan dificultades para extraer datos y explicarlos. En consecuencia, cuesta justificar cuantitativa y cualitativamente las actuaciones que se hacen, lo que entorpece aún más la difusión y la transparencia de los servicios.

Es necesario que los SS avancen en la creación de procesos de extracción y de evaluación de datos

La evaluación de un servicio (o de una acción concreta) aporta el rigor y la calidad que garantizan la evolución y, al mismo tiempo, ayuda a explicar socialmente en qué consiste y qué hace, a partir de argumentos justificados con datos. Por tanto, es necesario que los SS avancen en la creación de procesos de extracción y de evaluación de datos.

También se destacó como debilidad del sistema que los *usuarios (o la población en general) no participan de los servicios*, cuando son los primeros interesados y son los que pueden dar más pistas de hacia dónde debería ir el sistema y los servicios (son quienes saben mejor cuál es la realidad). Este hecho dificulta que los SS se puedan adaptar a las necesidades reales de las personas y evitar, así, que sean las personas las que tengan que adaptar su necesidad a los servicios existentes.

Por ello, es necesario trabajar para acercar más los SS a la comunidad: destinar tiempo a estar presentes en los barrios y participar de acciones y actividades ciudadanas, invertir esfuerzos en mejorar y mantener una buena relación con los agentes del territorio, entre otros. La comunidad puede ayudar en los procesos de cambio de las personas. Por ello, se debe ayudar a crear comunidades sensibles, fuertes y comprometidas con sus miembros, a través del fomento de la participación y la cohesión social, que pueden ayudar a evitar formas de exclusión o de rechazo de los más vulnerables (Morata, 2014). Pero, dar el protagonismo a las personas significa hacer cambios en la concepción del sistema, de los diferentes servicios y de las necesidades que se están cubriendo. Unos cambios que, en estos momentos, sólo se podrían aplicar si se apuesta por una modificación real del modelo de trabajo.

Es necesario trabajar para acercar más los SS a la comunidad

En los resultados de la investigación también se detectó que el volumen de trabajo que tienen los profesionales (motivado en parte por el incremento de gestiones derivadas del trámite de ayudas o prestaciones sociales) provoca que no puedan dedicar tiempo suficiente a *conocer a fondo las personas* con las que se trabaja. Esto debilita el enfoque de las intervenciones socioeducativas, ya que sólo se puede apoyar bien a las personas si se está cerca de ellas.

Relacionado con los profesionales, se detectó que, a pesar de tener una gran capacidad y valía, la mayoría de ellos tienen una *falta de autoestima* relacionada con el hecho de sentirse poco reconocidos, tanto por parte de los diferentes agentes del territorio, como política o socialmente. Esto revierte en el debilitamiento del sistema de SS, ya que genera dificultades a la hora de posicionarse ante otros servicios o agentes, baja elaboración de discurso teórico, etc. Y también se detecta cierto miedo e inseguridad para hacer frente a las nuevas realidades, a posicionarse y a emitir diagnósticos sociales..., lo que les lleva a estar más pendientes de la tarea/acción a hacer que del acompañamiento a las personas. Una de las personas entrevistadas lo explicaba de este modo (P6: P1 - 06:57):

“[...] al fin y al cabo a lo que tenemos miedo es al fracaso, al pensar que nosotros no estamos haciendo lo que deberíamos hacer o lo que se necesita que hagamos. Y cada vez tenemos más miedo a que alguien pueda cuestionar qué y cómo hacemos.”

Para acabar con las debilidades, uno de los problemas del sistema es que no se ha encontrado una buena *articulación entre los dos niveles de SS* (básicos y especializados). Esta falta de articulación provoca desajustes en la manera de entender a las personas que atienden o en el hecho de encontrar un buen funcionamiento o circuitos de trabajo, lo que provoca tensiones y separación entre servicios. Esta debilidad tiene su origen en un tema organizativo, de diseño y de enfoque del sistema. Por ello, actualmente, la base de las relaciones entre los dos niveles recae, sobre todo, en la voluntad que tienen los profesionales de trabajar de forma conjunta y no tanto en una apuesta estructural del sistema, lo que genera diferencias entre territorios.



