

## Editorial

# La compleja posición de las trabajadoras sociales en el sistema público de Servicios Sociales de una sociedad democrática, plural y participativa

*The complex position of social workers in the public system of social services in a democratic, plural and participatory society*

La revista CTS tiene como una tarea prioritaria promover y dar a conocer los resultados de aquellas investigaciones científicas que sirven al desarrollo de la disciplina de Trabajo Social; pero eso no significa que renuncie a intervenir en situaciones en las que están en juego los derechos sociales o la función de los trabajadores sociales.

Este editorial surge en el momento en que conocemos los recientes conflictos surgidos en el Ayuntamiento de Madrid entre las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de atención primaria del distrito Tetuán y algunas organizaciones sociales vecinales, vinculadas a las dinámicas participativas y ciudadanas surgidas a raíz del 15-M, concretamente el colectivo *Invisibles de Tetuán*.

En toda intervención social siempre hay tres actores presentes: institución, usuarios y profesionales. Lo más frecuente es que los usuarios sean las personas o los grupos que solicitan para ellos la gestión de prestaciones y los profesionales sean aquellos que las gestionan con rigor técnico y contemplando el mandato institucional.

En el caso que nos ocupa, nos encontramos con que, a esta tríada de protagonistas habituales, se han incorporado nuevos actores sociales<sup>1</sup>: por un lado el sindicato Comisiones Obreras que ha denunciado supuestos acosos y agresiones por parte de grupos de ciudadanos

contra los profesionales del servicio; por otro, la organización social, «Invisibles de Tetuán», que ha criticado unas prácticas profesionales que, a su modo de ver, supuestamente promueven la beneficencia y la cronicidad de la dependencia; y por último, algunos cargos técnico-políticos responsables de los Servicios Sociales en el Ayuntamiento de Madrid, que intentan establecer una nueva forma de relación con los técnicos y con las organizaciones sociales, en la nueva etapa que se abrió tras las últimas elecciones municipales, celebradas en mayo del pasado año.

Nos hallamos además con la paradoja de que el desencuentro entre este conjunto de actores sociales progresistas ha adquirido una virulencia no conocida durante los muchos años en que el Ayuntamiento de Madrid ha estado gobernado por el Partido Popular, apareciendo precisamente en el momento en que el ayuntamiento tiene al frente una fuerza política de izquierdas muy sensible a las necesidades de los sectores sociales más vulnerables, y que, entre otras cosas, lleva en su programa la exigencia del reconocimiento constitucional de los derechos sociales.

La decisión de recoger este conflicto en nuestras páginas responde a la preocupación de que, quizás, pueda estar instalándose entre nosotros un desencuentro entre profesionales, movimientos sociales y gobierno municipal sobre

<sup>1</sup> En la sección de Varios de este número se encuentran dos de los documentos que recogen las diferentes posturas ante el tema planteado: el comunicado de Comisiones Obreras, *CCOO solicita para inmediatamente las agresiones y acosos al personal de Servicios Sociales* —y la respuesta de algunos colectivos sociales, *¿Acoso o defensa de las víctimas? Respuesta a la sección de CCOO del Ayuntamiento de Madrid*—, entre ellos Invisibles.

la forma más adecuada de abordar los diferentes problemas sociales que precisan una intervención social pública eficaz, eficiente, técnicamente bien fundamentada y socialmente transformadora.

En lo que a nosotros concierne, se añade la circunstancia de que algunas de las personas que protagonizan tales debates y confrontaciones forman parte, en estos momentos, de la revista Cuadernos de Trabajo Social: unas como miembros del Consejo Editorial y otras como colaboradores activos en la tarea de definir la línea editorial.

Esta circunstancia no justificaría en sí misma la decisión de dedicar el editorial de este número a recoger y hacernos eco del conflicto surgido, pero sí es cierto que la inquietud que nos ha producido nos llevó a recabar nuevas informaciones entre diferentes sectores, que de una u otra manera están relacionados con el mundo de lo social en Madrid, y pudimos observar que no se trataba de un hecho aislado, puntual y circunscrito a un barrio concreto. Así, por ejemplo, otras actuaciones que ha llevado a cabo la nueva Administración local madrileña como, por ejemplo, la cena de Navidad celebrada en el consistorio con 250 personas sin hogar, o la propuesta de autoconstrucción como alternativa habitacional para los residentes en el núcleo chabolista de El Gallinero, parecían indicar que el nuevo Ayuntamiento estaba ensayando, a veces de forma algo ingenua y titubeante, nuevas formas de abordar los problemas sociales que, al menos en la forma empleada si no en el contenido sustantivo, requerían como mínimo un cierto análisis y discusión más detenidos y cuidadosos, puesto que, al mirar más allá de la casuística particular del conflicto en el barrio de Tetuán, vemos que éste se encuentra atravesado por elementos de carácter más general, cuyo análisis podría ser útil para enfrentar la reforma necesaria y urgente del sistema público de Servicios Sociales. Un sistema que, no lo olvidemos, tiene ya más de 30 años de historia, por lo que necesita seguramente una profunda revisión y reforma, pero que también representa, pese a todas sus insuficiencias, un logro histórico y colectivo que no puede ni olvidarse ni desdeñarse.

Nos parece que dicho desencuentro no sólo se produce como resultado de diferencias de opinión ante medidas e intervenciones sociales

concretas sino que, en parte, es también el fruto de acercamientos diferentes a una misma realidad. Trayectorias diversas en lo personal, en lo social, en lo académico y en lo político pueden provocar el etiquetaje del otro y, como consecuencia, dificultar el establecimiento de un diálogo constructivo entre todas las partes comprometidas con la generación de bienestar social para todos los ciudadanos.

