

¿Pobreza o exclusión social? Covid-19. Ante la responsabilidad de un abordaje nuevo y coordinado en los servicios sociales

Joan Uribe

Recepción: 27/10/2020 / Aceptación: 12/02/2021

Resumen

La pandemia de covid-19 ha generado una crisis económica y social sin precedentes desde el final de la Guerra Civil Española: la crisis de los años ochenta –vinculada a la reorganización de los sectores productivos y casi enlazada con la crisis de 1973– o la crisis financiera iniciada en 2008 no tuvieron el alcance transversal de la actual, ni tuvieron una repercusión tan devastadora sobre un volumen tan grande de población como sí lo están haciendo las repercusiones económicas de la pandemia. La gran cantidad de personas que ha entrado de manera rápida y radical en situación de pobreza relativa o extrema, combinado con la gran afectación entre personas que comparten grupo o comunidad, generará graves situaciones de exclusión social. El abordaje de la situación ayudará a dejar de confundir pobreza con exclusión. Los sistemas especializados en abordar la pobreza deben activarse. El sistema de servicios sociales tiene, más que la oportunidad, la necesidad urgente de redefinirse en su totalidad a riesgo de fracasar en su misión en caso de no hacerlo. Debe orientar su acción en la restitución y mantenimiento de la capacidad de interacción de las personas afectadas desde dinámicas de acompañamiento en la comunidad y desde la comunidad, como pilar básico del estado de derecho cuya misión es garantizar la capacidad de agencia, libertad y autonomía de cada uno de sus miembros, actuando así como palanca de generación de capital humano y social que devuelva la participación de las personas afectadas no solo de la sociedad salarial, sino de la sociedad en su conjunto y más allá de lo económico.

Palabras clave

Pobreza, exclusión social, servicios sociales, interacción, comunidad.

Pobresa o exclusió social? Covid-19. Davant la responsabilitat d'un abordatge nou i coordinat als serveis socials

La pandèmia de covid-19 ha generat una crisi econòmica i social sense precedents des del final de la Guerra Civil Espanyola: la crisi dels anys vuitanta –vinculada a la reorganització dels sectors productius i gairebé enllaçada amb la crisi de 1973– o la crisi financera iniciada el 2008 no van tenir l'abast transversal de l'actual, ni va tenir una repercussió tan devastadora sobre un volum tan gran de població com sí ho estan fent les repercussions econòmiques de la pandèmia. La gran quantitat de persones que ha entrat de manera ràpida i radical en situació de pobresa relativa o extrema, combinat amb la gran afectació entre persones que comparteixen grup o comunitat, generarà greus situacions d'exclusió social. L'abordatge de la situació ajudarà a deixar de confondre pobresa amb exclusió. Els sistemes especialitzats a abordar la pobresa s'han activar. El sistema de serveis socials té, més que l'oportunitat, la necessitat urgent de redefinir-se completament, amb el risc de fracassar en la seva missió si no ho fa. Ha d'orientar la seva acció a la restitució i manteniment de la capacitat d'interacció de les persones afectades des de dinàmiques d'acompanyament en la comunitat i des de la comunitat, com a pilar bàsic de l'estat de dret la missió del qual és garantir la capacitat d'agència, llibertat i autonomia de cada un dels seus membres, actuant així com a palanca de generació de capital humà i social que recuperi la participació de les persones afectades no només de la societat salarial, sinó del conjunt de la societat i més enllà de l'àmbit econòmic.

Paraules clau

Pobresa, exclusió social, serveis socials, interacció, comunitat.

COVID-19: Poverty or social exclusion? A new, coordinated approach to social services

The COVID-19 pandemic has generated an economic and social crisis without precedent here since the end of the Spanish Civil War: the crisis of the 1980s – following on almost seamlessly from the 1973 crash and linked to the reorganisation of production sectors – and the financial recession that began in 2008 did not have the same cross-cutting effect of that we are witnessing now; nor did it wreak its devastating effects on such large swathes of the population as the economic impact of the pandemic has caused. The huge number of people who have quickly and radically entered a situation of relative or extreme poverty, coupled with the enormous impact on people who share a group or community, will generate situations of severe social exclusion. Addressing this situation will contribute to ending the confusion of poverty with exclusion. It is necessary to launch specialised systems for tackling poverty. The social services system has, more than an opportunity, the urgent need for to completely redefine itself, and may fail in its mission if it does not. The action taken by social services must be aimed at restoring and maintaining the capacity of interaction among people affected by this situation. In this, social services must work in the community and through the community as a basic pillar in the rule of law, whose mission is to guarantee the capacity of agency, freedom and autonomy of each of its members. In this way, social services will act as a lever for generating human and social capital to revive the participation of people affected, not only wage-earning society, but from the whole of society, going beyond the economic sphere.

Keywords

Poverty, social exclusion, social services, interaction, community.

Cómo citar este artículo:

Uribe Vilarrodona, J. (2021).

¿Pobreza o exclusión social? Covid-19. Ante la responsabilidad de un abordaje nuevo y coordinado en los servicios sociales.

Educació Social. Revista d'Intervenció Socioeducativa, 77, p. 15-35.



ISSN 2339-6954

▲ Momento, situación y posible desviación

Límites

Este artículo se escribe entre mediados de mayo y finales de junio de 2020, en plena gestión de la epidemia covid-19, pasado el momento crítico inicial –febrero y principios de mayo de 2020–, pero aún en fase de abordaje de la pandemia a escala mundial. Ha sido escrito en Barcelona bajo la influencia de la situación vivida y de aquello que el autor presupone subjetivamente que va a vivirse en los próximos tiempos, a corto y medio plazo, en esta ciudad, y desde la subjetividad y el sesgo a partir de la mirada de su responsabilidad profesional, que es la de la gestión de servicios sociales.

Si bien se ha tenido acceso a una información general, tanto a nivel sanitario como social, es preciso constatar que no existe evidencia científica de las suposiciones, análisis y proyecciones que se recogen en este texto. En cualquier caso, es preciso realizar ciertos análisis y proyecciones sin disponer de tales evidencias: desde la prudencia, pero ante la necesidad de organizarnos rápido y bien.

De momento, la epidemia ha asolado nuestra sociedad y ha hundido nuestra economía. Y se cuenta con la probabilidad de rebrotes ante los cuales se hace pertinente procurar anticipar una reacción organizada y certera.

¿Dónde estamos?

En uno de los peores escenarios imaginables. En resumen, y en contexto regional: en mayo de 2020, la gravísima pandemia que ha generado una crisis sanitaria mundial solapa la ya evidente, gravísima y crítica, a distintos niveles, crisis económica y social.

Esta *multiplicación por mucho* en miles de personas equivale a un retroceso de más de setenta años

El número de personas que necesitan la cobertura de determinadas necesidades básicas se ha multiplicado por mucho, especialmente en entornos urbanos: necesidad de cobertura total alimentaria; cero ingresos sin disponibilidad de ahorros previos, y por tanto sin capacidad de asumir ningún coste básico para la supervivencia; pérdida de vivienda en los numerosos casos de situación previa de infravivienda o vivienda sin tenencia legal de la misma –no así las sujetas a desahucio, medida normativamente suspendida pero que posiblemente se retome tras el fin del estado de alarma.

