

Serveis socials bàsics: una mirada des de dins

Maria Rosa Monreal | Maite Boldú

*Quan crèiem que teníem totes les respostes,
van canviar, de sobte, totes les preguntes.*

Mario Benedetti

Prenc un cafè ràpid a la cafeteria que hi ha davant del servei mentre l'observo en la distància. Arriba el conserge i obre.

És possible que la Maria ja s'estigui esperant?

Se m'encongeix l'estómac i m'hi apropo. Em veu arribar. M'ensenya un avís de tall de llum per avui mateix. "Tampoc puc pagar l'habitació", em diu, "encara no he cobrat." Faig una mirada agredolça a la seva arrodonida panxa, embarassada de vuit mesos.

"Un moment", li suplico, "vaig a fitxar."

Entro, i la Carme, l'administrativa, em pregunta si em pot passar una trucada urgent; "Un moment", li imploro, "vaig a fitxar."

La meua companya Núria m'espera amb candeletes: "Ahir vam tenir un 'marrón'" –m'explica esverada–; "tindràs un moment per parlar-ne abans o després de la reunió d'equip?"

"Reunió d'equip? Me n'havia oblidat! No he preparat les esmenes del protocol!"

Sento la porta que s'obre i entra algú. Dues persones pugen l'escala, sento que la Iri-na demana per mi. Torna a sonar el telèfon.

"Bon dia, Catalunya!"

Aquesta situació, amb més o menys intensitat, podria ben bé ser la de qualsevol despatx de serveis socials de Catalunya.

Els serveis socials bàsics, pel seu caràcter generalista i de proximitat, s'han convertit en els serveis de referència per a molts ciutadans i ciutadanes. Els anomenem la porta d'entrada al sistema o el primer graó d'accés als serveis.

Aquesta idea de proximitat, que és la que ens vertebrava, també ens provoca algunes contradiccions. Per això, des del coneixement diari dels nostres serveis, volem compartir aquesta anàlisi agafant com a referència l'entorn actual, les organitzacions, les persones que atensem i nosaltres, els professionals. Ho intentem?

■ **Maria Rosa Monreal**, educadora social. Cap d'una àrea bàsica de serveis socials i comissionada pel Congrés de Serveis Socials Bàsics. ■ **Maite Boldú**, treballadora social. Coordinadora d'uns serveis socials bàsics. Professora de Treball Social a la Universitat de Girona.

L'ENTORN, VISIBLE I PRÒXIM

Des de la implementació de la primera llei de serveis socials¹ i malgrat els canvis de nom –serveis de base, d'atenció primària i

Els serveis socials bàsics, pel seu caràcter generalista i de proximitat, s'han convertit en els serveis de referència per a molts ciutadans i ciutadanes. Els anomenem la porta d'entrada al sistema o el primer graó d'accés als serveis.

ara serveis bàsics d'atenció social (SBAS)–, els serveis socials van néixer i han crescut amb voluntat de proximitat al territori.

L'augment de ràtios professionals proposada a l'última llei² ha acabat de garantir aquesta expansió dels serveis socials bàsics pel territori.

La diversitat de Catalunya no permet, ni ha de permetre, una homogeneïtzació en l'organització dels SBAS, cada organisme local ha adoptat la que li ha semblat més adequada en funció de la història del municipi i de les seves necessitats; però el cert és que l'atenció està garantida a tots els municipis, per minúsculs que siguin.

Permeteu-nos una anècdota que pot il·lustrar aquesta idea.

En una ocasió, ens va trucar un senyor d'un poble de 96 habitants, demanant si, per favor, alguna treballadora social podia atendre'l. Se li va contestar: “Per favor no, senyor, l'atendrem per llei”. Ell seguia insistint, incrèdul, que vivia en una masia a 13 km d'un nucli de 96 habitants, i que devia ser difícil que tingués un professional de referència.

A l'inici de la implementació dels serveis socials, sobretot en entorns rurals, ningú entenia qui érem ni què fèiem. Hi havia persones que ateníem a les quals gairebé incomodava que les veiessin al nostre despatx. En el moment actual, aquestes situacions són gairebé impensables i podem afirmar que ens hem convertit en serveis coneguts, reconeguts, visibles i necessaris.

¹ Llei 26/1985, de 27 de desembre, de serveis socials.

² Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

Aquesta visibilitat i reconeixement social són un triomf important que ens cal reconèixer i meritjar.

