

**Servicios sociales comunitarios,
individuales y en red:
una historia de 20 años estupendos.**

Casi mi vida,

Ésta es mi vida. Vida de observador en cuestiones de servicios sociales para los ciudadanos. Servicios sociales fuertes. Para atajar necesidades graves. Urgentes. A menudo, también, vida de profesional. Implicado. Hasta el cogote. Desde una organización que siempre ha permitido la innovación: el ayuntamiento de Barcelona.

Como vida propia, sentida, es subjetiva. Directa. Palpitante. Sin formalismos. Y discursos huecos. Tal vez demasiado caliente. Pero, saben, no tengo otra. Lo frío me congela. No me va. Siempre digo, entonces, ¡adiós! Donde no hay corazón, sentimiento, es imposible la complicidad: el convivir la vida. El proyecto. El servicio. La ciudad óptima.

1. Los felices años de los servicios sociales comunitarios.

Fueron los felices ochenta. En los ayuntamientos progresistas, innovadores, con gente fresca, salidas de las luchas de calle, con profesionales lanzados..., se estructuran las primeras Areas de Servicios Sociales. Con muchas mujeres emprendedoras. Lanzadas.

Sabían lo que querían: que los ciudadanos en situaciones difíciles, límites, en la cuneta de la calidad de vida, tuvieran oportunidades de bienestar. Fue aquí, en estas áreas, donde el Estado del Bienestar empieza a tomar cuerpo en este país cerrado a Europa.

Estas mujeres consiguen dinero. Soporte político. Personal. Y equipamientos especializados: los Centros de Servicios Sociales. Son mujeres viajadas. A Inglaterra. A Israel. A Suecia. Y adaptan. No copian.

Trabajan con adolescentes en la calle. Con gente mayor sola. Con familias desestructuradas. Con los pobres. Con los drogadictos. Tienen método: escuchan. Y ofrecen respuestas. Así, los Servicios Sociales Municipales crecen. Tienen un objetivo: deben universalizarse. Llegar a todos los ciudadanos y ciudadanas en carencias. Los servicios especializados crecen. Por suerte. Se meten en los barrios. Están con la gente. Son, en definitiva, la vanguardia para el bienestar, donde abunda el malestar.

Influenciadas por el modelo inglés, muchos Servicios Sociales optan por lo comunitario. Una palabra rara aquí. Comunidad, en estos páramos, es cosa de monjas. De iglesia. No es algo civil. Aquí lo que suena es vecino: vecindad.

Muchas asistentes sociales -se llaman así, en la época: no este nombre actual de trabajadores sociales- se dan cuenta que la asistencia personal para superar una necesidad, una deficiencia, no es suficiente: la gente no acostumbra a salir del bache. Y, aguerridas, se lanzan a lo comunitario: a implicar a otros.

Se montan, entonces, los proyectos comunitarios. Se quieren trabajar los problemas, las necesidades, en grupos. Y grupos implicados con el entorno. Surgen, entonces, los educadores de calle. Los proyectos con objetivos compartidos... Todo muy bien. Con mucha buena voluntad. Con dedicación. Con recursos, incluso. Pero...

Este pero es crucial. Tal vez adolescente. Es un pero que marcó la manera de trabajar comunitaria: todo desde el ayuntamiento. Desde los prepotentes Servicios Sociales Municipales. O autonómicos, más tarde. O de la Diputación. Siempre la administración sola: ella es la que dispensa bienestar. La que da pan. La que asiste. La que soluciona. En definitiva, la Gran Mamá. Benefactora.

Los resultados no podían ser otros: pobres. Pobres en la implicación de la ciudadanía en la solución de problemas de algunos. Que son problemas de todos. Pobres, pues. Y costosos: mucha gente trabajando, muchos recursos. Muchos actos. También. Pero resultados -la solución real de los problemas- a medias. Sólo esbozados. Con algunos éxitos.

2. Los difíciles años del triunfo de la gestión para servicios sociales individuales.

Si a principios de los ochenta llegaron a los ayuntamientos los trabajadores sociales, a mediados/finales de los ochenta llegan los economistas. Y la gestión.

Se miran, pues, las cuentas. No cuadran. Más: hay déficit. Empiezan a preocupar los números rojos. Lógico: se empieza a gestionar: personal, recursos, resultados han de tener relación. Se habla de productividad: con menos recursos, más y mejores servicios. Más y mejores resultados.

Fin del expansionismo de las Áreas de Servicios Sociales. Y concentración en los ciudadanos con necesidades y problemas graves. Urgentes.

Se cambia, entonces, de modelo: el de la atención individual, personalizada, se impone. Las asistentes sociales, los educadores de calle..., centran su trabajo en el despacho: atención, respuesta, seguimiento. Hasta un punto fijado. Después, se deriva. A otras administraciones: a la autonómica. El ayuntamiento ya no lo quiere hacer todo. No puede.

Terminan, así, los tiempos de las respuestas globalizadas. De los Servicios Sociales Compactados: un chorro de servicios conjuntados para atajar una necesidad. Y empiezan los tiempos de un problema, una respuesta. Contable. Constatable. Cuantificable.

Se inician los tiempos de la eficacia: hechos. Y el de la eficiencia: con rapidez y lo justo. Los tiempos de los casos con fichas. Del seguimiento.

De la informatización. Cada asistente social tiene casos que resolver. Difíciles. Debe montárselo. Ella. Sola.

