

TRABAJO SOCIAL Y PRESTACIONES ECONÓMICAS EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS: UNA RELACIÓN TORTUOSA

CARMEN PERUCHO PRADOS

SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS. AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

mperucho@zaragoza.es

RESUMEN

Los profesionales del Trabajo Social en el ámbito de los servicios sociales tienen atribuida la función de gestión de prestaciones económicas. Se exponen distintas perspectivas respecto a la relación Trabajo Social-prestaciones económicas, se plantea que es una relación tortuosa porque genera dificultades a los profesionales, les expone a riesgos, les plantea retos. Surgen problemas como el cansancio, los conflictos y la pérdida de la identidad profesional. Se proponen soluciones que podemos implementar, algunas de ellas consustanciales a la profesión, como los principios éticos, la empatía, los conocimientos de las Ciencias Sociales, la participación de las personas, la metodología de equipo, la formación así como una actitud valiente. Se propone diferenciar la valoración de las prestaciones económicas, basada en las normativas correspondientes, de la valoración social como parte de una intervención, explicitar ambas sin confusión. Se parte de la experiencia y se aportan algunas citas de profesionales relevantes en Trabajo Social que nos ayudan a reflexionar sobre estos aspectos.

PALABRAS CLAVE

Trabajo Social, servicios sociales comunitarios, prestaciones económicas, valoración, identidad profesional.

JUSTIFICACIÓN

Para empezar una breve reseña histórica sobre los servicios sociales que aunque conocida por todos sirve para enmarcar el tema. La creación del sistema público de los servicios sociales como parte del Estado social y democrático de Derecho que propugna la Constitución Española de 1978 fue desarrollada normativamente por las Comunidades Autónomas y materializada gracias a la cooperación entre Administración central, autonómica y local en el Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales iniciado en el año 1988. Sin profundizar más señalar que uno de los muchos logros conseguidos es la consolidación a nivel nacional de una red de servicios sociales de atención primaria en el ámbito local. El objetivo con el que nacieron estos equipamientos era comunitario tanto por su presencia en este entorno como por su ambición de movilizar los recursos de la comunidad. Los derroteros de estos servicios darían para la reflexión y el debate pero no es el tema que se va a abordar a continuación. Sólo vamos a referirnos a dos elementos con presencia consolidada en ellos: la presencia de trabajadores sociales como profesionales de referencia y la existencia de prestaciones económicas gestionadas por ellos.

Aunque vamos a centrarnos en el contexto de los servicios sociales señalar que el binomio Trabajo So-

cial-prestaciones económicas aparece también en otros ámbitos públicos y privados.

Las prestaciones económicas dirigidas a personas en situación de necesidad se han constituido como una de las prestaciones definitorias de los servicios sociales y el motivo por el que a menudo acuden las personas a estos.

Recordemos cuales son las principales prestaciones económicas del sistema de servicios sociales aragonés.

Las Ayudas de Urgencia y la Ayuda de Integración Familiar aparecen en la LOAS (1987) y fueron desarrolladas reglamentariamente en el año 1993, Su funcionamiento se mantiene a fecha de hoy sin apenas cambios, actualmente se está en proceso de una nueva regulación legal.

El Ingreso Aragonés de Inserción se creó en el año 1993. Fue una prestación económica novedosa en su momento porque se vinculaba a un Plan Individualizado de Inserción Social y a unos Acuerdos de Inserción que comprometían al perceptor y al profesional. El devenir de esta prestación se ha visto superado entre otros factores por la evolución social. Ello ha motivado el debate y la necesidad de una nueva normativa. Actualmente la Ley de Renta Básica se encuentra en trámite parlamentario, mientras tanto se sigue funcionando conforme a la normativa inicial.

La Ley de la Dependencia se aprobó en el 2006 con sus correspondientes prestaciones económicas cuya implantación se ha desarrollado de forma progresiva. El impacto de esta ley tanto en la ciudadanía como en la profesión ha sido enorme y sería interesante su estudio.

Es indudable que hay una generación de profesionales del Trabajo Social que han sido agentes promotores de la creación y desarrollo del sistema público de servicios sociales. Algunos han sido teóricos del mismo y han participado activamente en el desarrollo de las normativas y planes. Su mérito es enorme y merecen un reconocimiento.