## Retos de los Servicios Sociales

Los SS tienen bastantes retos a los que deben hacer frente para evolucionar como sistema ante las diversas debilidades explicadas en el apartado anterior. Como se apuntaba al inicio de este artículo, el reto básico es la formulación de un nuevo modelo de SS. Para hacerlo, hay que trabajar diferentes aspectos:

- Concretar la esencia de los SS, que debe ser enfocada en positivo (para contribuir a la buena imagen del sistema) y destinada a toda la población.
- Ser muy conscientes de la realidad, tanto la de dentro del sistema como la que vive el territorio, y encontrar los elementos facilitadores y los que la obstaculizan.
- Poner a debate cualquiera de las acciones o ideas concebidas hasta el momento, entendiendo que todo puede ser revisable y modificable.

La mayoría de los servicios y de los profesionales son conscientes de los retos que tienen los SS, pero es difícil encontrar una forma original e innovadora de darles respuesta. No hay soluciones mágicas, pero hay que trabajar para empoderar y reforzar los SS. Se está en un momento en que es necesario generar un cambio en las estructuras, en la organización, en la legislación y en el funcionamiento de los SS, con el fin de adaptarlos y de dar respuesta a la realidad actual.

Normalmente, la realidad social evoluciona más rápido que los servicios. Por ello es necesario pensar en estructuras dinámicas, que tengan en cuenta la necesidad de evaluar continuamente para conocer la evolución de la realidad y para ser capaces de adaptarse de forma ágil a las nuevas necesidades y demandas de la sociedad. El hecho de que actualmente la estructura de los SS sea rígida y lenta provoca la necesidad de replantear el sistema en su conjunto, pero sin desvalorizar el trabajo realizado hasta el momento.

**Cambiar la metodología de trabajo y apostar por un enfoque más centrado en la persona y no tanto en la problemática que presenta**

Unido a esto, otro reto de los SS es la necesidad de cambiar la metodología de trabajo y de apostar por un enfoque más centrado en la persona (y en su entorno) y no tanto en la problemática que presenta. Este enfoque debe potenciar el empoderamiento de las personas y su autonomía, apostando por incrementar el trabajo comunitario y el trabajo con las familias (o entorno cercano).

Un trabajo centrado en este enfoque significa que la base de la intervención socioeducativa es el sujeto y su entorno, los cuales deben desempeñar un rol, una implicación y una participación activa durante todo el proceso de cambio y de transformación. Por ello, se deben tener muy en cuenta sus voluntades, sus intereses y sus deseos, respetarlos y garantizarles los derechos y la autonomía en la toma de decisiones (siempre que ello no suponga un peligro para su integridad física, psíquica y/o emocional, o la de terceros).

Esta metodología de trabajo debe ayudar a las personas a dar respuesta a sus necesidades y a capacitarlas para vivir de una forma más autónoma en la sociedad. Por ello, es fundamental el conocimiento y reconocimiento integral de las personas y del entorno, con el fin de detectar sus capacidades, para hacerlas aflorar y así reforzarlas; y conocer sus debilidades para minimizarlas o reducir sus efectos. Para hacer todo esto, hay que dar un gran valor al seguimiento y a la evaluación constante de las intervenciones para lograr más efectividad y mejores resultados.

Sin embargo, para realizar todos estos cambios, hay que priorizar otro reto: la mejora de la formación de los profesionales y el incremento de la creación de conocimiento dentro del ámbito social. Las reflexiones en torno a un cambio de modelo llevan a la necesidad de revisar la formación de los profesionales, tanto la universitaria como la post-universitaria, enfatizando el hecho de que una buena formación combina los aprendizajes de conocimientos (saber) y de práctica (saber hacer), pero también de actitudes, aptitudes y habilidades (saber ser). Como manifestaba una de las personas entrevistadas (P6: P1 - 06:58): “Yo creo que nuestro trabajo es una balanza entre las cuestiones más de tecnificación y las cuestiones más de aportación personal.”

Es decir, habría que formar a los profesionales en conocimientos teóricos y prácticos, pero también empoderarse como personas para poder ejercer como profesionales. Además, una vez el profesional está en activo necesita espacios formativos de apoyo, intercambio y supervisión, que faciliten que, a partir de la experiencia diaria, se pueda aprender teoría, nuevas prácticas y madurez personal y profesional.