Las Áreas de Servicios Sociales cambian tremendamente. Son más frías. Racionales. Está bien. Algunas, pero, son heladas. Entonces son, simplemente, estúpidas. Consiguen lo peor: que todos los trabajadores y trabajadoras sólo cumplan. El horario. Y los mínimos profesionales.

Se inician, ahora, los tiempos del control. De lo peor que puede hacer una organización: el espiar. Empieza una tremenda burocracia. Con tremendos staffs. La racionalización de plantillas con estándares. El fijar tiempo a las visitas. El saber que nos cuesta resolver cada caso. Las Áreas de Servicios Sociales se quedan prendadas del envoltorio de la gestión: cómo se hacen las cosas. Demasiadas olvidan: qué se quiere hacer. A saber, qué tipo de ciudad, qué tipo de ciudadanía.

Los qué's son de lo comunitario. Los cómo's son de lo individual.

Exagero. Lo sé. Pero las cosas yo las viví así.

Con éstas nos dimos cuenta que el ayuntamiento, que se había creído príncipe, héroe, supermán para resolver los problemas sociales, no es tal. Es una organización con techo. Que debe someterse a una cura de humildad. A algunos esto les cuesta. Todavía andan por ahí pavoneándose. Los pobres. Y las pobres. O quejándose. Lamentándose: no tenemos recursos. Se creyeron príncipes. Son, sólo, humanos.

3. Los solidarios años de los servicios sociales en red.

Quería llegar aquí. Al hoy del fin de siglo. Al milenio. A los apasionantes años de los ayuntamientos con servicios sociales en stop.

¿Cual es el presente? ¿Y el futuro? Presente y futuro tienen un nombre, en servicios sociales: trabajar en red. A saber: cooperación, complicidad, cogestión, complicidad... Estamos en los tiempos del CO. Pero de un CO muy diferente de lo COMunitario.

Al grano. El ayuntamiento ha de entender -y practicar, claro- que en servicios sociales -y en los que sea- la ciudad no le pertenece: no es su finca donde mandar a sus trabajadores para que arreglen necesidades y problemas sociales. Solos. Con el logotipo único de la institución, reluciente, en su frente. Ya no.

La ciudad es cosa de cuatro: de los ciudadanos, primero. Faltaría. De las asociaciones de los ciudadanos, segundo. A saber, de ciudadanos voluntariamente autoorganizados para opinar, proponer y buscar soluciones. Entre ellos: gente con gente. Magnífico. De las administraciones: de todas. Del color que sean. Son la administración. Con la municipal al frente: la de la ciudad. Y las empresas. También. Las

empresas éticas: las sociales. Las que les importa la calidad de vida de la ciudadanía.

En esta ciudad a cuatro, el ayuntamiento, en servicios sociales, debe replantearse su papel. Que ya no puede ser el de dar más y más servicios. Solo. Debe primar, ahora, el del liderazgo: el de convocar a las asociaciones, a las empresas sociales, a los propios ciudadanos, a las otras administraciones para priorizar necesidades y problemas sociales. Actuales. Y próximos. Para discutir y compartir ideas sobre cómo buscarles las mejores respuestas. Sumando propuestas. Sumando recursos. Implicando, en los servicios de respuestas, a asociaciones. Muchas: tienen magníficos servicios sociales de proximidad. En los barrios. Implicando a empresas sociales: pueden colaborar económicamente. Implicando a otras administraciones. Y, claro, implicándose él. A fondo. Pero no solo.

La batería de servicios sociales para la ciudad de calidad de vida con todos y todas que queremos, sin exclusiones, se construye y se sostiene, hoy, desde el trabajo cómplice, solidario, entre organizaciones. Que se implican. Con estrategias compartidas.

Aquí está el *quid* de la cuestión. El futuro de los servicios sociales para la ciudad de cohesión ciudadana por la que apostamos.

Este trabajo de Cogestión Relacional para la Ciudad Social debe plantearse, estratégicamente, a nivel de ciudad. Pero, también, a nivel de distritos. Más: de barrios y grupos de barrios. Porque es aquí donde están los problemas. Es aquí donde está la gente. Es aquí donde están los Centros de Servicios Sociales Municipales. Y las asociaciones de ciudadanos. Y donde quieren aportar recursos las empresas: para servicios/proyectos concretos.

Este planteamiento que sólo esbozo pide de las Areas de Servicios Sociales Municipales apertura: diálogo constante con las asociaciones, los ciudadanos, las empresas, otras administraciones y los ciudadanos con necesidades sociales. Todos ellos deben, hoy, situarse en el centro del Área de Servicios Sociales. Para consensuar maneras de trabajar otras. Más en CO: más en CONsonancia con los tiempos COMplejos. Que piden respuestas COorganizadas.

Un solo ejemplo. ¿Cómo planificaría, programaría, produciría, comunicaría..., un Centro de Servicios Sociales Municipal que optara por ciudadanizarse: por implicar en él, en coorganización, a las asociaciones sociales del entorno, a otras administraciones y a algunas empresas de soporte con vocación social? ¿Y si, además, implica a los ciudadanos usuarios de los servicios y a algunos ciudadanos destacados, socialmente, del barrio? Estoy convencido que sería diferente: otro.

Debemos optar por él.

Toni Puig/tpuigp@hotmail.com