En este sistema se ha definido desde el primer momento a los profesionales del Trabajo Social como gestor de las prestaciones económicas. Esta función de gestión ha tenido impacto en la profesión, especialmente en el caso de los profesionales de los servicios sociales comunitarios. Esta capacidad de impacto se explica por el carácter tangible y potente de las prestaciones económicas.

Por un lado, el manejo de dinero es visible y dota de cierto poder. Ello da seguridad a los profesionales que lo gestionan pero también genera consecuencias en las relaciones con otros agentes profesionales y ciudadanos.

Por otro, la gestión de prestaciones económicas ha sido capaz de nublar incluso invisibilizar otras funciones profesionales en los equipos multidisciplinares, las instituciones, la ciudadanía e incluso los propios profesionales, produciéndose una asociación mental del ejercicio profesional en servicios sociales con la gestión de prestaciones económicas. Puede observarse que la función gestora se ha convertido en incontestable mientras que otras igualmente apropiadas a su formación pasan a ser asumidas por otros agentes (y a menudo parece que nos hemos resignado a ello.)

TESIS, HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

Somos una profesión en constante revisión de sí misma, los cuestionamientos sobre la identidad profesional y los roles están presentes de continuo. La relación entre el Trabajo Social y las prestaciones económicas ha estado presente en estas reflexiones desde el principio.

Pueden apreciarse distintas etapas o perspectivas en la valoración que los profesionales del Trabajo Social han realizado respecto a la función gestora.

1º) Entusiasmo ante unos recursos que permitían garantizar o al menos apoyar necesidades básicas. En su creación era prácticamente unánime pero se ha ido enfriando por diversos factores como los recortes en el gasto público y la observación de las limitaciones de estas ayudas para superar procesos de exclusión.

2º) Voces críticas señalando el peligro de reducción incluso desaparición de la intervención profesional debido a los trámites administrativos y valoraciones centradas en el acceso a prestaciones. El colectivo de Trabajo Social en los servicios sociales comunitarios comienza a mostrar malestar, frustración, decepción, sentimiento de encasillamiento por parte de la institución, otros profesionales y ciudadanos. Esta percepción se agrava con el aumento de la demanda en un contexto social de crisis.

3º) Movimiento profesional cuyo origen podríamos señalar en el 15M caracterizado por su conciencia social e implicación política. Se revaloriza la prestación económica, se propugna su carácter de derecho social así como un rol profesional más cercano a los afectados. La distancia entre profesionales y personas atendidas se reduce, se comparten espacios reivindicativos, se potencia la información transparente así como el conocimiento y exigencia de los derechos por parte de los afectados.

Con independencia de la perspectiva que se elija puede afirmarse como premisa incuestionable que las prestaciones económicas son un recurso del sistema de los servicios sociales imprescindible en el contexto social actual, un logro social que ayuda a paliar la situación de precariedad económica que afecta a capas crecientes de la población.

Otra cuestión es su uso como panacea, porque es insuficiente para frenar los procesos de exclusión. O su utilización para tapan agujeros de la política social. La ampliación de la cobertura por otros sistemas de protección social considerados más normalizados como Empleo, Seguridad Social, Educación o Salud evitaría derivaciones inapropiadas a los servicios sociales que no benefician a los afectados. También es debatible la preponderancia de las prestaciones económicas en los servicios sociales frente a otro tipo de intervenciones dirigidas a fortalecer los recursos personales y comunitarios (aunque tiene su lógica en un modelo de sociedad consumista como el que prevalece). Pero estas son otras cuestiones que vamos a dejar de lado en esta ocasión.

La cuestión que se pretende abordar en esta comunicación es qué problemas surgen en los profesionales al realizar la función de gestión de prestaciones económicas. Se parte de la siguiente suposición: se trata de una relación que puede describirse como tortuosa. El significado de tortuoso según la R.A.E. es: 1. Que tiene vueltas y rodeos. 2. Solapado. Se ofrecen algunas propuestas basadas en la práctica y en aportaciones teóricas con el objetivo de ayudar a manejar esta relación.

