

# Memorias silenciadas en la construcción de los servicios sociales

Joaquín GARCÍA ROCA

Universidad de Valencia

*Recibido:* 16 enero 2006

*Aceptado:* 27 febrero 2006

## RESUMEN

Este artículo revisa la historia de la formación del sistema público de servicios sociales en España y expone «las rutas que no se navegaron», los derechos y las aspiraciones a que dieron lugar o conformaron unas expectativas, el origen de la des-institucionalización, la pérdida de movimiento social y el desarrollo comunitario. El principio neoliberal y la exaltación de la gestión, la conquista de las profesiones y la ingeniería social han contribuido a silenciar un proceso que todavía se puede recuperar. ¿Cómo? El autor plantea que los servicios sociales han de ser capaces de producir significados personales tales como el sentido de pertenencia, la confianza, la identidad y el reconocimiento. Son valores que se cultivan en los mundos de vida. Para ello, el usuario ha de dejar de ser un simple cliente para ser un co-productor en los servicios a las personas y asumir el papel de actor en el proceso. La intervención que se sustancia en la construcción de vínculos sociales, fórmulas de partenariado y modos de asociación cuyo éxito mayor se basa en el ejercicio de la solidaridad y en la dignificación del ser humano, podrán ser sus criterios para elaborar guías de actuación.

**Palabras clave:** euforia por lo público, desinstitucionalización, pérdida del movimiento social, colonización económica de las prácticas sociales, recursos generados.

## Silenced memories in the construction of social services

### ABSTRACT

This article reviews the history of the formation of the public social service system in Spain and explores some routes not taken: the rights and aspirations to which they gave rise or created expectations, the origin of deinstitutionalization and the loss of social movement and community development. Neoliberal principals and the exalted rise of management, the conquest of professions and social engineering have contributed to silencing a process which can still be recovered. How? The author proposes the idea that social services must be able to produce personal meaning such as the sense of belonging, trust, identify and recognition. They are values which are cultivated in the worlds of life. For that, the user must cease being a mere client in order to become a co-producer of services for people and take on the role of actor in the process. The intervention that takes shape by building social ties, partnership formulas and means of association whose greatest success is based on the exercise of solidarity and human dignity can be the criteria to create behavioral models.

**Key words:** euphoria for the public system, deinstitutionalization, loss of social mobility, economic colonization of social practices, generated resources.

**SUMARIO:** 1. Derechos y aspiraciones. 1.1. El principio neoliberal y la exaltación de la gestión. 1.2. Rutas no navegadas. 2. Institucionalización y desasimilamiento. 2.1. La pérdida de movimiento social. 2.2. Rutas que no se navegaron. 3. Profesión y participación. 3.1. El profesionalismo. 3.2. Rutas no navegadas. 4. Emergencia y procesos. 4.1. La retórica humanitaria. 4.2. Las rutas no navegadas. 5. Servicios y prestaciones. 5.1. La colonización económica de los servicios sociales. 5.2. Las rutas no navegadas.

La memoria de las rutas, que no se recorrieron, brinda la posibilidad de desandar el camino, ampliar las oportunidades colectivas y mantener viva las alternativas que no se activaron. Necesitamos explorar otras rutas, como hacen los pescadores cuando no encuentran los bancos de peces, ya que como propone André Gorz, la miseria del presente es el germen de un desarrollo social alternativo.

¿Cuáles son esas rutas en la creación y mantenimiento de los servicios sociales? ¿Dónde están los eclipses y ocultaciones que podrían de pronto emerger en algún otro momento? Me propongo indicar las rutas, que no se navegaron y señalar las encrucijadas históricas y las bifurcaciones en la producción de los servicios sociales. ¿Pueden recuperarse otras alternativas?