Esta *multiplicación por mucho* en miles de personas supone un incremento en números absolutos en pocas semanas que equivale muy posiblemente a un retroceso de más de setenta años (años cuarenta y cincuenta, la postguerra

civil española) en volumen de personas afectadas y dureza y forma extrema de las situaciones de pobreza.

Una gran cantidad, presuntamente la mayoría –a la espera de disponer de estimaciones numéricas que avalen la percepción recogida de diversos servicios sociales–, de personas afectadas nada tiene que ver con la situación habitual de personas destinatarias de este tipo de apoyos a la emergencia/subsistencia. Dicho de otra forma, puede que implique el debut, y con un peso que se intuye mayoritario, tanto de personas y familias que sobrevivieron de forma muy ajustada en los últimos años, así como de personas y familias con trayectorias suficientes pero no holgadas a nivel económico y muy orientadas a sectores profesionales como la hostelería, el transporte, el comercio minorista –el peso de estos tres sectores es del 25% del PIB del Estado español¹– la limpieza, la economía informal, los profesionales genéricos sin especialización y, en general, en situaciones de precariedad laboral. Personas y familias sin trayectoria previa de apoyo de los sistemas de servicios sociales, grupos profesionales que afectan a un elevadísimo porcentaje del tejido productivo de la sociedad, muchos de cuyos miembros están *de facto* experimentando la pobreza...

Estamos tratando de definir un colectivo mayoritario, de centenares de miles de personas afectadas, en gran medida familias enteras, que han salido violentamente de una situación “normalizada” en las franjas bajas de ingresos para entrar de repente en una situación de absoluta pobreza sin acceso a ningún recurso propio para revertirla. Por ello, no es difícil entender que una parte importante de los recursos y métodos de trabajo para apoyar estas situaciones pueden ser diferentes a los existentes hasta el momento, orientados a soportes puntuales en determinados aspectos, por una parte, y a colectivos con larga o muy larga trayectoria de exclusión, por otra.

Se sumarán aquellas personas que, sujetas a un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE) originado en el momento inicial de la crisis sanitaria, acaben desempleadas debido a un cese definitivo de muchas de las empresas afectadas. Muchas de las personas perderán sus viviendas en el caso que las medidas de suspensión de desahucios se revoquen a corto o medio plazo. También, aquellas que dejen de ser tributarias de determinados subsidios limitados en el tiempo, y aquellas cuya cuantía del subsidio acabe por ser insuficiente en los próximos meses si la situación de la persona tributaria del mismo se mantiene o empeora. No hay previsión del número de empresas, ya sean pequeñas, medianas o grandes, que no sobrevivirán a los meses del brote y confinamiento, pero se da por hecho que será significativo.

Respecto a las personas que ya estaban en una situación de exclusión social, se constatará una precarización de la situación, un acceso a recursos menor o más limitado y con menos posibilidades de salida a corto y medio plazo por una mayor duración de la situación, con menor dedicación de recursos para revertirlo. Desde hace ya algunos meses, miles de personas y familias están necesitando la cobertura de todos sus recursos básicos para la supervivencia.



A medio plazo, tendremos un volumen altísimo del total de nuestra población en situación de exclusión, relativa o severa, posiblemente muy focalizada en determinadas áreas muy afectadas, áreas que cubrirán porcentajes significativos del total de los territorios del municipio o área. A largo plazo, muchas más personas y familias en una situación de exclusión más severa y con menos recursos para revertirla que hace unos meses.

Todo ello imprime carácter de urgencia a la tarea de iniciar un trabajo eficiente para devolver a toda velocidad a tantas personas y familias como el sistema sea capaz al, como mínimo, espacio social y económico que ocupaban el 1 de febrero de 2020, antes del estallido de la pandemia. Y así evitar que una situación de pobreza radical sobrevenida y generalizada entre grupos de iguales implique, a su vez, una situación masiva de exclusión social.

¿Y hasta cuándo?

Se habló en un primer momento de crisis en “V”. Entendemos –porque lo estamos viviendo– la imagen, que corresponde a una caída en picado e instantánea –colectiva y en pocas semanas–, que remontaría rápida –según qué se entienda por rápido– e intensamente.

El gobernador del Banco de España, Hernández de Cos, hablaba a mediados de mayo de 2020 de una caída del PIB estimada entre el 9,5% o el 12,4%, con un escenario de recuperación entre el 6,1% y el 8,8% en 2021, afirmando que “la recuperación en 2021 será insuficiente para volver al escenario anterior a la crisis”². La Unión Europea hace suya la estimación y en su informe semestral de recomendaciones sobre el *Programa de Estabilidad de 2020 para España* da por válida y oficializa la caída del 9,4% (Comisión Europea, 2020). Muchas voces afirman que la caída que estamos sufriendo es indescriptiblemente mayor que la de las últimas crisis, incluso parecida a la del final de la Guerra Civil Española. A finales de junio, el Fondo Monetario Internacional (FMI) da por buenas las peores estimaciones, y fija en un 12,8% la caída para España³ (recordemos que la de la crisis de 2008 fue de, aproximadamente, un 3%).

Se ha hablado de un horizonte temporal incierto hasta haber recuperado relativamente, pero no de forma completa, el contexto previo. Se apuntó a un año, aproximadamente, de criticidad absoluta y sostenida, con una caída que por tanto aún no estaría culminada sino apenas comenzando, para iniciar a partir del fin de ese primer año una recuperación que sería rápida –un año– en relación con otras crisis, pero de ninguna manera completa. Información, toda ella, a poner también en cuarentena y a expensas de saber cómo interactuarán con todo ello factores tales como posibles rebrotes de la epidemia y consiguientes nuevas paralizaciones generalizadas; reacción de la economía, de los sectores productivos y del consumo a la nueva situación en los

próximos meses; capacidad de la sociedad de reaccionar al respecto a nivel de organización colectiva para el mantenimiento y superación de la crisis; capacidad efectiva y acertada de las políticas a ser implementadas para generar salidas de la situación, entre otros factores.

Otras voces apuntan a una recuperación mucho más lenta: demora hasta 2025 para volver a los niveles de empleabilidad de 2019, en el caso de que aproximadamente el 25% de los ERTE acaben materializándose en ERE⁴ –es decir, finalización definitiva de ocupación laboral de esas empresas. En este sentido, el antes citado informe de la Comisión Europea afirma lo siguiente:

Las consecuencias de la pandemia en España se verán agravadas por la alta proporción de empleo en las pequeñas y medianas empresas (PYME), por la importancia de sectores que están siendo particularmente afectados y que probablemente experimentarán una recuperación más lenta, tales como el turismo y el sector del comercio minorista, y por la alta tasa de contratos temporales entre los trabajadores (26,3 % en 2019). Todos estos factores podrían provocar grandes pérdidas de puestos de trabajo y ampliar los efectos de la crisis. Según las previsiones de la Comisión, la tasa de desempleo, que era del 13,6 % en febrero de 2020, aumentaría hasta el 18,9 % en 2020 y se recuperaría, hasta el 17 %, en 2021. (Comisión Europea, 2020, p. 5)

En cualquier caso, y más allá de la gravedad de estas proyecciones, para empeorar las cosas hay que añadir que, como es sabido, las curvas relativas a la evolución y salida de la crisis son distintas si recogen datos económicos o si describen el impacto en las situaciones sociales más perjudicadas: al sobreponerse, la recuperación social –es decir, de las personas, no de la economía– es más lenta, con una pendiente de recuperación menos vertical y más larga, que nunca es total –siempre deja atrás en el camino a una parte de la sociedad– y siempre es negativa respecto al momento anterior a la crisis para los colectivos más desfavorecidos. El *gap* antes citado y descrito por el gobernador del Banco de España de menor tasa de recuperación que de caída y la precariedad que se generará globalmente darán forma a esa dolorosa curva de recuperación social, distinta de la económica.