DESARROLLO Y ARGUMENTACIÓN

Los principales problemas que se observan en la relación entre el Trabajo Social en los servicios sociales comunitarios y las prestaciones económicas son:

1º) Cansancio por una demanda de ayudas económicas en aumento. Los profesionales lamentan que los usuarios que acuden a los servicios sociales parecen demandar solo este tipo de ayuda a la vez que el volumen de la atención crece exponencialmente. Se sienten saturados e infravalorados. Frases como “somos expendedores de ayudas”, “solo vienen a la ayuda” lo reflejan. Todo ello unido a un sentimiento de falta de reconocimiento y valoración de la intervención profesional.

2º) Conflictos entre profesionales y usuarios. Se observa que las quejas que los usuarios presentan se refieren a menudo al trato recibido, tienen desconfianza en la información recibida e incomprensión de las causas de las denegaciones de ayudas. Los profesionales también se quejan de los usuarios que llegan a los Servicios Sociales muy informados por las redes sociales, otras entidades sociales... exigentes de sus derechos, a veces con formas inadecuadas.

3º) Confusión entre la función de gestión y la intervención. Los profesionales se centran en las funciones de información, recogida de documentación y tramitación. El rol administrativo se convierte en preponderante. Las entrevistas no profundizan en la situación de la persona si no en obtener los datos requeridos para la tramitación de la prestación. Apenas se abordan aspectos emocionales, familiares, culturales. Las valoraciones se centran en la concesión o denegación de las ayudas.

La organización institucional suele favorecer este funcionamiento pero también refleja deficiencias profesionales como carencias formativas o acomodamiento. Los profesionales probablemente trabajan mucho y creen que hacen lo correcto pero hay una perversión, se identifican más con la institución que con los ciudadanos y la profesión. Normalmente en esta forma de hacer se aprecian habilidades profesionales como la empatía, la accesibilidad... pero todo se mezcla y a menudo estas habilidades se usan al servicio de la gestión y no de la persona.

Esta confusión genera efectos negativos, se convierte en el referente de la práctica profesional para usuarios y la institución. También afecta al profesional ya que incrementa las posibilidades del Síndrome del Quemado al no sentirse profesionalmente desarrollado ni encontrar sentido a su labor.

Hay un tipo particular de esta confusión que puede darse también cuando los profesionales estamos sensibilizados y comprometidos con la situación social, la dignidad humana, la justicia social. Incluso algunos profesionales dan el salto a movimientos sociales y al ámbito político, un proceso positivo y coherente ya que este nivel ofrece posibilidades de cambio social impensables desde los despachos. Profesionales tan reconocidas como Teresa Zamanillo sostienen que es una necesidad esta participación.

“Trabajemos también codo con codo con los movimientos que se añaden cada día a la lucha por mejorar unas condiciones de vida cada vez más difíciles para todas y todos.” (Zamanillo, 2012, p.163)

Un profesional comprometido probablemente atenderá con mayor sensibilidad al ciudadano. El problema surge si la intervención enfatiza la gestión de prestaciones y la reivindicación de derechos sin abordar otros aspectos con lo que se corre el riesgo de generar procesos de empoderamiento falsos en las personas.

Una vez descritos algunos puntos conflictivos que surgen en la función de gestión de prestaciones económicas vamos a reflexionar sobre soluciones que podemos aplicar los profesionales. Pero antes recordar la responsabilidad que tiene la Administración gestora de los servicios sociales públicos en tanto que empleador de trabajadores sociales en su plantilla. Debe garantizar las condiciones que permitan al profesional desarrollar su labor en cuanto a recursos materiales y humanos, organización de los tiempos de trabajo y ratios de atención, formación y supervisión. En resumen, debe actuar con respeto a los profesionales y a las personas que atiende. Es preocupante la falta de valoración que en ocasiones la Administración hace de sus propios servicios y equipos humanos (frente a la tendencia a poner en valor la labor de entidades sociales y privadas.)