Walter Benjamín propuso la revolucionaria visión de la historia desde la perspectiva de los vencidos, en sus famosas *Tesis sobre la historia*<sup>1</sup>. Para conocer una habitación oscura, sostenía Horkheimer, es preciso tantear, palpar y recorrer sus paredes, y desplazarse del centro a sus límites. El mundo, el sistema se conoce desde sus límites, desde su periferia, desde su espalda<sup>2</sup>. De este modo podemos identificar lo que Michel Foucault llamaba los *saberes subyugados*, es decir, ideas sumergidas y excluidas por las prácticas dominantes.

Ejercitar la memoria es un modo de rescatar los olvidos, no para ajustar las cuentas ni para complacerse en la nostalgia sino porque «en el lugar de la pérdida es donde nacen las esperanzas» (J. Berger) En consecuencia, interesa la memoria como poder que se despliega en tres potenciales:

- a) El **potencial de resistencia** ante las frustraciones personales, las inercias sociales y los encubrimiento políticos. Cuenta Gabriel García Márquez en el *Relato de un naufrago* que «cuando el viento aúlla en el mar, cuando las olas se rompen contra los acantilados, uno sigue oyendo las voces que recuerda»<sup>3</sup>. La memoria interesa como horizonte y línea de resistencia.
- b) El **potencial de emancipación**, ya que nos permite cuidar y transmitir las memorias de los vencidos y de los olvidados. Frente al imperialismo de la verdad triunfante, hay archipiélagos sumergidos y relatos subyuga-

<sup>1</sup> Benjamín, W. Tesis de filosofía de la historia, en *Discursos interrumpidos. I*. Madrid, Taurus 1973, pp. 175-191.

<sup>2</sup> Horkheimer, M. El espacio social, en *Ocaso*, Barcelona, Anthropos, 1986, p. 108.

<sup>3</sup> García Márquez, G. *Relato de un naufrago*, La Habana, Arte y literatura, 1981, p. 26.

dos por el poder. Al recibir el premio Ortega y Gasset, Ernesto Sabato invitaba a poner nombre a las cosas, a decir verdad. No llamar flexibilidad a la libertad de mercado, no llamar acogimiento al internamiento, no llamar centro semiabierto al reformatorio de menores.

- c) El **potencial de futuro**; a través de la memoria podemos encontrar las corrientes subterráneas, que subyacen a los servicios sociales: el coraje de muchos profesionales, el sufrimiento de los sujetos frágiles y las expectativas de muchos ciudadanos voluntarios. Las memorias son como depósitos de agua que fertilizan y recrean las prácticas sociales. Según un refrán francés «para que crezca un árbol en el desierto es necesario que exista en algún lugar un depósito de agua».

## 1. DERECHOS Y ASPIRACIONES

En el origen de los servicios sociales, bullía la pasión por lo público, por la casa común, por la cultura de los derechos. Nacía el sistema público en torno a la responsabilidad del Estado, quien no podría hacer dejación de sus competencias. Dejaría de ser graciable lo que corresponde por derecho. De este modo se superaba la cultura de la beneficencia y se alumbraba el estado de derecho en el ámbito social.

La euforia en el poder de las Administraciones y la confianza en las capacidades del Estado hizo que todo lo demás se declarara innecesario, residual y contraproducente. Sólo en aquellos supuestos que el Estado se considera incapaz o insuficiente, se invoca la colaboración de los ciudadanos. La Ley Estatal del Voluntariado de 1996 consagra esta visión, al solicitar de los voluntarios que ayuden al Estado a mantener el Estado de bienestar: «El Estado necesita de la responsabilidad de sus ciudadanos y éstos reclaman un papel cada vez más activo en la solución de los problemas que les afecta» (Exposición de motivos).

Los ciudadanos y sus organizaciones se convierten en *entidades colaboradoras* de las administraciones para la realización de los compromisos públicos. La presencia de las Administraciones convierte el ejercicio de la ciudadanía en un asunto administrado, en algo que está registrado, y en consecuencia, queda fuera lo que no es objeto de registro administrativo. Lo correcto políticamente era que los ciudadanos activos preguntaran a las Administraciones qué hacer, dónde hacerlo y cómo hacerlo<sup>4</sup>.