Relacionado con este aspecto, cabe destacarse que los SS se enmarcan en un ámbito de trabajo vivo y cambiante. La vida de las personas y la sociedad evoluciona rápidamente y deja poco margen de tiempo a los profesionales para pensar cuáles son las estrategias de trabajo más adecuadas en cada momento y reaccionar ante ellas. Pero, por este factor, con más razón los profesionales o expertos en el ámbito deben ser constantemente creadores de conocimiento y de técnicas que sean adaptables, flexibles y que evolucionen según las peculiaridades de cada momento (Úcar, 2016). Esto se puede hacer con acciones cotidianas o con la elaboración de investigaciones de más envergadura, pero estas acciones son básicas para empoderar los SS e ir adaptándolos continuamente a la realidad.

## Servicio Básico de Atención Social: enfoque y líneas de trabajo

Según la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de SS, el servicio atiende a cualquier persona que presenta algún tipo de necesidad que impida su pleno desarrollo y su autonomía en la sociedad. Por ello, se considera que una de

sus líneas de trabajo prioritarias es la garantía de las necesidades básicas. Estas necesidades están relacionadas con la cobertura de la subsistencia, las dificultades relacionadas con la autonomía o las necesidades colectivas que entorpecen el bienestar de un grupo o una sociedad (como se citó en Pelegrí, 2011). Una de las personas entrevistadas ejemplificaba esta línea de trabajo de la siguiente manera (P6: P1 - 06:26, 06:29 y 06:30): “[...] yo puedo empezar a trabajar con las personas si tienen resuelto el ñam-ñam, el glu-glu, el zzzz, y el mua-mua; es decir, si tienen resueltas las necesidades básicas de alimentación, de techo y afectivas.”

Así, pues, es básico que el servicio ayude a las personas a garantizar la cobertura de las necesidades básicas de subsistencia y emocionales, pero también las de capacitación para conseguir las habilidades y competencias personales y sociales básicas para desarrollarse en la sociedad de una forma autónoma. Por lo tanto, a pesar de que la cobertura de necesidades básicas toma especial importancia en estos momentos, la finalidad del servicio va más allá y tiene que conseguir dar apoyo a cualquier persona que presente algún tipo de demanda y promocionar sus capacidades funcionales y relacionales, que permiten vivir en plena autonomía.

Para dar respuesta a ello, el servicio debe mejorar la estructura y las metodologías de trabajo, hacerlo menos burocratizado, más ágil y más descentralizado. Se debe empezar por hacer una apuesta clara para enfocar las intervenciones en la persona y en su entorno, fomentar su empoderamiento y la promoción. Los principios básicos de la intervención centrada en la persona pasan por entender que el servicio existe para beneficiar a las personas, generando procesos de cambio que surjan de forma natural y con plena participación de éstas, entendiendo que las personas son las máximas expertas en sí mismas; por ello, se deben reforzar sus fortalezas y favorecer la motivación hacia el cambio (Miller y Rollnick, 2015).

Hay que incrementar el trabajo que hace el servicio con el entorno y con la comunidad

Por todo ello, se debe ayudar a las personas a desarrollar habilidades y capacidades, para que puedan resolver sus problemas y tomar las decisiones más acertadas en cada momento. Este dominio de la realidad es la base para garantizar la plena autonomía de una persona a lo largo de su vida. Pero no se puede ayudar a una persona sin entender y comprender su entorno, las relaciones que se crean y la repercusión que éstas tienen hacia una persona, ya que las personas dependen del apoyo de los demás para vivir y para superar las adversidades de la vida (Federación Sardu, 2011). Por lo tanto, hay que incrementar el trabajo que hace el servicio con el entorno y con la comunidad porque, aunque se considera un elemento fundamental para entender a una persona, en los últimos años el servicio la ha estado explorando y conociendo poco.

Para realizar una buena intervención en SBAS se debe combinar el trabajo individual, el grupal y el comunitario, ya que la combinación de estos tres elementos es la base para la capacitación de competencias de los individuos y de la comunidad. Desde hace tiempo, el servicio utiliza el trabajo individual como herramienta básica de apoyo, pero para ejecutar un buen trabajo centrado en la persona es necesario que los tres elementos anteriores se trabajen por igual y conseguir, así, una buena inclusión social y un buen empoderamiento funcional y relacional de las personas.

Para hacerlo posible, las herramientas básicas de una intervención son el acompañamiento y el apoyo en los procesos de cambio individuales y colectivos. Las personas evolucionan elaborando procesos de crecimiento y mejora personal, por lo que se debe ayudar a capacitar a los individuos en todos aquellos aspectos en los que presentan dificultades, reforzando las habilidades y las competencias que les posibilitan mejorar continuamente (autoconciencia, empatía...). Esto aumentará la autoestima y enfocará mejor su forma de tomar decisiones y el control que ejercen sobre su vida.