No es lo mismo...

Pobreza y exclusión social no es lo mismo

La crisis de 2008 clarificó que el sinhogarismo no responde a la vieja teoría del sujeto que al tomar decisiones erróneas o pretendidamente antisociales se aboca a la calle, sino que es la materialización estigmatizada de la exclusión residencial, con un gran peso de las causas estructurales (de orden económi-



co, laboral, de marco legal, de salud, entre otras) que sufren con más riesgo aquellas personas que tienen situaciones más frágiles. El *sinhogarismo* es la punta del iceberg visible de la exclusión residencial. Y quedarse en la calle no es un tema de equivocación personal, sino de falta de provisión o acceso a derechos (Uribe *et al.*, 2015).

No es lo mismo
pobreza que
exclusión social
por más que
puedan tener
elementos en
común

Tomando este ejemplo puede que la situación actual nos ayude a entender que no es lo mismo pobreza que exclusión social por más que puedan tener elementos en común.

De hecho, y tomando a Castel, la exclusión se materializaría a partir del cruce de intensidades entre la disponibilidad de red social y el acceso a la sociedad salarial (Castel, 1997). Pero, como sabemos, dos elementos en contacto o parecidos no son lo mismo.

La importancia de este matiz centra el desarrollo de una de las hipótesis de este artículo. Personas expertas en materia de exclusión social de África y de Asia advierten desde hace años del eurocentrismo que califica como exclusión social a condiciones de vida a nivel individual y social que estos dos continentes sitúan claramente en el contexto de la pobreza, pero no de la exclusión social: vivir en determinados *slums* o en determinadas condiciones habitacionales y/o económicas no es indicativo de exclusión, ya que las personas a ellas sometidas tienen poderosas y eficientes redes sociales, con altos niveles de autonomía y capacidad de decisión. Son personas pobres, con todos los problemas asociados a la pobreza, pero no excluidas, y por tanto se benefician y generan capital social, de valor y utilidad personal y colectivo orientado a la proyección personal y del grupo social.

No es lo mismo sufrir la fractura de un hueso que perder movilidad o sufrir impotencia funcional: la traumatología abordará el restablecimiento de la continuidad del hueso; y la fisioterapia, la recuperación funcional. Puede haber fracturas que por sí mismas no impliquen pérdida de movilidad o funcionalidad; tratamientos de fractura de hueso que generen esa pérdida y no la fractura en sí misma; y puede haber pérdidas de movilidad que no tengan que ver con fractura alguna. De ninguna manera es lo mismo, pero cuando se simultanean fractura e incapacidad funcional, las soluciones de uno y otro campo se articulan de forma coordinada hacia un objetivo común.

El momento que estamos viviendo ha arrojado en pocas semanas a miles de personas ya no a la pobreza –concepto que desgraciadamente podría quedarse corto–, sino a la miseria. En el sentido literal del término (estrechez, pobreza extrema) y con las connotaciones de penuria que se le conocen.

Estas personas pueden no haber sufrido hasta la fecha la condición de reducción crítica o desaparición total de su red de apoyo social. Es una buena noticia. Pero la situación actual conlleva un riesgo capital: el porcentaje de iguales de estas personas que están en la misma situación que ellas es muy

elevado. Por tanto, la probabilidad de que una parte significativa de su entorno inmediato haya entrado, o vaya a hacerlo, en una situación de miseria igual o parecida a la propia es alta. Así pues, el riesgo de que, *de facto*, haya decaído o pueda decaer toda la capacidad de actuación de la red de apoyo social natural de una gran parte de personas afectadas es altísimo.

La hipótesis descrita puede conllevar a que una situación de miseria a la que se esté accediendo a una altísima velocidad, junto al grupo o grupos propios y cercanos, se concatene con una situación de exclusión social. Y en la medida que la relación entre magnitud de la pobreza y duración de la pérdida de red de apoyo social aumente, más difícil será revertir las dos situaciones: las de pobreza y las de exclusión.

Estas hipótesis –la de que no es lo mismo pobreza que exclusión, y la de que la primera puede arrojar de forma prematura y rápida a la segunda a grandes colectivos– nos llevan a dos líneas de abordaje distintas, pero coordinadas.

Una, la de la reversión de los contextos individuales de pobreza. Otra, la del restablecimiento inmediato y potente de las redes sociales empoderantes y facilitadoras de autonomía personal. Ambas, como imprescindibles para salvar la situación. Cada una de las dos, con dos abordajes distintos y como competencia de dos sistemas distintos del estado de derecho, abordando la situación desde la relación entre pobreza y pérdida de red social en coordinación, pero sin confusión de objetivos ni metodologías.

Se están implementando ya algunas medidas importantes destinadas a contener la pobreza sobrevenida, que son introductorias de las que se implementarán de tipo económico, vinculadas a los costes imprescindibles o ingresos necesarios de las personas afectadas. De hecho, es en el proceso de redacción de este artículo que se aprueba el ingreso mínimo vital (IMV) en España, del cual se espera que rebaje sustantivamente la presión en todas las franjas de la pobreza (extrema, relativa) y apoye, además, la cobertura a determinadas necesidades de salud (medicinas) y educación (determinadas tasas). Se tensionarán los fondos públicos y posiblemente se incremente la capacidad de la fiscalidad para apuntalar a la sociedad a través de los sistemas económico, de seguridad social y de empleo. Son estos sistemas los que afrontan la respuesta estructural a la pobreza, y no el sistema de servicios sociales.

¿Qué le corresponde al sistema de servicios sociales?

En primera instancia, recordemos que los servicios sociales no son un derecho universal garantizado, tal y como demuestran pormenorizadamente Manzano, Solé *et al.* (Manzano, Solé *et al.*, 2016). Afortunadamente, hemos alcanzado fundamentalmente la garantía en el derecho a la salud y a la edu-



Puede conllevar a que una situación de miseria a la que se esté accediendo, junto al grupo o grupos propios y cercanos, se concatene con una situación de exclusión social

cación. Pero hoy el Estado español aún no reconoce los derechos sociales de cada persona como garantizados.

Desde esta realidad y con los pies firmes en el epicentro del “punto 0” de una crisis sin precedentes, tenemos en nuestro haber el trabajo de revisión realizado por el propio sector en los últimos años, un trabajo de cuestionamiento profundo de muchas áreas de nuestra misión y nuestro encaje en el estado derecho y de cómo dar sentido en el siglo XXI a la función de los servicios sociales. Se hace preceptivo el trabajar como nunca antes en centrar que el encargo propio de los sistemas de servicios sociales es el apoyo al encaje pleno de derechos de las personas en su sistema social de referencia (Aguilar, 2014; Fantova, 2014; Fantova, 2016). Como objetivo, conseguir que, de una vez por todas, los sistemas de servicios sociales se orienten íntegramente al restablecimiento y mantenimiento de la capacidad de interacción de las personas afectadas, propiciando en todas ellas la recuperación de su agencia apoyando su estabilidad, el establecimiento o la recuperación de vínculos y su capacitación (Román, 2016).