### 1.1. EL PRINCIPIO NEOLIBERAL Y LA EXALTACIÓN DE LA GESTIÓN

Cuando todavía no se había consolidado el sistema público llegó el clima neoliberal con la exaltación de lo privado y la cultura empresarial de la gestión. Ser

<sup>4</sup> García Roca, J. La Gestión del voluntariado. El modelo valenciano. En *Revista valenciana d'estudis autonòmics*. 35, Valencia, 2001, pp. 31-47; Madrid, A. *La institución del Voluntariado*, Trotta, Madrid, 2001.

empresa es el imaginario de las organizaciones sociales. Algunas consecuencias se derivan de esta bifurcación.

En primer lugar, nace el mercado de lo social, presidido por la competitividad, la eficacia y la productividad; lo que convierte a las organizaciones en oficinas de proyectos, de los que va a depender una subvención. Se trata de conseguir subvenciones en un mercado cada vez más saturado de organizaciones, que compiten por lo mismo. El globalismo neoliberal antepone el mérito personal a la colaboración, la competencia a la cooperación y el éxito individual a la tarea compartida.

En segundo lugar, la categoría de necesidades ocupa el espacio de los derechos. «Desde hace algunos años, el sistema dominante, en todas las ocasiones, está afirmando la ideología de las necesidades y no de los derechos, y está sustituyendo la cultura de los derechos humanos y sociales por la de necesidades vitales»<sup>5</sup>. Mientras se desarrollaba progresivamente el mercado social, se debilitaban las políticas de promoción de los derechos sociales universales. Pronto se abandonan los lugares de frontera y aquellos espacios de vanguardia donde todavía no estaban conquistados los derechos, para ir a un mercado de necesidades y aspiraciones. Si se atiende a las aspiraciones y expectativas, se acude al deporte, al tiempo libre, a la cultura, a los centros de *esplai*; si se atiende a los derechos, se acude a los inmigrantes, a los excluidos escolares, a los minusválidos síquicos, a los enfermos mentales, a los barrios periféricos... De este modo, orientados por las aspiraciones y expectativas, las políticas sociales hacen el viaje hacia el centro, hacia las clases medias. En los últimos años, las organizaciones solidarias han ocupado aquellos espacios que ciertamente tienen sus compradores y sus clientes.

## 1.2. RUTAS NO NAVEGADAS

Sobre las cenizas de lo público no puede nacer nada liberador y emancipatorio. Muchos se empeñan hoy en enfrentar el llamado Tercer Sector con los sistemas públicos, como si éstos fueran un capítulo de la privatización. No es así, más bien el sector solidario exige el funcionamiento de lo público, lo fortalece y, allí donde es necesario, lo reclama. Incluso se atreve a pensar que el Tercer sector es un capítulo de lo social, más allá de la contraposición entre privado y estatal. Cuando se debilita lo colectivo, los débiles no pueden resistir al furor económico, ni a la prepotencia del poder ni a los egoísmos corporativos. Afirmar la responsabilidad pública no puede fragilizar las iniciativas sociales y la modernización del Estado es compatible con la participación y con las iniciativas sociales.

Cuando el Tercer Sector se convierte en un instrumento de la privatización, se da más importancia a la rentabilidad económica que a la transformación social; cuando el Tercer Sector es un capítulo de la participación ciudadana promueve los derechos y la justicia para todos. Recupera la dimensión crítica en lugar de ser un ya-

---

<sup>5</sup> Petrella, R. *Il Manifesto dell'Aqua*, Ed. Torino, Grupo Abele, 2001.

cimiento de empleos inestables, mal pagados y sin garantías. En la órbita de los derechos, la flexibilidad y la precariedad no deben ser virtudes del Tercer Sector, sino «un lugar donde se elaboren relaciones de trabajo y relaciones humanas, cualitativamente diversas (más participativos, más responsables y menos alienados, menos mercantilizados como aparecen en el sistema de empresa) o por el contrario, laboratorios de experimentación y de legitimación de formas postfordistas; formas de trabajo precarizadas, sin garantías sindicales, sin derechos formalizados»<sup>6</sup>.