Actualmente, el marco normativo y organizativo del servicio está enfocado a trabajar las problemáticas, resolverlas a partir de la gestión de ayudas y prestaciones, y partiendo de una resolución basada en la demanda-respuesta inmediata y puntual. Por lo tanto, esto debería modificarse y encarar el servicio a fomentar el trabajo socioeducativo con las personas, ya que, como explicaba una de las personas entrevistadas (P11: P6 - 11: 8), “el trabajo socioeducativo es el eje principal de los SS”.

Así pues, una intervención debe tener en su base la elaboración de unos objetivos de trabajo claros, que faciliten que las personas aprendan a ser capaces de encontrar sus propios recursos para resolver sus necesidades. El peso de la intervención pivota en un trabajo socioeducativo continuado e intenso, que capacita a las personas para conseguir plena autonomía funcional, relacional y emocional, entendiendo la prestación y las ayudas como una herramienta educativa más que tiene el profesional para ejecutar un plan de trabajo. Es decir, se entiende la prestación o la ayuda como un elemento de ayuda pero no como un fin en sí misma, ya que, como ejemplificaba una de las personas entrevistadas (P1: E1 - 1:25), “Es vuestra muleta [las prestaciones o las ayudas], herramienta en la que te podéis ‘apoyaros’ para hacer un trabajo social que realmente cambie las cosas.”

Por lo tanto, las ayudas o las prestaciones facilitan una mejora puntual, pero se debe trabajar con la persona, la familia o la comunidad a fin de encontrar respuestas a largo plazo, partiendo de los avances que pueden hacer por sí mismas a la hora aprender a aceptar, convivir, subsistir y/o superar las dificultades.

**Se debe trabajar con la persona, la familia o la comunidad a fin de encontrar respuestas a largo plazo**

## Estrategias para mejorar las intervenciones socioeducativas en el Servicio Básico de Atención Social

En el centro de una intervención socioeducativa de SBAS debe haber la persona y su entorno. Por ello, hay que mejorar el conocimiento que tiene el servicio de los sujetos de intervención y debe evitar centrarse sólo en la problemática que presentan. El profesional debe ser capaz de explorar y conocer la realidad de cada una de las personas con las que trabaja, lo que debe ayudar a ajustar mejor la intervención. Además, la proximidad que genera este conocimiento puede beneficiar la intervención en diferentes aspectos: aumenta la confianza y las posibilidades de dialogar entre los miembros; mejora el seguimiento y la evaluación de los procesos de cambio; incrementa la participación activa; y ayuda a enfocar mejor los objetivos de trabajo.

Esta mayor proximidad a la persona no significa invadir su privacidad o intimidad, sino que supone incrementar el conocimiento para enfocar mejor las intervenciones. Por lo tanto, será imprescindible informar a las personas que para ofrecer un buen acompañamiento durante todo el proceso hay que estar cerca. El profesional debe saber encontrar el límite de esta proximidad y utilizar el diálogo y la observación como herramientas para evitar incomodar a los sujetos.

Las personas entrevistadas apuntaban diferentes estrategias de trabajo que consideraban positivas para favorecer este conocimiento y acercamiento a las personas atendidas. La mayoría de las aportaciones iban encaminadas a aspectos relacionados con la actitud de los profesionales y con su posición ante la persona y el entorno, ya que estos son los elementos clave que pueden favorecer o entorpecer una intervención.

Para empezar, en la base de cualquier intervención es muy importante generar un buen vínculo entre profesionales y personas atendidas. El vínculo está muy ligado a los aspectos de empatía, de respeto hacia los demás, de generación de confianza mutua y de capacidad de entender y comprender las diferentes realidades. También se ha de poner énfasis en la escucha activa, a estar abiertos y receptivos durante una conversación, ya que, como explicaba una de las personas entrevistadas, el profesional debe ser capaz (P1: E1 - 1:47): “[...] de escuchar, de entender, de encontrar el diálogo adecuado a cada caso, a cada familia, que no sea paternalista ni despectivo o discriminador.”