Hoy en día estamos situados en plena reivindicación del valor e importancia de los cuidados y de la centralidad de la calidad de la vida social para el bienestar de sus miembros. Por tanto, sin desplazarnos ni un milímetro de tener claro que la totalidad de los sistemas de servicios sociales se dediquen a “promover cuidados, acompañamiento, relaciones y participación en la vida cotidiana” (Fantova, 2020) a quien le falte y no tenga cómo proveérselos de manera autónoma y hasta que pueda hacerlo, como uno de los pilares fundamentales de la sociedad, su supervivencia y su capacidad de mejora y superación.

El punto de partida está en diferenciar el problema en dos líneas de abordaje: la contención y reversión de la pobreza y la recuperación plena de la capacidad de formar parte activa de la interacción social en todos los sentidos

No existe otra opción, a no ser, claro, que nos dispongamos a sembrar para cosechar a pocos años vista un radical aumento de segmentos de población instalados crónicamente en la miseria económica y la exclusión social o, lo que es lo mismo, una sociedad instalada crónicamente en su miseria colectiva.

¿Cómo lo haremos?

Como se ha apuntado ya, el punto de partida está en diferenciar el problema en dos líneas de abordaje: una, la contención y reversión de la pobreza; otra, la recuperación plena de la capacidad de formar parte activa (productora y consumidora; actuante y espectadora) de la interacción social en todos los sentidos de la misma, siendo esta segunda la misión en la que son competentes los servicios sociales.

También se defiende aquí como central para la comprensión de esta misión la definición de *interacción* de Fernando Fantova: “la actividad que tiene como

finalidad prevenir, corregir o paliar desajustes en lo relativo a la interacción de las personas, con sus dos caras o dimensiones: autonomía funcional e integración relación” (Fantova, 2017, p. 13), y a través de la cual colige que

según esta mirada, los servicios sociales no deben poner el foco en la manera en que la discapacidad de una persona afecta (o no) a su empleo, alojamiento o ingresos, sino a su autonomía en las actividades de la vida diaria, al auto-gobierno de su vida, a sus vínculos familiares o a sus relaciones comunitarias. Que son exactamente los mismos aspectos que interesan a los servicios sociales en el caso de una persona en situación de grave exclusión social. (Fantova, 2017, p. 16).



Dicho lo cual, queda claro el inmenso reto que supone redefinir y redireccionar los servicios sociales.

Momento “0”

Nuestro punto de partida son los actuales sistemas de servicios sociales, fundamentados en dos históricas visiones erróneas: una, la asistencial-punitiva; la otra, la de *recurso comodín* ante la incapacidad de respuesta del resto de sistemas.

Es decir, por una parte, son sistemas herederos, mejorados y esforzados del modelo asistencial-punitivo basado en la caridad y, por tanto, enfermos por siglos de combinación de la represión, estigma, institucionalización y asistencialismo, sobre la vulnerabilidad social. Por otra parte, y a partir del siglo xx, enfocados y esforzados en la cobertura de vacíos de respuesta generados por otros sistemas –sanitario, educativo/formativo, habitacional, de marco legal, de empleo–, vacíos generados al renunciar éstos al abordaje de los segmentos social y económicamente más complejos de la sociedad y que han sido adjudicados sin más –por descarte– al sistema de servicios sociales.

Nos encuentra también con un sistema de servicios sociales “recortado” desde 2008, tanto o más que sectores como el de la salud, siendo el punto de partida de esos recortes una situación sensiblemente desprovista de los recursos necesarios antes de la crisis. La suma de ambas circunstancias explica nuestra capacidad real de respuesta en 2020. Sorprendentemente –o quizá no, quizá porque aún la sociedad cree que el sistema de servicios sociales “no es para nosotros”, sino para “ellos, los otros, estigmatizados”–, nadie exige la dotación presupuestaria y las políticas sociales necesarias para que la sociedad sobreviva.

Modelo

Así pues, estos servicios sociales actuarían, de manera literal, como sistema de protección social. Y lo harían atendiendo a la pérdida de capacidad de interacción que llevará a situaciones de exclusión originadas por la situación de pobreza extrema sobrevenida.

Las características de las personas afectadas serán tan diversas como sus problemas, su trayectoria y sus posibilidades y capacidades

Las características de las personas afectadas serán tan diversas como sus problemas, su trayectoria y sus posibilidades y capacidades. Su contexto será, en parte, común: muchas de ellas compartirán territorio, barrio y recursos.

Estas dos circunstancias combinadas se traducen en complejidad, tanto por la situación de las personas como por el abordaje desde los servicios sociales. Por lo tanto, no se pueden diseñar respuestas estancas puesto que los problemas o necesidades no son estancos: no se trata de ayudas económicas y/o respuesta habitacional y/o acompañamiento a la empleabilidad y/o..., sino de acompañamiento integral desde la persona.

Todo ello nos habla de metodologías que se enfocan desde otra mirada, y que se articulan metodológicamente de forma distinta a la provisión referenciada de recursos, acompañando a la persona donde sea que esté (Fantova, 2019). A su vez, la necesidad de responder desde esta complejidad obliga a vincular coordinadamente ambos problemas de base: pobreza y exclusión, pero sin perder de vista que son dos abordajes especializados diferentes y diferenciados, y a su vez vinculados y coordinados.

Definiendo el modelo

Por tanto, un sistema de protección social centrado en el acompañamiento y el cuidado de las personas desde la generación y mantenimiento de interacción, en una acción orientada al restablecimiento de la autonomía, la agencia y la libertad de las personas que lo precisen y desde una perspectiva comunitaria. Evitando así la exclusión social, o reduciéndola, sin que para ello el sistema de protección social ponga el centro de su acción en la pobreza en ninguna de sus formas (económica, energética, habitacional, entre otras).

Se propone implementar este objetivo desde tres ejes:

- Interacción.
- Análisis de datos y herramientas de apoyo a la detección de problemáticas sociales y cribaje de la necesidad.
- Abordaje desde una perspectiva comunitaria.

Interacción

Hemos explicado el concepto de interacción, que implica situar el desarrollo de las metodologías del acompañamiento social en el apoyo a la relación social de la persona en forma de interacción, como elemento fundamental de gestión de las opciones personales en la vida personal –y por tanto social– de cada individuo. Desde esta perspectiva, queda meridianamente claro que esta es la misión de los servicios sociales. Tanto más, si se entiende que este restablecimiento de la interacción, tal y como Fantova lo sustenta, implica el fortalecimiento de la capacidad de agencia de la persona y, por tanto, no ya de su autonomía –en cuanto que capacidad de autogestión en sociedad–, sino de su libertad.

Este eje, en gran parte conceptual, aunque no solamente, aleja del mapa de posibles métodos, técnicas y recursos aquellos orientados únicamente a la respuesta a la necesidad inmediata, frecuentemente material –y por tanto vinculada a la pobreza– y centrada en la asistencia o cobertura de las mismas de manera exclusiva. También pone en valor lo social, la sociedad, y el papel central que este concepto tiene en el sentido de la vida en comunidad: somos lo que hacemos en grupo y con el grupo (Uribe, 2020).