Para la tarea de luchar contra la exclusión, los servicios sociales necesitan buscar compañía. Ni los sindicatos, ni los partidos, ni las iglesias, ni los profesionales, pueden afrontar por sí solo las consecuencias de la globalización<sup>7</sup>. Se requieren *plurales actores*, pero la suma o la yuxtaposición de todos los actores no crea nada positivo si no produce sinergias entre ellos. Los servicios sociales adquieren, de este modo, la función de catalizadores y la estrategia de red para expresar la colaboración de los actores cuando son plurales. El trabajo en red significa que es posible articular la presencia de todos ellos sin entorpecerse ni solaparse sino completándose y enriqueciéndose mutuamente<sup>8</sup>.

Las redes sociales nos invitan a recuperar aquella intuición antropológica básica, que ha expresado poéticamente Manuel Rivas: «Todos soltamos un hilo, como los gusanos de seda. Roemos y nos disputamos las hojas de morera pero ese hilo, si se entrecruza con otros, si se entrelaza, puede hacer un hermoso tapiz, una tela inolvidable»<sup>9</sup>. Así se anuncia el futuro de los servicios sociales, frente a las actuales reducciones.

## 2. INSTITUCIONALIZACIÓN Y DESASILAMIENTO

Los servicios sociales nacieron con un impulso inequívoco hacia la des-institucionalización, que se despliega en desasilamiento de la infancia, de la enfermedad, de la vejez, de la salud mental. El desasilamiento fue la mayor esperanza progresista en la creación de los servicios sociales. Veníamos de responder a las carencias sociales a través de instituciones, que daban seguridad, producían anonimato y estigmatizaban a los usuarios. El reclutamiento en Internados, Residencias y Hospitales psiquiátricos, como práctica generalizada en las políticas sociales, producía desarraigo y concentraba las carencias en los «no-lugares». Las políticas benéficas giraban en torno a las instituciones totales. Los servicios sociales, por el contrario, nacen con otro mapa conceptual cuya brújula es mantener al sujeto frágil en sus condiciones ordinarias de vida e implicar los contextos en la resolución de las necesidades. El territorio no es un simple lugar sino un actor esencial en los servicios sociales.

---

<sup>6</sup> Ruffini, G. Il ruolo delle organizzazioni non governative nell'emergenza, in *Movimondo, Dopo la guerra*, Roma, 1999.

<sup>7</sup> García Roca, J. Paradigma de red y acción social, en *Documentación social*, 129 (2002) p. 13-39.

<sup>8</sup> García Roca, J. *Acción colectiva, relaciones sinérgicas y redes solidarias*, Madrid, Caritas 2000.

<sup>9</sup> Rivas, M. *El lápiz del carpintero*, Madrid, Alfaguara, 1998.

En el origen de aquel movimiento, estuvo lo que Adorno proponía: «dejar hablar al dolor es la condición de toda verdad». Previamente a descubrir que históricamente el manicomio, el hospital, la escuela, el cuartel, la fábrica, la prisión y tantas otras instituciones totales respondían a una misma necesidad disciplinaria, se advirtió lo que Antonio Machado atribuía al asilo de Burgos: «un lugar de sombra eterna».

Una generación tropezó con la realidad de unas personas sufrientes por doble vía: en razón de unas causas, que originaban sufrimiento y en razón de unas respuestas, que también causaban sufrimientos innecesarios. Era una realidad tan densa, que necesitaba cambiar su residencia mental y cordial así como construir un nuevo mapa conceptual.

Lo primero y sustantivo en el origen de los servicios sociales fue hacerse cargo, vital y afectivamente, con las heridas infligidas a los sujetos débiles y la voluntad de cicatrizarlas o prevenirlas. Hay una sensibilidad —un «emocionar» como dice Maturana— que precede al discurso, a las prácticas y a las instituciones.