Al margen de las medidas que corresponden a la Administración los propios profesionales podemos aportar soluciones, o más bien tenemos obligaciones. Todos los aspectos que desarrollo a continuación de alguna manera son obviedades, nada nuevo, cualquiera de las pioneras del Trabajo Social podría suscribirlo. No obstante a veces necesitamos recordar aspectos básicos que en la complejidad diaria se diluyen. Como en el libro de Paulo Coelho "El alquimista" a veces recorremos un largo camino para encontrar que ya poseíamos el tesoro.

1º) Los principios éticos y el Código Deontológico. ¿Por qué se ha optado por colocar a los trabajadores sociales en la valoración de las prestaciones económicas dirigidas a personas vulnerables y no a personal administrativo? Porque, además de poder ofrecer una intervención de apoyo, los procesos y decisiones se rigen por un código de ética profesional. Quizá debemos recordar qué aporta nuestra presencia, refrescar los principios éticos consustanciales. Son garantía de una buena practica.

"Los principios de Trabajo Social siguen teniendo plena vigencia a pesar de haber rodado por encima y por debajo de influencias ideológicas y teóricas muy diversas e incluso contradictorias [...] La individualización o el tratar a cada persona o cada pueblo como único; respeto a la diferencia; el secreto o confianza de que los asuntos tratados en la relación profesional no serán por lo tanto

de interés público; el derecho a la autodeterminación o la creencia de que cada persona tiene capacidad de elegir lo que quiere y optar siendo responsable de sus resultados, etc. Todas ellas son cuestiones muy sencillas, sólo es necesario creérselas." (Ariño, 2001, pp.55-56)

2º) Diferenciar Trabajo Social y servicios sociales. Los servicios sociales son un contexto de trabajo privilegiado para el Trabajo Social dado todo lo que comparten. Pero la presencia profesional solo es valiosa si no olvida su identidad. Puede parecer que es fácil pero no es así, el profesional tiene que luchar por preservar la intervención que le corresponde, no por razones corporativistas si no por respeto a la profesión y sobre todo a las personas con las que intervenimos.

Se requiere espíritu crítico. Los servicios sociales y sus prestaciones distan mucho de la perfección. Aunque estemos dentro del sistema podemos reconocer sus limitaciones y aceptar cuando los ciudadanos nos devuelven sus incongruencias sin que adoptemos una actitud defensiva o culpabilizadora cuando no se adaptan a su construcción imperfecta.

"Cuando, por ejemplo, un trabajador social acepta las tareas de redistribución de recursos o prestaciones públicas, ello no significa que crea a «pies juntillas» que el Sistema de Servicios Sociales procurará el bienestar de la población. Simplemente reconoce que la administración ha sido incapaz desde sus estructuras «normales» -los sistemas de empleo, educación, vivienda, seguridad social o salud- de atender

y organizar con equilibrio racional los bienes comunes de la sociedad, y que por lo tanto establece torpes mecanismos para superar su deficiente gestión.” (Ariño, 1998, p.56)

Los requerimientos de la gestión y de la intervención no son coincidentes. La valoración de una prestación ha de ajustarse a una normativa mientras que la valoración profesional va más allá, recoge una visión global de la situación de la persona. No conviene mezclar ambas y valorar las respuestas a las prestaciones en base a valoraciones profesionales dirigidas a una intervención (¡qué a veces ni siquiera se realiza!). Las personas atendidas no entienden la respuesta que reciben a sus demandas, sienten que han sido objeto de una decisión arbitraria. Por ello es muy importante diferenciar ambas valoraciones, explicitar ambas lo más posible y aceptar que incluso pueden ser contradictorias. Por ejemplo, puede haber una valoración de concesión de una ayuda en el marco de una intervención estancada y no hay incongruencia en ello porque responden a procesos distintos.

Es evidente que las prestaciones económicas pueden ser un gran apoyo en una intervención pero también hay que reconocer que la intervención no funciona sólo a golpe de prestación y ese es el ámbito profesional real, vivo.

“Parece que en lugar de tratarse de actos profesionales complementarios, los protocolos administrativos y la relación profesional, fueran excluyentes.” (Zamanillo, 2012, p.162)

Esta diferenciación no significa obviar nuestra función en el sistema que también implica ejercicio de control, pero siempre de forma constructiva para la persona.