Aunque la necesidad de escuchar al otro pueda ser compartida por todos, este aspecto se debe remarcar, porque no siempre se puede dedicar el tiempo suficiente ni se adopta la actitud correcta para ejercer una verdadera escucha activa. Así, pues, una actitud positiva, de ayuda y de proximidad, facilita el vínculo con la persona y le ayuda a adoptar una mejor postura hacia el cambio. En este sentido, una de las personas entrevistadas explicaba una estrategia para aproximarse a las personas (P13: P8 - 13:39):

“Seré capaz de decir: te quiero ayudar a que seas feliz, a que salgas adelante [...]. Ayuda a que se relajen y que vean que no están aquí para que les juzguen, sino que hay una persona que me entiende y que quiere aportarme algo”.

Por lo tanto, es básico el respeto hacia el otro, la escucha (utilizando el silencio en positivo) y la aceptación de las opiniones y decisiones de las personas; pero también se debe tener muy en cuenta sus capacidades, partiendo de las potencialidades y las fortalezas que tienen y reduciendo los daños que provocan las debilidades. De este modo, la intervención se enfoca en positivo y garantiza una mejor vivencia y, en consecuencia, una implicación y un mayor interés por el cambio.

El profesional debe ser un guía, un facilitador y un colaborador de procesos de cambio y de mejora, alguien que vele por garantizar la motivación y el interés de la persona por el cambio y que fomente la conciencia crítica ante la realidad que presenta. El control de la vida de las personas lo tienen ellas mismas y por eso deben ser siempre los principales protagonistas de la intervención y los responsables últimos de las decisiones.

El profesional debe ser un estímulo de nuevas informaciones y oportunidades que ayuden a desarrollar las capacidades de cada uno y favorecer nuevas experiencias y espacios relacionales que permitan a las personas evolucionar y reorganizar mejor su realidad. Para ello hace falta un buen análisis y un buen diagnóstico de la realidad de una persona y de su entorno, y desarrollar actitudes creativas y de experimentación que ayuden a que la intervención sea dinámica y participativa (Campanini, 2012).

Eso supone que el profesional debe adoptar conductas y actitudes positivas, neutrales y empáticas que generen vínculo. Debe garantizar en todo momento el respeto, la honestidad, la comprensión y la confianza, evitando la fiscalización o los juicios rápidos. Así, pues, elementos como la disponibilidad, la permeabilidad, la flexibilidad, la apertura de miras y la capacidad crítica y autocrítica ayudan a mejorar una intervención socioeducativa.

Además, se destaca la necesidad de basar la metodología de trabajo en un buen diagnóstico social y en la elaboración de planes de trabajo que tengan unos objetivos claros y un seguimiento y evaluación continuados. Para incrementar la solvencia y la calidad, tanto del diagnóstico como del plan de trabajo, se deben elaborar en equipo y se deben explicar/debatir con las personas implicadas y con los agentes del territorio que tengan relación con ellos. De esta forma, las personas pueden sentir que tienen más apoyo y seguridad ante una intervención, ya que los diferentes servicios a los que asisten siguen las mismas líneas de trabajo.

Asimismo, es básico hacer una buena gestión y seguimiento de cada caso para ejercer correctamente el rol de guía y de facilitador, porque un buen

**El profesional debe ser un guía, un facilitador y un colaborador de procesos de cambio y de mejora**

acompañamiento se basa en un apoyo continuado. Pero, para ello, se debe aceptar y respetar el tiempo y el ritmo que cada persona, grupo o comunidad necesita para hacer un proceso de cambio. En una intervención no se puede forzar a las personas a tomar decisiones, a modificar su situación, a responsabilizarse o a tomar conciencia de la realidad. En el momento en que no se respeta el tiempo que necesita una persona, la intervención pasa a ser directiva y, en consecuencia, se reduce la implicación de esta. Como explicaba una de las personas entrevistadas (P12: P7 - 12:53):

“El hecho de saber aceptar cada momento por el que pasa una familia o una persona y saberte mover, saber cambiar los objetivos, saber ser flexible con las situaciones, pienso que es muy importante y por contraposición no saberlo hacer es símbolo inequívoco de derrota [...]”