En el origen de esta convulsión convergen todos los elementos propios de un movimiento social, que se despliega en forma de protesta colectiva, de implicación personal y participación ciudadana. Lo que suponía tres rasgos esenciales.

En cuanto movimiento ciudadano se constituye en torno a causas y problemas y nace en las fracturas sociales. Como afirma Habermas «la práctica de los movimientos alternativos se dirige contra la monetarización de los servicios, de las relaciones y del tiempo, contra la redefinición consumista de los ámbitos de la vida privada y de los estilos de vida personal»<sup>10</sup>.

En segundo lugar, el desasiliamiento estaba sostenido, asimismo, por un movimiento profesional, que desbordaba los perfiles de cada profesión (pedagogos, psicólogos, sociólogos, trabajadores sociales...). La propuesta interdisciplinar se abre paso en la creación de los servicios sociales, más allá de los respectivos «sistemas expertos» de cada profesión.

En tercer lugar, el nacimiento de los servicios sociales se reviste de entusiasmo colectivo, como es propio de los estados nacientes<sup>11</sup>. El sujeto colectivo era esencial en la lucha contra la pobreza, contra las sociedades humillantes, contra la privatización de los servicios. Las alternativas sociales son inseparables de la creación de un tejido social con capacidad de afrontar los riesgos que planean sobre la infancia, sobre la enfermedad mental o el envejecimiento.

Cuando desaparece la memoria del sufrimiento, sólo queda el pragmatismo. «El resto es pragmatismo», decía Agnes Heller: si calla el dolor infringido a los sujetos frágiles ¿de dónde se podrá nutrir la protesta? Los servicios sociales nacían del estremecimiento ante la historia del sufrimiento evitable, ante el silencio de quien reivindica su propia dignidad. En esa presencia deja de funcionar toda retórica y se movilizan las energías éticas.

Esta realidad se impuso con tanta forzosidad, que sólo se pensaba aquello que se necesitaba para sobrevivir, situándose en una excesiva provisionalidad; no hu-

<sup>10</sup> Habermas, J. *Teoría de la acción comunicativa*. Madrid, 1987, p. 560-561.

<sup>11</sup> Alberoni, F. *Movimento e istituzioni*, Il Mulino, Bologna, 1981.

bo tiempo, siquiera para gestionar el reconocimiento administrativo de los estudios que se necesitaban para crear alternativas sociales. Nos instalamos en la provisionalidad de los estudios, que no estaban contemplados en la academia, en la provisionalidad de materiales destinados a la fotocopiadora, en la provisionalidad de alternativas, que tenían fecha de caducidad.

Pero la provisionalidad estaba agarrada a la piel de la realidad. Se vivía lo que después se pensaba. Nos encontrábamos viviendo con sujetos frágiles y después pensábamos; nos manifestábamos ante los tribunales de menores y después pensábamos por qué lo hacíamos; cerrábamos internados y simultáneamente nos veíamos abocados a experimentar alternativas.

## 2.1. LA PÉRDIDA DE MOVIMIENTO SOCIAL

Poco a poco, los servicios sociales fueron perdiendo su calidad de movimiento social para convertirse en un simple proveedor de servicios, sometidos exclusivamente a criterios administrativos. Como consecuencia de este proceso de institucionalización se producen tres efectos perversos.

En primer lugar se debilita la atención primaria, que nace para atender las necesidades desde el lugar donde se producen de acuerdo con el principio de normalización. Los profesionales pasan de dinamizadores sociales a proveedores de servicios, que intentan adecuar los recursos a las demandas pero se evacua la implicación familiar, la responsabilidad social y la movilización ciudadana.

En segundo lugar se renuncia a involucrar en el mundo de los servicios sociales a otros actores que pudieran aportar sus conocimientos, habilidades y experiencias para formular propuestas que sobrepasen a la gestión estricta de recursos. Con frecuencia, hablar de servicios sociales significa realizar un proyecto con subvención pública, sometido a la acreditación administrativa.