Respecto a las normativas en las que basamos la valoración de prestaciones señalar que generalmente dejan un margen de acción en algunos aspectos, no hay que dogmatizarlas sino interpretarlas en beneficio de las personas que atendemos. El sistema de servicios sociales no es un ente inamovible si no la suma de actuaciones profesionales. De alguna manera y utilizando un símil del mundo judicial, con nuestras valoraciones sentamos jurisprudencia y contribuimos a la apertura del sistema o lo contrario.

“Las normativas, pasan de ser meros instrumentos a convertirse en la razón última de aquello que hacemos, inundándolo y llenándolo todo de silencio, porque el suyo es un lenguaje mudo, abstracto, predeterminado y estándar, ideado para protegerse de la vida (con sus gentes y los sentimientos de éstas incluidos). Atrapados en tal dinámica sin solución ni salida, lo único que parece dar sentido a nuestro labor es el mimético y mecánico ejercicio administrativo de verificar si ciertos datos se corresponden con los criterios de adjudicación de los recursos que contiene nuestro catálogo de recursos de turno.”(Navarro, 2006)

3º) Empatía con los usuarios. Esta cualidad humana, fundamental en el funcionamiento de la sociedad, es indispensable en el Trabajo Social. Sin ella es imposible establecer una relación de ayuda.

La empatía es una forma de conocimiento del otro respetuosa. A veces es complicada porque las historias de vida y contextos pueden ser muy diferentes a los nuestros. Desde mi punto de vista comprender lo más posible a la persona que tenemos delante es uno de los aspectos fascinantes del trabajo, nos mantiene interesados y nos moviliza. Los análisis simples, a veces peyorativos, sobre las motivaciones y comportamientos de las personas nos desacreditan como profesionales.

Acercarse a cada historia de vida con interés y respeto tiene efectos multiplicadores. En un contexto social en apariencia amable pero duro con las personas vulnerables ofrecer una atención empática se convierte en

una ayuda inestimable para las personas y la sociedad (un oasis).

Todo lo anterior, válido para cualquier ámbito del Trabajo Social, es muy útil cuando hay que atender demandas económicas. La relación que se tiene con el dinero es personal y a menudo se juzga conforme a nuestros propios patrones. Se refleja en comentarios del tipo *“no tiene para comer pero tiene una televisión enorme, coche, fuma, toma café en el bar, compra leche de soja...”*. No pueden realizarse valoraciones en base a estos hechos porque son superficiales. Cuando se ha establecido la relación profesional adecuada puede ser interesante hablar de ciertos aspectos, pero no desde la crítica sino desde el respeto y en el marco de una intervención.

“La proximidad y la calidad de la atención social son puras entelequias sin un compromiso y una opción radical por la relación humana basada en el tacto y en el contacto, en la empatía y en las emociones.” (Navarro, 2006)

Una vez que el profesional conoce bien la situación de la persona debe convertirse en su representante ante la institución, combinar las necesidades personales con las institucionales, trasladar la especificidad de su realidad al lenguaje institucional, ayudando a superar las trabas posibles en ese proceso. Como profesionales inmersos en una institución nos ajustamos a normas, protocolos, instrucciones...pero hay que recordarse que nuestro principal compromiso profesional es con las personas que atendemos.

En los últimos años no ha dejado de aumentar el número de personas que acuden por primera vez a un servicio social, y por ende a un trabajador social, a menudo con una demanda económica. Esta primera atención sienta las bases de futuras intervenciones y afecta a nuestra reputación como profesión. El acceso a las prestaciones dependerá del cumplimiento de requisitos pero nuestra aportación y reto en los servicios sociales comunitarios consiste en ofrecer una atención de calidad en los aspectos humanos.

“Es en esta idea de proximidad, vinculada a lo que se llamó algún día la puerta de entrada al sistema de servicios sociales, y en su evolución a lo largo del tiempo, donde quiero centrar mi reflexión. En el fondo de esta elección, ya lo advierto, subyace cierta visión crítica y la inquietud que me provoca, no sólo percibir como esa puerta, en ocasiones, no permanece lo suficientemente abierta (permítidme la metáfora) sino, también, observar como una actitud defensiva ante un entorno cada vez más complejo y convulso lleva a los servicios sociales de atención primaria a dotarse, de forma más o menos consciente, de puertas de seguridad e, incluso, de puentes levadizos que al ser alzados les alejan de la población y de las dinámicas sociales de un determinado territorio, aislándolos de tal modo de la realidad” (Navarro, 2006)

4º) Análisis crítico de la realidad social. El conocimiento de los procesos sociales que se están produciendo de precarización y exclusión social nos ayuda a comprender a las personas sin culparlas.