També poden ser, però, una arma de doble tall, en el sentit que tots els buits o dificultats que ningú sap com s'han d'atendre es "derivin" als serveis socials bàsics. Sovint sorgeix aquella pregunta que ens cansa tant: *Si nosaltres no podem proporcionar feina ni pisos, per què la població ens en continua demanant?* Aquí apareix aquell concepte tan repetit en tots els fòrums de professionals dels SBAS: "Semblem un *calaix de sastre*".

Hem de ser capaços de definir bé l'encàrrec professional i la idiosincràsia de les nostres professions perquè la indefinició no ens derivi d'un calaix "de sastre" a un calaix "desastre".

Aquesta proximitat a la comunitat té com a característica destacable la permeabilitat als canvis constants que es generen a la societat. És per això que som els primers receptors del que "passa fora", al barri, al poble, a la ciutat...

Estem immersos en la mateixa dinàmica i evolució que la societat i som un aparador privilegiat que, de vegades, no ens dóna l'objectivitat ni la distància per poder actuar amb la previsió i rapidesa que seria necessària.

Tot i aquesta visibilitat que progressivament hem anat adquirint, la llei permet alguns encàrrecs estructurals confosos. Els

tècnics de serveis socials, treballadors socials i educadors socials, estan altament qualificats i són capaços d'oferir espais merament informatius i orientatius, però també

Estem immersos en la mateixa dinàmica i evolució que la societat i som un aparador privilegiat que, de vegades, no ens dóna l'objectivitat ni la distància per poder actuar amb la previsió i rapidesa que seria necessària.

d'altres d'especialitzats per als quals estan àmpliament formats, com els d'acompanyament, promoció, prevenció, suport en el canvi, valoració diagnòstica per optar als recursos de la xarxa i avaluació de les necessitats del territori.

La metodologia de diagnòstic/valoració i intervenció és el que permet un treball de qualitat i efectiu en el canvi de les persones.



LA GESTIÓ DE L'ENTORN POLÍTIC, UN ELEMENT QUE NO PODEM OBLIDAR

És una realitat que la nostra feina va íntimament vinculada a les polítiques socials, tant les genèriques a nivell estatal o autonòmic com les municipals. No podem reduir la nostra feina a la díada professional-usuari.

En esdeveniments recents, els serveis socials ens hem sentit com a comunicadors de retallades i de males notícies, suportant la pressió que això comporta i sent dipositaris del malestar, la indignació i la desesperació de les persones.

La política social mai ha acabat d'estructurar un xarxa especialitzada que sàpiga entomar les necessitats reals de la població, i això fa que es qüestioní contínuament la feina dels serveis socials bàsics,

o se'ls desacredita injustament amb la idea d'una manca de resposta o una certa desorganització quan, en realitat, les bones praxis professionals estan emmarcades per la professionalitat i l'ètica, encara que les respostes puguin ser parcials o les places per a alguns recursos siguin insuficients.

Aquestes situacions incongruents per als professionals ens provoquen un alt sentiment de malestar.

LA CRISI, UNA CONVIDADA QUE CANVIA EL CONTEXT I VE PER QUEDAR-SE

Si féssim un rànquing de les paraules més repetides en els últims anys, segur que *crisi* seria la número u.

Els professionals del món social estem acostumats a treballar en i amb situacions de crisi. Els principals receptors de la nostra feina sempre han estat les persones vulnerables, les que estan en crisi transitoriament o permanent, les que presenten dificultats en algun nivell de la seva vida.

En els temps de bonança econòmica, els SBAS ateníem majoritàriament persones amb risc d'exclusió social, però en la majoria de casos, les dificultats anaven associades a una problemàtica social o de salut.

Arran de la crisi econòmica i financera, aquesta idea es va ensorrar, les persones ateses fins llavors continuaven presents als nostres serveis, però s'hi van afegir persones i famílies derivades exclusivament dels efectes de la crisi (pèrdua de feina, impossibilitat de fer front al pagament del lloguer, la hipoteca o els subministraments, autònoms sense cobertura de prestacions socials, persones que no van valorar bé els compromisos econòmics que havien adquirit i es quedaven desemparades...).

Les demandes variaven en funció dels casos i territoris, però el volum començava a ser esfereïdor i alguns dels models vàlids fins aleshores començaven a entrar (també) en crisi i no responien a les noves necessitats.