Análisis de datos y herramientas de apoyo a la detección de problemáticas sociales y cribaje de la necesidad

Hay mucha información disponible con valor de indicador de riesgo de situaciones de pobreza y/o de exclusión. Como explica Torrens, es necesario detectarla, así como su fuente, sistematizarla y explotarla con valor predictivo (Torrens, 2019).

Mucha de esta información necesaria no se genera desde los propios servicios sociales. Todos los sistemas generan sus datos, y tender a una mayor interoperabilidad entre sistemas se traduciría también en la posibilidad de comparar categorías y compartir datos. Educación, salud, empleo, hacienda, padrón, sociales, entre otras, genéricas de administraciones locales o supra-locales, en combinación con determinados datos, estos sí, propios de servicios sociales, puede no solo orientar la necesidad de apoyo social precisa en un contexto (municipal o supramunicipal) para prevenir situaciones de exclusión social y planificar políticas y gestionar recursos, sino que también puede implicar la posibilidad de capilarizar al máximo la respuesta a la complejidad. Saber de cada barrio, qué necesita cada quién que precise de apoyo social y planificar la respuesta desde su territorio (es decir, desde su comunidad, con su grupo, desde su propia vivencia y sistema), y así con cada persona (lo cual significa dar una respuesta diferente en base a la diferente combinación de necesidad de cada cual).



Así, conocer quién es beneficiario de becas de comedor (sistema educativo), qué personas y familias están alojadas por servicios sociales (sistema de servicios sociales), en relación con la renta per cápita (sistema fiscal) y el domicilio (padrón) y cruzar estos datos nos indicará un determinado riesgo con implicaciones para la infancia que, a través del histórico acumulado y su seguimiento, orientará la actuación reactiva y preventiva en el futuro.

Conocer dónde viven las personas de más edad (padrón), disponer de información de su grado reconocido de dependencia (sistema de servicios sociales), saber si el inmueble donde reside es o no adecuado, disponer de la valoración de morbilidad y estado de salud (sistema de salud) y saber si es usuaria de servicios sociales (sistema de servicios sociales) nos orientará sobre posibles necesidades de acompañamiento y apoyo específico para personas mayores.

Y así sucesivamente: las fuentes de información son muchas y de calidad. La cuestión no está tanto en pensar aquí y ahora qué datos serán indicadores de qué riesgos, sino de activar el cambio: llevar a cabo los lazos interadministrativos para poder hacer las explotaciones necesarias y poner en marcha los servicios de análisis de datos como parte natural de los servicios sociales.

Es necesario disponer de herramientas propias de los sistemas de servicios sociales que apoyen la determinación de la necesidad de acompañamiento que realizan los equipos profesionales

También es necesario disponer de herramientas propias de los sistemas de servicios sociales que apoyen la determinación de la necesidad de acompañamiento que realizan los equipos profesionales, facilitando el cribaje en cuanto a necesidad de acompañamiento (formato e intensidad). Si bien es cierto que queda camino por recorrer en este sentido, también lo es que en los últimos años se ha avanzado mucho en el diseño de diversas herramientas estando ya a punto para la puesta en funcionamiento y consolidación de su uso, que se materializará sin duda en los próximos cinco años o menos. Algunos ejemplos de estas herramientas en desarrollo e implantación –aunque no los únicos– serían la SSM-CAT, la DS-DIBA, la paulatina proliferación de la herramienta *outcome star*, entre otras.

Abordaje desde una perspectiva comunitaria

La sociedad se materializa desde la interacción, y ésta se materializa en tanto que hecho social. Por tanto, es básicamente desde el acompañamiento social fundamentado en la comunidad desde donde trabajar el restablecimiento de las condiciones individuales de interacción.

Hacerlo propiciando los elementos para que todos los participantes de la comunidad tejan la sociedad: esa es la misión en un enfoque de acompañamiento social desde la interacción, apoyar a aquellas personas que no tienen herramientas, capacidades o fuerzas para hilar a su forma la acción y el devenir social, para propiciar que entre todas ellas –las que sí las tienen y las que no– la configuren –y reconfiguren, constantemente– desde la libertad y

la posibilidad de hacerlo, actuando en la línea de la interesante propuesta de Aguilar de articulación y construcción del sistema comunitario desde sus propias posibilidades y límites (Aguilar, 2020).

En la práctica, y desde la lógica de los sistemas de servicios sociales, significa una refundación de los mismos, siendo la siguiente una posible vía de concreción:

1) *Centrar las estructuras en la persona activando la acción comunitaria.*

Sería interesante relajar y difuminar los límites entre las distintas estructuras que suelen conformar los servicios sociales: básicos, equipos de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA), centros abiertos, educadores de calle, emergencias sociales, trabajadores familiares, servicios sociales especializados, entre otros. Esta difusión de límites podría fundamentarse en una integración tan amplia como sea posible del abordaje comunitario desde la atención centrada en la persona (ACP). Una cosa es la necesaria respuesta especializada y otra, la estanqueidad entre subsistemas o la generación de los mismos por acomodo de la estructura organizativa. Es urgente optar desde ya por una conceptualización desde la persona, y estar dispuestos a acompañarla desde la lógica de los procesos: en cada proceso vital distinto, no traspasar a la persona de uno a otro subsistema, sino acompañarla en el conjunto del proceso, naturalizando la entrada y salida de escena de los distintos apoyos. Traduzcamos esta idea por un acercar, cuando no transportar, al máximo el sistema de protección social a la lógica de la comunidad, en unidades territoriales tan pequeñas como sea posible, gestionables y sostenibles. A partir de aquí, centremos la acción en la persona. Automáticamente, se desmoronan no ya estos servicios ni su función, sino las hasta hoy clarísimas fronteras entre ellos, que se convierten entonces en un amplio margen difuso con opciones de suave fusión en algunos momentos, para algunas personas, y solo cuando y mientras sea necesario.

2) *Sistematizar y automatizar la gestión de recursos económicos y materiales.*

Incorporar ya, de manera sistemática y definitiva como una parte fundamental más del sistema, unidades administrativas (Manzano, 2020) especializadas en la gestión de determinados recursos en cartera de servicios sociales de tipo económico u otros de tipo material/instrumental. Independizar estas unidades del acompañamiento social y automatizarlas tanto como sea posible —y será más posible cuanto más, estos recursos, estén sujetos a derecho y al margen de apreciaciones subjetivas. A su vez, avanzar en telematizarlas al máximo, facilitando la tramitación y actualización a las personas usuarias del servicio, así como la disponibilidad y explotación de información de alto valor para la toma de decisiones, sin ocupar equipos de acompañamiento social. De esta manera, se rompería la dedicación intensa de los profesionales sociales más a la provisión de recursos y seguimiento burocrático que al



Es urgente optar desde ya por una conceptualización desde la persona, y estar dispuestos a acompañarla desde la lógica de los procesos

acompañamiento del proceso de las personas. ¿No hemos entrado de lleno en el teletrabajo en tres meses?, ¿no nos estamos planteando digitalizar al máximo para minimizar el contacto físico? Es el momento de hacerlo, sabiendo además que así seremos más eficientes en poder enfocar nuestro esfuerzo en el verdadero trabajo de los servicios sociales.