“En Trabajo Social hacen falta conocimientos que ayuden a analizar una realidad social cada vez más compleja. Y eso sólo se podrá comenzar a hacer cuando se abandone el deseo de alcanzar la “verdad” y el control sobre la “realidad”; cuando se acepte que la vida toda es pura incertidumbre y que solo dialogando con el mundo desde una posición de humildad, que obligue a los trabajadores sociales a recurrir a los saberes que otros nos han proveído, se podrán apaciguar las frustraciones que resultan de intervenciones irremediamente ineficaces muchas veces. Para todo ello habrá que abandonar el yo como principio activador de transformaciones de la realidad social, y renunciar a la actitud de “poder salvífico” que tiene en su seno el Trabajo Social. Renunciando a todas estas actitudes, profundamente arraigadas, los profesionales se podrán liberar de los vaivenes que tanto les desorientan: la oscilación de la omnipotencia

(poderlo todo) a la impotencia y viceversa. Porque esos saberes nos proporcionan la posibilidad de poner nombres las cosas, y es preciso saber cuanto antes que sin conceptos estamos ciegos porque es el acto de nombrar lo que crea realidades y objetos de investigación, no la mera relación de datos de las realidades que conforman el mundo en el que intervenimos. Frente a este modo de hacer diagnósticos, como listas de hechos o de situaciones-problema, proponemos enfoques que investiguen nuevas formas de analizar la realidad” (Zamanillo, 2012, p.166)

El texto de Teresa Zamanillo recoge dos aspectos complementarios. Por un lado la necesidad de dotarse de conocimientos de las Ciencias Sociales para comprender pero también la posibilidad de aportar conocimiento de la realidad social desde la práctica del Trabajo Social debido a nuestra posición en primera línea, lo que requiere utilizar las metodologías adecuadas. Al respecto se observa de nuevo la confusión entre Trabajo Social y servicios sociales. Se recogen datos cuantitativos sobre el número y tipo de ayudas pero falta el aspecto humano y social. Por desgracia pocas veces nos lanzamos a esta labor que requiere una apuesta profesional e institucional que no suele hacerse.

Otro aspecto relacionado con el análisis crítico de la sociedad es la conciencia de nuestra subjetividad, a la par que profesionales somos ciudadanos inmersos en la realidad social y con una ideología al respecto. El aspecto ideológico puede colarse fácilmente en las valoraciones de prestaciones económicas, se hace preciso estar atento a ello.

5º) Permitir una verdadera participación de la persona en el proceso. En las demandas de prestaciones económicas es básico prestar una información completa, correcta y accesible. Es un derecho del ciudadano y requisito imprescindible de la atención de calidad. La persona tiene que comprender las características y condiciones de la prestación tal y como son para acceder a ella si le corresponde. En ocasiones se encuentran personas que no se han beneficiado de una prestación económica por un ejercicio profesional arbitrario lo que supone una mala práctica y un fracaso de los servicios sociales .

El desarrollo normativo de los últimos años ha dado pasos imparables hacia la definición de las prestaciones económicas como derechos sociales. Es una gran oportunidad para los ciudadanos y para los profesionales pues debería traducirse en una disminución de su papel gestor y en mayores posibilidades de intervención (todo ello con la organización adecuada.) La intervención tiene que dirigirse a ayudar a las personas a crecer más allá de las prestaciones a través del desarrollo de habilidades personales y sociales, la salud mental, la formación, la red social... No me refiero a derivar a otros servicios sin más sino a abordar estos aspectos en nuestra intervención. Recordar que el gran recurso en la intervención es la relación profesional .