No se trata de obviar el hecho de que, el sistema de Servicios Sociales con el que se ha encontrado la nueva corporación no es ciertamente el suyo, sino que responde a un modelo inicial de carácter socialdemócrata que comenzó a construirse en los años 1980, y que se ha ido desarrollando bajo gobiernos conservadores, contando —eso sí— con la participación de unos técnicos y una sociedad civil más progresistas que sus propios gobernantes, con lo que han podido modular con sus conocimientos y sus demandas lo que de otro modo habría sido un marco de protección social aún más regresivo y limitado que el que tenemos. Pero incluso lleno de limitaciones y escaso de recursos, tal circunstancia no convierte automáticamente el sistema público de Servicios Sociales en un instrumento de control social que es necesario desmontar por completo. En este momento histórico, pensamos que es conveniente abordar conjuntamente un análisis desprejuiciado de sus prestaciones y de la filosofía que orienta sus intervenciones, con el fin de introducir aquellas reformas que favorezcan la consolidación de los derechos sociales.

En todo caso, es necesario tener en cuenta que los servicios sociales generalmente atienden a personas usuarias, que a menudo se hallan en un estado carencial y vulnerable, sin una clara conciencia de sus problemas, de sus privaciones y de las posibles soluciones a los mismos. Sin que se pueda generalizar, sí es verdad que en ocasiones se muestran desilusionados y hostiles con el marco institucional y, por lo tanto, se corre el riesgo de que se establezca con ellas unas relaciones construidas sobre la base de dádivas, presiones, compasividad, demagogia, etc., con lo que podría olvidarse que se trata de tejer un proceso en el que vayan de la mano la solución técnica de los problemas concretos y la toma de conciencia personal y colectiva. Este hecho pone encima de la mesa la necesidad de apoyar la adaptación social de

los sectores excluidos, con intervenciones que aporten modelos no muy alejados de la racionalidad dominante, que faciliten comportamientos individuales y colectivos orientados a la integración social, a la par que se persigue y se aspira a la transformación global de la sociedad. Será preciso, por lo tanto, superar el carácter contrapuesto de las dos lógicas que han orientado la intervención social: una lógica de abordaje exclusivamente individual de los problemas y una lógica colectiva. Se trata de abrir una relación de complementariedad, no exenta de contradicciones, entre ambas; ha ido alcanzando hegemonía una práctica individualista en los servicios sociales, arrumbando las prácticas más colectivas.

Desde el comienzo de nuestra profesión, da igual si nos fijamos en M. Richmond o en J. Addams, en la COS o en Hull House, sabemos que lograr la reinscripción y re-vinculación de las personas en el seno de colectivos organizados constituye el mejor remedio para aquellos individuos desestabilizados por las dinámicas de las sociedades contemporáneas y cuyo principal drama consiste en haber quedado desconectados de los sistemas de pertenencia y protección colectivos, pero ¿acaso tienen en cuenta todos los actores presentes en el actual debate que algunos usuarios, que sin duda precisan la intervención de los servicios sociales, con frecuencia encuentran serias dificultades para organizarse de una forma consciente, autónoma y estable?, y según esto, ¿no piensan que la movilización social desde el exterior y realizada a veces de forma heterónoma, podría dificultar la implicación de la propia persona afectada, con todas sus capacidades de discernimiento, elección y vitalidad propias y exclusivas?

Por lo demás, creemos que es necesario que los profesionales de servicios sociales del Ayuntamiento perciban lo que hay de nuevo y específico en los retos actuales, ya que de lo contrario corren el riesgo de gestionar la nueva complejidad que se nos presenta, de manera reactiva y a la defensiva, replegándose en un

modo de funcionar más o menos tecnocrático, y con el riesgo de utilizar la cosificación de los usuarios como forma de protegerse del dolor que produce estar cerca de las personas más frágiles y encontrarse socialmente sin respuestas que ofrecer.

En este momento, tal vez haya que acercarse a la reforma de los servicios sociales municipales como si de un «periodo constituyente» se tratase, pero esto no será posible sin contar con actitudes abiertas al diálogo y que no prejuzguen las intenciones de los otros. Por ello creemos que es urgente crear espacios de diálogo constructivo que permitan escuchar al otro y encontrar así todo aquello que une, sin dejar de comprender lo que separa, ya que la necesaria reforma de los servicios sociales precisa la concurrencia de todos los sectores implicados, eso sí, sin confundir los diferentes papeles que corresponden a cada cual, y sin caer en la instrumentalización política de un espacio tan sensible, como es el de lo social.

Se necesita muy poco tiempo para construir y levantar un desencuentro entre las personas, para generar la desafección de una parte frente al resto, y en cambio es mucho el tiempo que nos lleva volver a crear las condiciones que nos permitan hacer surgir algo nuevo y palpitante. Con este editorial no pretendemos ofrecer respuestas, pero sí deseamos poner encima de la mesa algunas preguntas y retos.

Ofrecemos las páginas de la revista para continuar con un diálogo que nos permita reforzar el sistema público de protección social, de manera que esté al servicio de todos los ciudadanos, y dé prioridad a las personas en situaciones más vulnerables. En concreto, la sección de correspondencia, que empezaremos a publicar en el próximo número de CTS, esperamos que pueda ser un espacio donde se recojan las aportaciones relacionadas con el tema.

Luis NOGUÉS SÁEZ  
y Pedro José CABRERA CABRERA  
*Directores*