Finalmente, la presentación que hace el profesional de sí mismo (tanto desde el punto de vista oral como del postural) acaba enfocando el tipo de relación que existirá durante una intervención. Este elemento, pues, se puede utilizar estratégicamente en positivo al inicio de una intervención para facilitar que la relación que se genere acabe siendo fluida y basada en la confianza y el respeto mutuo. Una de las personas entrevistadas lo explicaba de este modo (P13: P8 - 13:48):

“[...] como tú te presentas: soy la persona que viene a mirar qué mal lo haces y te diré cómo lo tienes que hacer bien y te marcaré el camino porque soy muy sabio; o me presento como una persona que te puede ayudar.”

Por eso, el trato que se debe ofrecer a las personas atendidas es clave para garantizar una buena vivencia de la intervención. Desde el primer momento es importante ofrecer ambientes y discursos cálidos, respetuosos y ordenados que faciliten que la vivencia que tenga la persona sea más positiva y, por tanto, acabe siendo un elemento favorecedor de la intervención.

## Conclusiones y propuestas

Los SS son unos servicios básicos y necesarios para ayudar a garantizar el bienestar y la calidad de vida de las personas. Por eso se debe trabajar continuamente para reforzarlos y empoderarlos y evitar su estancamiento o el retroceso. En estos momentos, los SS presentan más debilidades que fortalezas y necesitan un modelo estructural, funcional y organizativo que sea compartido y consensuado en el ámbito territorial y que permita dar respuesta a las necesidades reales de la población.

En 2015, la Generalitat de Catalunya, junto con diferentes entidades y organizaciones del ámbito social y municipal, elaboró dos publicaciones que hablaban del modelo de SSB y de SBAS (<http://treballiaferssocials.gencat>).

cat). Estos documentos sirven para avanzar en la evolución de los servicios. Pero, según mi opinión, para empoderar los SS y SBAS es necesario remodelar el sistema, cada uno de los servicios que lo integran y las metodologías de trabajo. Para ello se debe focalizar más y mejor las intervenciones socioeducativas en las personas (y en su entorno) con el fin de ofrecerles un mejor apoyo y acompañamiento basados en la generación de vínculo y de confianza. Esto les ayudará a revertir las situaciones de desequilibrio y a prevenirlas mejor, y facilitará más autonomía (funcional, relacional y emocional) y más capacidad a la hora de tomar decisiones y de participar de una vida activa y plena.

Actualmente, en el caso concreto de SBAS, el servicio da respuesta a las necesidades básicas de las personas a través, sobre todo, de la gestión de ayudas y prestaciones sociales, pero esta realidad no puede hacer olvidar que la esencia del servicio es favorecer el bienestar de las personas (ejerciendo una labor pedagógica y social), centrandó la intervención en garantizar la capacitación y la autonomía. Por tanto, en el centro de cualquier intervención siempre debe haber el equilibrio entre la gestión de la demanda que hacen las personas (en forma de problemática) y la metodología de trabajo que utiliza el profesional (centrada en hacer un buen acompañamiento y apoyo).

Así pues, para enfocar el trabajo de la forma en que se ha explicado en este artículo, los profesionales deben dedicar más tiempo a las personas (respetando sus ritmos), deben tener un volumen asequible de casos y deben priorizar necesidades y grados de riesgo social, entre otros. Pero también será necesario revisar la formación y la capacitación de los profesionales para adaptarla a las nuevas metodologías de trabajo. Por lo tanto, será imprescindible que haya una convicción y una apuesta firme por esta visión del trabajo por parte de los equipos directivos y políticos de los diferentes SS, entendiendo que es una forma de invertir en el futuro de las personas y en el bienestar del país.

**Será necesario  
revisar la formación  
y la capacitación  
de los  
profesionales  
para adaptarla  
a las nuevas  
metodologías  
de trabajo**

Núria Ferrer Santanach  
Educató social y pedagoga  
Servicios Básicos de Atención Social  
nuriasantanach@gmail.com