“Devolver a alguien su protagonismo, su voz, su responsabilidad, algo ya muy viejo en nuestra profesión, simplemente no haciéndolo nosotros por ellos, sino con ellos, tejiendo un nosotros que combine de manera armónica un concierto social de voces diferentes” . (Ariño, 1998, p.57)

Favorecer auténticos procesos de empoderamiento requiere desarrollar la capacidad de crítica del contexto pero también del propio funcionamiento (y ello es tan válido para las personas que atendemos como para nosotros como profesionales.)

En cualquier caso la intervención no se puede imponer, es la que la persona permita . La única excepción son las situaciones que impliquen un riesgo a menores o personas incapaces e incluso en esos casos hay que favorecer en lo posible la participación. Hay acciones concretas que pueden obligarse en el marco de una prestación como el IAI . Podría debatirse qué tipo de acciones pueden obligarse, pero me limitaré a señalar

que el verdadero proceso no vendrá por la firma de acuerdos, debe ser movilizado por el profesional y para ser exitoso tiene que basarse en las elecciones de la persona, que puede contar con la orientación profesional.

“En la relación profesional del Trabajo Social, al igual que en todas las relaciones de ayuda, el sujeto está sometido a la mirada del profesional mediante el “examen” [...]. Para poder ejercer el poder éticamente, es necesario, dice Foucault, que exista al menos un cierto tipo de libertad por cada una de las dos partes.” [...] Por ello, a la pregunta de cómo motivar a los desmotivados, o a las personas a las que se les supone que no tienen poder, es preciso responder con la mirada vuelta hacia uno mismo, buscando la verdad de uno en la relación con el sujeto haciéndose preguntas acerca de esta relación. [...] No es fácil reconocer el poder del otro, pero es necesario, es un acto ético llegar a tener la libertad de poder relacionarse con los otros a partir del reconocimiento de: tú eres sujeto de poder y yo también lo soy, de modo que los dos nos relacionaremos teniendo en cuenta esta premisa.” (Zamanillo, 2012, p. 168)

6º) El trabajo en equipo como medida de choque contra la soledad profesional y favorecedor del aprendizaje mutuo puede ser de gran ayuda a los profesionales que gestionan prestaciones económicas. Permite compartir las dudas relativas a los dos aspectos a valorar, la prestación económica y la intervención profesional, profundizar en los aspectos normativos, éticos y metodológicos así como desahogar la carga emocional.

No basta con una suma de profesionales trabajando en el mismo espacio, requiere planificación de tiempos y metodología. Las metodologías de intervención y supervisión son un gran apoyo para el desarrollo de los equipos y el refuerzo de los profesionales.

7º) Las aportaciones de la formación, la investigación, los congresos ayudan a mejorar el trabajo profesional, le aportan solidez y son fuente de motivación.

“Mayor rigor conceptual y metodológico a nuestras tareas”(...) Rigor en el empleo de términos y conceptos, rigor que se encuentra en el esfuerzo por unificar criterios, programas y métodos.” (De Lucas, 2001, p. 130)

Los profesionales requieren para cumplir con este requerimiento encontrar cauces adecuados. La institución debe facilitar estas labores como parte del ejercicio profesional y garantía de la calidad de sus servicios.

Hay otros organismos con responsabilidad en el aspecto formativo. Por un lado, los Colegios Oficiales de Trabajadores Sociales. Me parece de justicia reconocer el esfuerzo que está haciendo el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Aragón que se materializa en iniciativas como este Congreso, la creación de una Vocalía de Investigación o del Comité Deontológico.

Por otro, la Universidad con la responsabilidad de formar nuevos profesionales más preparados que las generaciones previas y buscar vías que enriquezcan la práctica profesional. El Practicum de Investigación o los Trabajos de Fin de Grado son buenas oportunidades para ello.

Hay que buscar formas de llegar a los profesionales que hace años terminamos los estudios universitarios y necesitamos un reciclaje formativo pues surgen nuevos conocimientos teóricos y metodológicos.

La aparición de blogs por parte de profesionales está favoreciendo la reflexión y el debate, dotando de vitalidad a la profesión. Citaré “Las Tribulaciones de un Chino en Servicios Sociales” no sólo por tratarse

del blog de un profesional aragonés, Pedro Celiméndiz, sino también por su compromiso, humanidad y honestidad. Es necesaria la reflexión sobre el quehacer diario. Ello nos permite ir más allá en el trabajo y evitar el estancamiento y acomodamiento. Esta comunicación es un humilde intento y animo a todos los profesionales a lanzarse a ello.