Quins són els aspectes més destacables de la feina des dels serveis socials amb els efectes produïts per aquesta situació? Afluència de nous perfils als serveis, augment d'entrevistes de contenció, augment del

temps dedicat a gestió de recursos i tràmits d'urgència social, augment exponencial de derivacions als bancs d'aliments, i a altres recursos assistencials de cobertura de necessitats bàsiques.

En aquesta crisi s'ha produït també una fallida del sistema per a moltes persones, de manera que arriben als serveis socials persones "sense xarxa", persones soles en el sentit més profund i ampli.

Això comporta nous models de treball en què la mateixa xarxa de la persona, que sempre ha estat un punt de suport, no és vàlida, falla o directament no existeix. Ens hem convertit els serveis socials bàsics en la xarxa dels sense xarxa? I en els que podem contenir les persones víctimes d'aquesta trencadissa. Creiem que sí.

AQUEST CONTEXT HA CANVIAT ELS MODELS DE TREBALL? D'ON VENIM, ON SOM I ON VOLEM ANAR?

Quan la distància ens ho permeti, caldrà fer una bona anàlisi de tot el procés d'atenció social que s'ha fet fins a l'actualitat, però el que ja podem reconèixer és la feina de cohesió social que s'ha dut a terme des dels serveis socials: contenció, suport i acompanyament a persones amb projectes vitals ensorrats, i un esforç d'adaptació de les tasques dels professionals, que no sempre les vivim com a satisfactòries (intervencions de tipus més assistencialista), però que en

aquest moment han estat vitals per sostenir i contenir gran part de les famílies ateses.

La crisi també ha comportat un reforçament del treball en xarxa amb organitzacions del tercer sector: Càritas, Creu Roja, bancs d'aliments, associacions municipals diverses, associacions de veïns, plataformes d'afectats que la societat civil va generant, per exemple la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca. I gràcies a la col·laboració de tots s'estan generant petites xarxes que, si més no, esmoreixen els efectes perversos d'aquesta situació.

És cert, tal com hem dit, que l'augment de gestió de recursos s'ha emportat una gran part del temps dels professionals, i això sempre provoca una certa insatisfacció professional, i una minimització no volguda d'altres propostes d'intervenció més genuïnes de la nostra professió.

Sembla que aquesta crisi pot ser, paradoxalment, un espai d'acostament a aquests altres models d'intervenció: impulsar grups que generin força, posar en contacte i interaccionar persones amb problemàtiques similars i apoderar-les, conèixer i construir més projectes comunitaris optimitzant la xarxa i els recursos propis, etc.

Les eines que tenim d'anàlisi del treball individual també ens permeten fer anàlisis del nostre territori, i aquesta és una tasca que cada cop serà més important i valuosa.

La col·laboració amb altres àrees per elaborar diagnòstics compartits del territori seran fórmules riques per proposar objectius i estra-

tègies conjuntes a llarg termini, posant el pes específic en les potencialitats de les persones i de les comunitats més que en les carències.

Aquest treball en xarxa, a més, aporta nombrosos beneficis professionals, ajuda a fer disminuir angoixes i ens posiciona en un mateix nivell d'igualtat a l'hora de compartir un projecte comú al territori.

ELS PROFESSIONALS. ALGUNES DIFICULTATS DEL MOMENT ACTUAL

NOVES VIES

Parlem de nosaltres: massa sovint els professionals despremем una sensació d'insatisfacció contínua respecte a la feina que fem i un cert escepticisme sobre el que som capaços de fer davant de certes situacions.

Cal que, com a professionals, fem una avaluació crítica però positiva i ens apliquem allò que tan bé sabem transmetre a les famílies amb qui treballem: apoderar-nos, treballar conjuntament i centrats en tot el nostre potencial. Tot això ens ha de permetre posar-nos en valor, reforçar-nos mútuament i contrarestar aquesta baixa autoestima a través del treball d'equip, la formació i la reflexió, i tot allò que ens és tan propi.

És important, ara més que mai, apostar sense por per la innovació, la creativitat, el saber compartir i la construcció de coneixement teòric que sostingui la pràctica.

Hem de fer un esforç per fugir d'una queixa que massa sovint ens desgasta i no ens

aporta res ni ens deixa valorar la imprescindibilitat i la importància de la feina que fem.

Hi ha una idea molt arrelada en els professionals dels SBAS: no tenim temps de pensar. Aquesta acció, centrada en la praxi gairebé compulsiva, propiciada pel gran augment de demanda dels últims temps, comporta una dificultat greu de reflexió. És aquí on cal un posicionament professional i de cada organització, que en alguns llocs ja comença a donar-se, de buscar espais propis de discussió, de debat de propostes enèrgiques; posicionaments ètics; avaluacions d'impactes, etc.