El proceso continuo de institucionalización desplazó el estado emergente y sobre todo debilitó a los movimientos sociales, que nacieron al rescoldo del desasileamiento. Pienso en el acogimiento familiar, que empezó siendo un movimiento social para acabar en un recurso administrado, más próximo a la privatización de las políticas públicas que al ejercicio de la responsabilidad social. Pienso en la lucha contra el uso indebido de las drogas, que empezó siendo un movimiento colectivo para convertirse en la gestión de metadonas en los barrios y en centros de deshabitación.

El sufrimiento de las personas vulnerables es desplazado por otras preocupaciones: la centralidad de la seguridad exigida por el club de la abundancia, la centralidad de la cohesión social, la centralidad de los requerimientos de los políticos, la centralidad de los propios profesionales. Hay una política de servicios sociales que responde exclusivamente a las exigencias de seguridad ciudadana, de control social y de gestión administrativa. Cuando las políticas sociales pierden esta experiencia original, se distancian de las corrientes subterráneas ya que, como dice Mario Benedetti, «las cosas son según el dolor con que se miren». Interesan más las disfunciones de las Administraciones que las heridas de las per-

sonas, interesan más los miedos del ciudadano de clase media que la viabilidad de un proyecto vital para los excluidos.

## 2.2. RUTAS QUE NO SE NAVEGARON

Hoy estamos abocados a elegir entre una cultura política inspirada en la centralidad de los que sufren y/o la centralidad del bienestar de la sociedad, de su cohesión social y seguridad. Por esta razón cuando creíamos que nosotros salíamos de una sociedad disciplinaria, representada en los internados hacia una sociedad responsable y activa nos hemos encontrado en que la sociedad de control está sustituyendo a la disciplinaria. Nunca podríamos sospechar que el debate podría llegar a ser sobre el número de policías en lugar de educadores sociales; en sus orígenes el debate era cuántas modalidades de educadores necesitaríamos en el futuro: de calle, de familia, de tiempo libre.

Desde los orígenes de los servicios sociales, con voluntad desasiladora, se advertía que la des-institucionalización tenía dos perspectivas: la *versión progresista* para quien desasilar sólo es una medida en el interior de más recursos comunitarios; y la *versión conservadora*, que interpreta el desasilamiento como ahorro en el presupuesto público. Es evidente que una cosa es mantener a un enfermo mental, a un niño o a un anciano, a un drogadicto en casa, cerrando instituciones y cargando sobre la familia el cuidado de las necesidades, y otra es desasilar con políticas comunitarias, apoyos técnicos y recursos públicos.

Los servicios sociales a futuro han de recuperar el principio comunitario, que se asienta sobre el desarrollo a **escala humana**<sup>12</sup>, como una forma de organización distinta de la jerárquica y la mercantil, que hace del potencial de las personas su recurso más esencial; de este modo, los servicios sociales no pueden ser oficinas de recursos instrumentales sino que pueden ser propulsores de un universo cuyo capital son las mismas personas, con sus potenciales y sus iniciativas, con su creatividad y sus ilusiones, con su generosidad y sus innovaciones.

Los servicios sociales se hermanan, de este modo, con el *desarrollo comunitario*, donde la persona carenciada tiene presencia real y no se diluye en abstracciones estadísticas o en procesos macro-sociales. Los servicios sociales están vinculados al desarrollo comunitario, a la auto-organización, a la búsqueda de salidas desde abajo e integradas en el territorio. Enfatizan, de este modo, las potencialidades de las personas, la reconstrucción de las redes de convivencia, los recursos locales y la participación de todos los actores sociales. Cuando nos unamos en torno a la infancia, conseguiremos que ningún niño muera de hambre, de desamor o de explotación; cuando nos unamos en torno a las mujeres maltratadas conseguiremos acabar con el machismo que humilla a todos; cuando nos unamos en torno a los perdedores amanece la dignidad para todos.