## Bibliografía

- Campanini, A.** (2012). *La intervención sistémica. Un modelo operativo para el Servicio Social*. Argentina: Editores Miño y Dávila.
- Casado, D.; Fantova, F.** coord. (2007). *Perfeccionamiento de los servicios sociales en España*. Madrid: Fundación FOESSA.
- Escartín, M. J.** (2004). *Familias multiproblemáticas y servicios sociales* [en línea]. Universidad De Castilla - La Mancha: Facultad de Trabajo Social de Cuenca, núm. 6. <<http://www.uclm.es/bits/sumario/28.asp#inicio>>
- Fantova, F.** (2016). *Los servicios sociales de la emergencia social a la estrategia de futuro* [en línea]. <[http://fantova.net/?page\\_id=46](http://fantova.net/?page_id=46)>
- Federación Sartu** (2011). “Estrategias profesionales para la inclusión social”. País Vasco: creative commons.
- Fernández, D.** (2010). “Gestió de serveis socials d’atenció primària a l’Hospitalet de Llobregat”. *Revista de Treball Social*, núm. 191, p. 53-63.
- Huergo, J.** (2006). *El reconocimiento del “universo vocabular” y la prealimentación de las acciones estratégicas* [en línea]. Universidad Nacional de La Plata: Centro de Comunicación y Educación, Facultad de Periodismo y Comunicación Social, p. 1-6. <[http://www.unc.edu.ar/extension/vinculacion/solidaridad/convocatoria-a-estudiantes-2012/segundo-taller-deformacion2012/El%20reconocimiento%20del%20universo%20vocabular201d%20y%20la%20prealimentacion%20de%20las%20acciones%20estrategicas%20\\_%20Por%20Jorge%20Huergo.pdf](http://www.unc.edu.ar/extension/vinculacion/solidaridad/convocatoria-a-estudiantes-2012/segundo-taller-deformacion2012/El%20reconocimiento%20del%20universo%20vocabular201d%20y%20la%20prealimentacion%20de%20las%20acciones%20estrategicas%20_%20Por%20Jorge%20Huergo.pdf)>
- Lucea, M. A.** [et al.] (2012). *Manual de buenas prácticas en la intervención socioeducativa con familias*. Madrid: Ed. Popular.
- Ley 12/2007**, de 11 de octubre, de servicios sociales.
- Miller, W. R.; Rollnick, S.** (2015). *La entrevista motivacional*. Barcelona: Paidós.
- Morata, T.** (2014). “Pedagogia Social Comunitària: un model d’intervenció socioeducativa integral”. *Educació Social. Revista d’Intervenció Socioeducativa*, 57, p. 13-32.
- Núñez, V.** (coord.) (2010). *Encrucijadas de la educación social. Orientaciones, modelos y prácticas*. Barcelona: Editorial UOC.
- Pascual, J. M.** (coord.). (2016). *La millora dels serveis socials bàsics a Catalunya. Una proposta del tercer sector social* [en línea]. Barcelona: Debates Catalunya Social, propuestas desde el tercer sector, <[http://www.tercersector.cat/sites/www.tercersector.cat/files/dossier\\_serveis\\_socials\\_0.pdf](http://www.tercersector.cat/sites/www.tercersector.cat/files/dossier_serveis_socials_0.pdf)>
- Pelegrí, X.** (2011). *Els serveis socials a Catalunya. Aportacions per al seu estudi*. Lleida i Tarragona: Ediciones de la Universidad de Lérida y de la Universidad Rovira i Virgili.
- Subirats, J.** (dir.) [et al.] (2007). *Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones.
- Úcar, X.** (2016). “Els professionals d’allò socioeducatiu com a investigadors: la creació de coneixement”. *Educació Social. Revista d’Intervenció*

*Socioeducativa*, 62, p. 11-23.

**Vilà, A.** (2011). *Serveis socials. Aspectes històrics, institucionals i legislatius*. Barcelona: Editorial UOC.

**Villegas, E.; Bellido, A. J.** *La teoría sistémica en trabajo social. Criterios de aplicación y observaciones críticas* [en línea]. Alicante: 2015, p. 185-193. <[http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5910/1/ALT\\_01\\_15.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5910/1/ALT_01_15.pdf)>

**Viscarret, J.** (2007). *Modelos y métodos de intervención en trabajo social*. Madrid: Alianza Editorial.

- 
- 1 Esta idea se extrae del autor Paulo Freire que se refería al entorno de una persona teniendo en cuenta el concepto “universo vocabular” [léxico] y “universo temático”, que hace referencia al lenguaje y al conjunto de palabras que utiliza una persona para interpretar el mundo y los temas o los problemas de la sociedad que los pueden influir (y el significado que dan a la interpretación de la realidad), respectivamente (Huergo, 2006: 1-6).
  - 2 Durante todo el artículo, en el momento en que se hace referencia a un abstracto de una entrevista se pone la nomenclatura utilizada para garantizar el anonimato de las personas entrevistadas en la investigación y el número de identificación de la línea en la que se ha transcrito el fragmento de la entrevista.
-