3) *Prospección del riesgo.*

En relación con el eje antes citado referente al análisis de datos, parece oportuno incorporar en nuestras estructuras los servicios y perfiles profesionales orientados a la prospección del riesgo. Entenderlos como las antenas del sistema de protección social que, como otros sistemas hacen, actúan prospectivamente apoyándose en datos cualitativos, cuantitativos, estadísticos y en investigación científica, y elaboran indicadores y explotación de datos no solo del propio sistema. Analistas orientados a la detección, previa a la necesidad de acompañamiento social, para activar los mecanismos pertinentes frente al “riesgo de...”, ya sean internos del sistema de protección social o de otros sistemas, activando la alerta y activando la respuesta cuando se materializa la situación de precariedad en el contexto social de la persona. Este ámbito puede describirse de forma tan altisonante como se desee, pero la capacidad de activar estos recursos de generación de inteligencia orientada a conocer la situación, detectar y apoyar la toma de decisiones son adaptables a todo nivel de recursos disponibles: una localidad más grande necesitará sistemas y herramientas más complejos, y una localidad menor podrá activar fuentes y herramientas menos costosas a nivel técnico con los mismos resultados. También cabe situar aquí la gestión de las herramientas de detección de problemática social y cribaje.

4) *El pilar del acompañamiento social de una comunidad se desarrolla en los servicios sociales básicos.*

Por tanto, son éstos y su perímetro quienes van a tener un peso central en el nuevo modelo de acompañamiento.

Es pertinente
aumentar la
capilarización
de la presencia
de los servicios
sociales básicos
en el seno de la
comunidad

- a) *Perspectiva comunitaria.* Es pertinente aumentar la capilarización de la presencia de los servicios sociales básicos en el seno de la comunidad: ir más allá de la multiplicación de infraestructuras especializadas de servicios sociales básicos (SSBAS) y disponer de profesionales del sistema de manera presencial permanente en equipamientos comunitarios distintos, como los centros cívicos, centros culturales, entre otros, actuando como antenas operativas conectadas que se desarrollen profesionalmente con perspectiva comunitaria en la detección y acompañamiento social. Incrementar el contacto, la coordinación y los objetivos comunes con los potentes y eficaces equipos sociales del sistema de salud, especialmente los de la atención primaria, sin olvidar los de la atención secundaria. Potenciar la coordinación, apoyo mutuo e intercambio de información con el sistema educativo.

- b) *Conexión entre los diferentes servicios sociales.* También los servicios sociales especializados, tanto los que se implementan desde la lógica municipal del subsistema genérico de los servicios sociales básicos (por ejemplo, los dedicados a sinhogarismo), como los que se desarrollan en el subsistema de servicios sociales especializados de ámbito supralocal: es preciso derribar el muro que los convierte en mundos distintos. Más que facilitar una conexión entre profesionales y ámbitos, debemos orientarnos a avanzar hacia una convergencia de misión, circuitos y métodos de trabajo, siempre amparados en el enfoque del trabajo con cada persona, centrado en garantizar su interacción con su comunidad y de ésta con la persona. Objetivo común, divergencias mínimas entre profesionales.
- c) *Integración de sistemas periféricos.* Incorporar en el sistema las potencialidades de servicios y equipos de trabajo que, operando desde el sistema de servicios sociales, tienen aún un gran margen de inclusividad en los objetivos del acompañamiento de las personas y de conectividad con el sistema, acceso y devolución de información al mismo: por ejemplo, los equipos de atención a domicilio (servicios de atención domiciliaria, SAD), que precisan acceder a un conocimiento y capacidad de acompañamiento más amplio de la persona desde el conocimiento de los objetivos de interacción planteados en cada caso.
- d) *Cambio de enfoque, la persona atendida determina la acción.* Las propias estructuras de servicios sociales básicos (SSBAS) necesitan diferenciar en su estructura la respuesta administrativa y de gestión de recursos que, como se apuntaba antes, podría recaer en unidades especializadas. Así, los equipos profesionales se dedicarán plenamente al acompañamiento social, pero no centrado en el acompañamiento personal desde el clásico modelo *técnica referente – persona usuaria*, sino desde una determinación de necesidades el proceso de trabajo de las cuales será gobernado por la persona acompañada, tal y como el modelo de acompañamiento social de *Housing First* demuestra (Batle *et al.*, 2019; Llobet *et al.*, 2018), y desde un entorno comunitario como el espacio natural de desarrollo del trabajo de acompañamiento social a llevar a cabo. Eso implica “salir de” los despachos e infraestructuras de servicios sociales. Adaptar el acompañamiento al ritmo, la temporalidad y los momentos del día de la persona y de la comunidad misma. Actuar como equipos de encaje en el acompañamiento de la persona respecto a los equipos profesionales en equipamientos comunitarios, de salud u otros antes citados. Las implicaciones son diversas, pero todas ellas de gran calado: implican una gran inversión en incremento de personal para ampliar la cobertura de horarios, para complementar la formación de los profesionales con nuevas herramientas de acompañamiento desde esta perspectiva y para generar las estructuras de gobierno de esta nueva organización del sistema.



e) *Resignificar el trabajo en medio abierto*. Los *equipos de calle, medio abierto* o *outreach* han ido demostrando en los últimos años su eficacia en la capacidad de conectar con las personas en precariedad o emergencia social en contexto de calle, así como de establecer vínculo y acompañamiento. No obstante, están limitadas no por su capacidad sino por un modelo que pone el acento del acompañamiento social desde la estructura de servicios sociales y entiende el acompañamiento en medio abierto como paliativo y de tránsito hasta la vinculación a la estructura. Son reconocidos por su efectividad en numerosos contextos europeos y en países de América del Norte por su capacidad de acompañamiento integral, trabajando la dimensión comunitaria y acompañando hasta el final del logro de objetivos desde el propio medio abierto. Un despliegue de equipos, desde esta perspectiva, es ya ineludible.

No queremos tener edificios donde las personas que nos necesiten nos vengan a buscar. Orientémonos, en cambio, en estar implementadas en unidades territoriales más pequeñas

f) *Llevar físicamente al sistema de servicios sociales donde está la sociedad*: a la calle, a las tiendas, a los equipamientos comunitarios, a los de salud, a la posibilidad de que las escuelas participen de la comunidad como equipamientos comunitarios, a los edificios, a los pisos, a los domicilios, a los barrios, al conocerse por su nombre y apellido todos los agentes intervinientes, a la participación diseñada hasta el detalle en el objetivo del restablecimiento de la capacidad de interacción de cada persona (es decir, de cada situación y problemática desde su complejidad única). Entender la implantación del sistema de servicios sociales en el territorio desde lógicas distintas, difuminándolas: no queremos tener edificios donde las personas que nos necesiten nos vengan a buscar. Orientémonos, en cambio, en estar implementadas en unidades territoriales más pequeñas (barrio, manzana, edificio) y capilarizadas (más, y más pequeños, con profesionales desarrollándose físicamente dentro de la comunidad), como nos demuestran muchos proyectos y métodos en curso (SIIS, 2019).

Volvamos al principio: una entrada masiva en situación de pobreza relativa o extrema sostenida en el tiempo llevará a gran parte de la sociedad a una situación de exclusión social agravada por el hecho de ser una situación compartida con una parte sustantiva de su grupo de iguales.

La diferenciación entre pobreza y exclusión social conlleva que los sistemas pertinentes (empleo, seguridad social, entre otros) se responsabilicen de revertir la pobreza y el sistema de servicios sociales se ocupe de la exclusión social. Al revertir la exclusión social generando interacción se tenderá a restablecer las condiciones para que las personas afectadas vuelvan a su plena capacidad de participación tanto respecto a la sociedad salarial como en relación con su ejercicio en libertad de su condición de sujetos sociales.