8º) Valentía frente a los miedos que a veces tenemos: a la institución, juicios de otros profesionales, los ciudadanos... Reconozcamos que trabajamos en contextos complejos e inciertos: los cambios políticos y sus repercusiones institucionales, los cambios sociales, los nuevos perfiles de usuarios formados e informados, problemas en los equipos... No sabemos todas las respuestas pero la incertidumbre es consustancial a la intervención. Dudar no es signo de debilidad si no de reflexión y responsabilidad. Victoria Camps, catedrática emérita de Ética, presente en este Congreso, en su libro “Elogio de la duda” (2016) argumenta las virtudes de esta actitud.

La rebeldía es otra actitud necesaria para marcar algunos límites necesarios sobre nuestro rol especialmente ante la institución. Concretamente en el tema que abordamos hay que visibilizar el reduccionismo que se hace de nuestra labor, el encorsetamiento, las ratios y tiempos inadecuados... El silencio ante determinadas faltas de respeto hace verdad el refrán de “quien calla, otorga”, perjudicándose la labor profesional, la institución y el ciudadano. La buena práctica profesional es la piedra angular de la calidad de los servicios. Dos citas de Fernando de Lucas primero y después de Silvia Navarro lo expresan muy bien.

“Un Servicio Social mal diseñado puede, acaso, ser remodelado en la práctica del Trabajo Social, aunque no es menos cierto que un Servicio Social, esté bien o mal diseñado, si es mal ejecutado pierde su utilidad y genera mayores problemas. A fin de cuentas, la dimensión humana y profesional del Trabajo Social puede, y así parece, ser más relevante.” (De Lucas, 2001, p. 123)

“La tan pregonada calidad de los servicios jamás será viable si no conseguimos satisfacer con eficacia y eficiencia las necesidades y expectativas de las personas que de éstos se benefician. Y esto no se puede llevar a cabo desde la costumbre, la inercia y la norma inalterable, ni desde una soberbia y prepotente distancia que, en base a una pretendida inteligencia superior o a unos intereses y condicionantes político-organizativos, prescribe de forma descontextualizada qué es lo que necesitan las personas y cómo proceder ante ello, sin tener a éstas ni a su entorno comunitario para nada en cuenta.” (Navarro, 2006)

CONCLUSIONES

Uno de los ámbitos importantes de actuación del Trabajo Social son los servicios sociales donde asume entre otras funciones la gestión de las prestaciones económicas. Una parte fundamental de la solución a los problemas que derivan de ello depende de la normativa y la organización institucional. Pero mientras esta función nos esté asignada puede ayudarnos la frase bíblica “Al César lo que es del César...”, por un lado realizaremos la labor de gestión conforme a la normativa, por otro responderemos con una intervención profesional. Existen muchas dificultades, incoherencias... pero podemos aspirar a un buen ejercicio profesional (o al menos al mejor dentro de lo posible) gracias a los principios éticos, los conocimientos de las Ciencias Sociales, la relación de ayuda.

“Construyendo sociedad, construyendo profesión” es el lema del Congreso. Nuestra buena práctica en los servicios sociales construye la imagen que de la profesión tienen los ciudadanos y la institución. Y sobre todo ayuda a construir un determinado modelo de sociedad más justa e inclusiva, donde se cuida a los más vulnerables y se crean vínculos, una sociedad compasiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Ariño, M. (1998). El Trabajo Social y los servicios sociales. Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria =Revista de servicios sociales.(33), 51-57.
- Lucas y Murillo, F.(2001).Trabajo Social y servicios sociales: confusiones y desconocimientos. Barataria: revista castellano-manchega de ciencias sociales. (4), 121-133.
- Navarro, S.(2006).Desde la atención social primaria, en las distancias cortas. RTS: Revista de treball social, (177), 75-99.
- Zamanillo, T.(2012). Las relaciones de poder en las profesiones de ayuda. Una cuestión ética de primer orden. Azarbe: Revista Internacional de Trabajo Social.(1), 157-170.