Com cal contrarestar la sobresaturació, l'excés de responsabilitat, l'esgotament professional a què estem sotmesos?

Com s'han d'entomar de nou situacions que ja semblaven eradicades?

Com podem sostenir tanta fragilitat i pèrdua?

Tal com es conclou a la publicació *Serveis socials i comunitat: respostes davant la crisi socioeconòmica. Conclusions del XXI-II Seminari interuniversitari de pedagogia social* (Papers d'Acció Social, núm. 18), el 2009 ja ens proposaven com a imprescindible la construcció de coneixement conjunt.

LA RECOLLIDA DE DADES, TÉ SENTIT?

Un últim apunt sobre la recollida, tractament i anàlisi de les dades.

Aquest aspecte ha anat adquirint importància en els últims anys, amb la consci-

ència que la recopilació de dades pot ajudar a una planificació més efectiva.

La metodologia d'obtenció de dades és heterogènia i va des de sistemes encara manuals fins a programes informàtics més elaborats que permeten tractaments de dades més ràpids i efectius.

Però hi ha uns quants handicaps que persisteixen: pel que fa a l'actualització de conceptes, la claredat dels objectius de la recollida i si l'explotació de les dades obtingudes serveix per fer diagnòstics i planificacions efectives per a la millora o més aviat només serveix per justificar les dotacions pressupostàries.

En tot cas, ens aventurarem a pensar que ens queda molt camí per recórrer i revisar, i per implementar indicadors que permetin fotografies fiables i rigoroses dels territoris.

CONCLUSIONS

Si el text ha estat un intent de plasmar una visió del moment dels nostres serveis, ara és moment d'aportar unes quantes propostes en forma de conclusions:

- Valorar tota la feina que s'ha fet fins ara, reflexionar per albirar noves propostes que han d'anar agafant força i compartint espai amb el treball individual i familiar.
- Potenciar el treball en equip, crear espais conjunts per pensar i compartir formació.

- Apostar per la creativitat, la innovació i la recerca com a aspectes que poden actualitzar i prestigiar les nostres professions i la feina que fem.
- Aprofitar els avantatges que ens ofereixen les noves tecnologies per innovar a tots els nivells: arribar a més persones, explicar millor el que fem, buscar noves formes de comunicació amb els ciutadans, buscar informació, compartir coneixement, etc.
- Continuar potenciant el treball amb altres àrees i amb el tercer sector, fer diagnòstics territorials compartits i proposar objectius i estratègies conjunts.
- Construir coneixement professional conjunt i convidar altres disciplines per entendre la complexitat i saber-la gestionar.
- Apostar per una maduresa de les nostres professions, superant fases d'adolescència queixosa, i treballar amb les nostres potencialitats, que són immenses.

Com deia un tríptic del MUHBA, de promoció de l'exposició "Indians 1736-1847" (19/05/2012-16/12/2012):

"L'any 1834, un col·laborador del diari *El Vapor* apuntava les possibles claus de l'èxit que van ajudar els catalans a tirar endavant: creativitat, treball i receptivitat a la innovació."

No sembla tan lluny del que desitgem nosaltres per als nostres equips bàsics; creiem que

el motor de canvi serà la força dels professionals, la confiança en el territori i la reivindicació conjunta dels drets de les persones.

Us volem retrobar al Primer Congrés de Serveis Socials Bàsics per continuar aquest debat, per compartir les idees i les accions endegades en els vostres territoris. No ens volem fer grans a costa d'atendre moltes persones, sinó a costa de madurar per atendre millor i potenciar la recerca científica i l'ètica com a element transversal en l'atenció a les persones.

Són les vuit del vespre, he fet molt però encara em queda molt per fer, no he pogut buidar la safata d'entrada i endreço les notes per demà. Els companys estan en silenci acabant les gestions, fa estona que no sona el telèfon ni la informadora entra amb nous encàrrecs.

– Ei, marxem? Per avui ja n'hi ha prou.

– Cinc minuts i acabo, espereu-me –diu la treballadora social.

– Vaaa! –contesten en gospel les tres educadores.

El barri està en ebullició, hi ha canalla a la plaça, homes que juguen a cartes a terra: de cada dues botigues tancades, n'hi ha una de fruita oberta amb dones grans comprant.

El camí fa pujada i me'n vaig a peu, cap al metro.

Demà serà un altre dia! ■