Centrándonos en el *ahora mismo*, se trataría de reforzar la respuesta a la emergencia en los primeros meses mientras se activan los recursos económicos (IMV y otros, así como políticas de reactivación del sector económico

vinculado al incremento de empleo) y se reordena la respuesta a la emergencia desde un mejor conocimiento de la situación.

A su vez, se hace necesario reformular el sistema de servicios sociales desde la lógica del apoyo a la interacción con un trabajo realizado desde la comunidad y con la comunidad e incorporando el análisis de datos. Fórmulas de reconducción desde esta lógica que están comenzando a experimentarse en algunos municipios serían, por ejemplo, la reconversión de la provisión de bolsas de alimentos hacia un sistema efectivo de recargas de tarjeta monedero o la habilitación de cocinas escolares donde cocinar a nivel privado: en ambos casos, se restablece autonomía al respetar la libertad en la elección de los alimentos y se facilita el ejercicio individual del cocinado de los mismos en caso de no disponer de cocina.

Para poder llevar a cabo este tránsito, es necesario disponer de datos para saber en qué casos puede activarse la ayuda de emergencia desde la carga de dinero en tarjeta de crédito en lugar de la provisión del alimento; concertar la puesta a disposición de cocinas con carácter comunitario y activar la coordinación y determinación de quién puede beneficiarse de este recurso, aprovechándolo a su vez como una herramienta más de activación de otras posibilidades de acompañamiento desde lo comunitario.

En general, se trataría de tender a identificar a través del análisis de datos las necesidades y posibilidades de personas vinculadas a servicios sociales para activar la puesta en contacto con otras afines y compatibles en el binomio necesidad/posibilidad y propiciar la activación de redes de apoyo desde la lógica del capital social en forma de grupos de apoyo, con el doble objetivo de cobertura de la necesidad y de construcción de redes de apoyo mutuo orientadas al empoderamiento.

5) *Otro elemento central de la refundación del sistema de servicios sociales está en el margen de integración entre los subsistemas hoy conocidos como primaria y secundaria.*

Una integración en dos sentidos: uno, el establecer los momentos procesuales de coincidencia a partir del modelo actual. Es decir, definir aquellos momentos de la situación de la persona, hoy estancos y no compatibles por parte de uno u otro subsistema que, desde el modelo de atención centrado en la persona, actuarían realmente fusionados. Otro, actuando en profundidad: desde la lógica de procesos, adaptar el sistema al hecho de que, en muchas ocasiones, una persona puede necesitar por un tiempo un acompañamiento específico del subsistema de secundaria, pero desde la permeabilidad de que pueda dejarlo y seguir siendo acompañada si es necesario desde el de primaria, de manera flexible y adaptando los tiempos, circuitos y requisitos a la persona. Otro factor que actuaría a favor de suavizar o eliminar cuando correspondiera la diferencia entre los dos subsistemas, primaria y secundaria, es la redefinición de ambos a partir de la consideración prioritaria del acom-



Se hace necesario reformular el sistema de servicios sociales desde la lógica del apoyo a la interacción con un trabajo realizado desde la comunidad y con la comunidad e incorporando el análisis de datos

pañamiento desde la comunidad con el objetivo del restablecimiento o mantenimiento de la capacidad de interacción de la persona, como se desarrollará en el siguiente punto (Uribe, 2019).

- 6) *Es necesaria también la reformulación general del sistema de servicios sociales especializados, y muy especialmente su modelo de equipamiento de carácter residencial.*
- a) No es casual que uno de los ámbitos en que se está reformulando el modelo clásico de forma más intensa, aunque aún de forma incipiente y no generalizada, sea el del *sinhogarismo*: desde un modelo de equipamiento residencial colectivo, se ha avanzado hacia fórmulas más respetuosas con cada persona, que se compaginan actualmente con un peso creciente del reconocimiento del derecho de la persona a decidir su proceso de acompañamiento, así como a una cada vez mayor orientación a realizar el acompañamiento desde los posibles modelos de respuesta residencial de *housing led* –es decir, optando por vivienda y no por equipamiento residencial. Y no es casual porque es desde lo local que se ha acelerado el reconocimiento al valor y la necesidad del abordaje desde la comunidad y en la comunidad, y no desde la institucionalización y separación de la comunidad de las personas acompañadas. Programas de acompañamiento, aún en desarrollo y con importantes disfunciones entre lo que son y lo que debieran ser los diferentes elementos del acompañamiento, pero que entienden la necesidad de difuminar el acompañamiento y la coordinación entre básica y secundaria, que creen en la necesidad de profundizar en metodologías de acompañamiento desde la comunidad y que apuestan por equipos multidisciplinares que acompañen a cada persona, en lugar de que cada persona deba adaptarse a distintos equipos especializados y estancos. También en este ámbito, y como se ha citado anteriormente, se hace pertinente priorizar más las poderosas capacidades del acompañamiento pleno que equipos de medio abierto o *outreach* podrían llevar a cabo, mejorando así el tiempo de respuesta y la calidad y eficacia del acompañamiento.
 - b) Para llevar a cabo esta reformulación, no olvidemos nunca que los equipamientos residenciales sociales son el hogar, de manera temporal o permanente, de sus residentes. Y que tanto deben proporcionar el acompañamiento social especializado necesario, como proveer calidad de vida y cuidados personales desde el respeto a la persona y su individualidad y proyecto de vida. Es preciso acabar, por tanto, de romper con la herencia institucionalizadora y aislante de la comunidad que históricamente les ha caracterizado. No debemos caer en el error de concebirlos como equipamientos sanitarios, puesto que no lo son. Es la oportunidad de encajar en el cambio la certeza de que romper con la dinámica institucionalizadora y desconectante de la sociedad se consigue si se ejecuta desde la vinculación comunitaria y, por supuesto, entendiendo también que la misión del acompañamiento de las personas usuarias de este subsistema

es generar, mantener y empoderar la interacción de las personas beneficiarias. También, desde marzo de 2020, sabemos que, a su vez, tiene que reformularse a partir de criterios compatibles con la contención a brotes epidémicos como el vivido. Todo ello nos habla, por una parte, de equipamientos residenciales a escalas asimilables en lo posible a las de un hogar (a nivel arquitectónico y de cantidad de residentes), con espacios suficientes y capacidad de individualización de los espacios íntimos de cada residente (habitación individual). Por otra parte, nos remite a un modelo de conexión con la comunidad que solo es posible si se dan las condiciones propias, las de dentro hacia fuera y viceversa. Condiciones propias: si su ecología (número de residentes, modelo de acompañamiento social, enfoque respecto a la comunidad) lo permite, con infraestructuras compatibles con reconocer el equipamiento como hogar personal y el acompañamiento como un soporte técnico a lo que la persona se oriente. De fuera hacia dentro: si integramos estos espacios residenciales sociales en el tejido de equipamientos sociales de la comunidad en que se insertan, a la vez que fomentamos la vida activa de los residentes. De dentro hacia fuera: por ejemplo, integrando servicios especializados a las personas de más edad del barrio desde las propias residencias de personas mayores (podología, fisioterapia, peluquería) y disponiendo de espacios compartidos de actividades de calidad para personas mayores de la zona, sean residentes o no residentes; generando equipamientos para personas sin hogar, huertos urbanos de gestión compartida con el barrio o bibliotecas municipales en infraestructuras de equipamientos sociales; creando servicios de cafetería, pequeños negocios o determinados servicios con implantación comunitaria, entre otros.



¿Estamos hablando de pobreza? Por supuesto. ¿De exclusión social? Sin duda. De pobreza vinculada a exclusión social y de cómo la reversión de la exclusión social genera recursos de reversión o atenuación de la situación de pobreza de las personas y de la propia comunidad. De que, en realidad, aunque en el modelo actual no sea así, todas las personas no solo cuentan, sino que también suman: en lo personal y en lo colectivo. Hablamos del papel central del sistema de servicios sociales en esta misión, siempre y cuando se pueda dedicar a apoyar a la sociedad desde el fortalecimiento de la misma apoyando a sus miembros en crisis de derechos debido a la pérdida de acceso a los mismos. Y de cómo el fundamento de la actuación está en el trabajo por el restablecimiento de la interacción de la persona, desde el acompañamiento y el cuidado y respetando su liderazgo en su proceso desde la comunidad, en la comunidad y con la comunidad (Aguilar *et al.*, 2012; Arrieta *et al.*, 2018).

Hablamos del papel central del sistema de servicios sociales, siempre y cuando se pueda dedicar a apoyar a la sociedad desde el fortalecimiento de la misma

Tiempo de incertidumbre: aceptémoslo. Reaccionemos, pues, a partir de ello. Sabemos que la crisis social y económica es muy grave. No sabemos cuánto se agravará en los próximos meses. No sabemos cuánto durará, pero sí sabemos que será demasiado tiempo para todos, y toda la vida para muchos. Sabemos también que está tensionando mucho –no sabemos si al límite– a nuestra sociedad, orientándola hacia un riesgo cierto de fractura social.

Tampoco sabemos si habrá rebrotes epidémicos, ni su calado a nivel de pérdidas humanas, ni el posible perjuicio social y económico ni el calibre de las posibles repercusiones, agravando la actual crisis social y económica. Sí sabemos el nivel de madurez actual sobre la necesidad de reformular el sistema de servicios sociales. Sabemos, desde ahí, que estamos en disposición de planificar el cambio y motivarlo al más alto nivel. Podemos saber el coste de la inversión para llevarlo a cabo. También sabemos el coste de no hacerlo, y sabemos que lo que eran riesgos de fractura social hasta hace unos pocos años se convierte, semana a semana, en probabilidades cada vez más altas de que se consume a gran escala. Sabemos que podemos perder lo que somos, porque es de la pérdida de la sociedad de lo que estamos hablando, y somos en tanto que formamos parte de la misma. Y entre tanta incertidumbre, una certeza: superarlo está, como siempre lo ha estado y siempre lo estará, en nuestras manos.

Joan Uribe Vilarrodona
Gerente del Consorci de Serveis Socials de Barcelona
Profesor asociado
Universidad de Barcelona
joan.uribe@ub.edu

Bibliografía

- Aguilar, M. (2014). Apuntes para un replanteamiento de los servicios sociales en España. *VII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2014*. Fundación FOESSA.
- Aguilar, M. (2020). Els serveis socials en un sistema comunitari de polítiques socials. Llei Engel, 4 de junio. <http://lleienel.cat/serveis-socials-sistema-comunitari/>
- Aguilar, M. *et al.* (2012). Los servicios sociales frente a la exclusión. *Zerbitzuan*, 51, p. 9-26.
- Arrieta, F. *et al.* (2018). La comunidad al rescate: algunas reflexiones sobre las políticas estatales de activación comunitaria en Europa. *Zerbitzuan*, 65, p. 5-18.
- Batle, S. *et al.* (2019). Ethical Relation and Control: Exploring Limits in the Domestic Sphere of Home. *European Journal on Homelessness*. 13, (2), p. 51-71.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*, Paidós.
- Comisión Europea (2020). Recomendación del consejo relativa al Programa Nacional de Reformas de 2020 de España y por la que se emite un dictamen del Consejo sobre el Programa de Estabilidad de 2020 de España. *Comisión Europea, UE, Comisión Europea, Bruselas, 20.5.2020 COM(2020) 509 final*. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2020-european-semester-csr-comm-recommendation-spain_es.pdf

Fantova, F. (2014). Construyendo una agenda en políticas sociales. *Documentación Social*, 171, p. 37-59.

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

Fantova, F. (2017). Servicios sociales e inclusión social: análisis y perspectivas en el País Vasco. *Zerbitzuan*, 64, p. 9-31.

Fantova, F. (2019). Los agentes en la transformación de los servicios sociales. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), p. 431-443.

Fantova, F. (2020). Soledat, comunitat i serveis socials després de la pandèmia. *Llei Engel*, 20 de abril. <http://lleienel.cat/soledat-i-serveis-socials/>

Llobet, M. et al. (2018). Relato de práctica: la conciencia discursiva sobre una acción social en transformación. *El Trabajo Social en un mundo en transformación: ¿distintas realidades o nuevos relatos para la intervención?* Universidad de Deusto.

Manzano, M. A. et al. (2016). Accesibilidad, cobertura, intensidad, equidad y sistematización de la intervención: las cinco dimensiones, en clave de calidad, de los servicios sociales locales. *Pactar el Futuro. Debate para un nuevo consenso en torno al bienestar*. VI Congreso Red española de Políticas Sociales.

Manzano, M.A. (2020). Prestacions econòmiques, serveis socials i ens locals després del Coronavirus. *Llei Engel*, 27 de abril. <http://lleienel.cat/prestacions-serveis-socials-ens-locales-coronavirus/>

Román, B. (2016). Ética de los servicios sociales. Herder.

SIIS Centro de Documentación y Estudios, Fundación Eguía-Careaga (2019). Revisión de tendencias, innovaciones y buenas prácticas en el ámbito de los servicios sociales. *Zerbitzuan*, 70, p. 5-31.

Torrens, L. (2019). El duro combate contra la pobreza y la exclusión social en Barcelona. *Revista Barcelona Societat*, núm. 23, p. 10-36.

https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista-castellano/02_torrens-tribuna-23-es.pdf

Uribe, J. et al. (2015). Diagnòsica 2015. La situació del sinhogarisme en Barcelona. Evolució i polítiques d'intervenció. XAPSLL.

http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/2016/2/sense_sostre2015_es.pdf

Uribe, J. (2019). Rellenando espacios: hacia una ordenación de los sistemas de servicios sociales desde la respuesta a la complejidad. *Zerbitzuan*, núm. 68, p. 75-90.

Uribe, J. (2020). La prisión de los conceptos: escoria, exclusión social, interacción y agencia. *Zerbitzuan*, 71, p. 5-17.



1 <https://www.elperiodico.cat/ca/economia/20200518/el-banc-despanya-descarta-ja-lescenari-mes-favorable-de-recuperacio-7965797> *El periòdic*, 18/05/2020.

2 *Ibid.*

3 <https://www.lavanguardia.com/economia/20200624/481939307508/fmi-previsiones-espana-crisis-coronavirus.html> *La Vanguardia*, 24/06/2020.

4 <https://www.elperiodico.cat/ca/economia/20200521/espanya-no-recuperara-locupacio-perduda-per-la-crisi-fins-al-2025-7969864> *El Periòdic*, 21/05/2020.