---

<sup>12</sup> Max-Neef, M., Elizalde, A., Hopenhayn, M. *Desarrollo a Escala Humana: Una opción para el futuro*, Cepaur, 1986; Elizalde, A. *Desarrollo humano y ética para la sustentabilidad*, Universidad Bolivariana, Santiago, 2003.



A futuro, los servicios sociales pertenecen a esa nueva gestión de lo social, que desestima la gestión homogénea, burocrática y tecnócrata que enmarca a todos en categorías jurídico-administrativas. Estará tan lejos del pragmatismo de la gestión como de la utopía que sólo se sustancia en discursos retóricos. Don Quijote sin Sancho sería penoso y peligroso, como es confundir el sueño con la realidad. Como dice Claudio Magris «Don Quijote necesita a Sancho Panza, que entiende que el mundo no está completo ni es verdadero si no se va en busca de ese yelmo hechizado y esa beldad luminosa. Sancho sigue al enloquecido caballero -es más, cuando éste recobra la cordura, se siente perdido y reclama nuevas aventuras encantadas. Pero don Quijote, por sí solo, sería tal vez más pobre que él, porque a sus gestas caballerescas les faltarían los colores, los sabores, los alimentos, la sangre, el sudor y el placer sensual de la existencia, sin los cuales la idea heroica, que les infunde significado, sería una prisión asfixiante.»<sup>13</sup>

Realidad y utopía son como dos caras de la luna: una ilumina y la otra oscurece, sólo una puede iluminar si es acompañada de la oscuridad de la otra que deja en sombra el curso del mundo. Cuando no se sabe unir realidad y utopía, las consecuencias son graves. Se celebra la caída del Estado social, en lugar de estudiar sus defectos para corregirlo; se abandona la asociación en lugar de hacerla habitable; se distancia de la política en lugar de recuperarla y regenerarla por otros medios.

### 3. PROFESIÓN Y PARTICIPACIÓN

En el origen de los servicios sociales estuvo la conquista de la profesionalización de la acción social. Nunca una generación ha hecho tantos esfuerzos para lograr la profesionalización de los servicios sociales, entendiendo por profesionalización la voluntad de objetividad, el distanciamiento afectivo, la creación de un sistema experto y la conquista de un estatus social y administrativo.

Sin el distanciamiento del voluntarismo y la conquista de un sistema experto, no nacen los servicios sociales modernos. La profesionalización fue un éxodo del voluntarismo para adentrarse en las estructuras políticas, sociales y económicas, una oportunidad para mejorar la práctica profesional, una ocasión para consensuar valores éticos y códigos deontológicos.

El proceso de profesionalización fue un modo de definir los resultados esperados institucionalmente, una forma de mejorar la efectividad y la rentabilidad medida desde indicadores objetivos, un intento de reconocer socialmente el papel de las profesiones sociales.

#### 3.1. EL PROFESIONALISMO

El necesario proceso de profesionalización conoció pronto una grave bifurcación: se hizo equivalente de estatus social, privilegio y distanciamiento de las

---

<sup>13</sup> Magris, C. *Utopía y desencanto*, Anagrama, Barcelona, 2001.

bases populares. Pero sobre todo se inicia la expropiación de los saberes de los ciudadanos.

Las profesiones sociales, que constituyen la arquitectura de los servicios sociales, han sufrido una colonización por parte de otras prácticas. En el imaginario social de los profesionales se hace valer los créditos en el mercado, la obtención de títulos, diplomas, certificados, con los que acceder con más fuerza al mercado de trabajo y con mayor consideración en la división del trabajo.

Hay suficientes indicios de que este proceso se está dando. Se fragilizan las asociaciones de educadores, que acaban preocupándose sobre todo de su estatus profesional. Se distancian los profesionales de los movimientos sociales. Los técnicos sustituyen a los educadores, y éstos a los ciudadanos.

El hermanamiento del saber con la ética y la política, ha sido debilitado por el sistema experto. Ha interesado más descubrir los componentes genéticos de ciertos menores que sus condicionamientos sociales; hemos creado más Institutos para investigar las violencias desde la genética que desde la sociedad patógena. De este modo, la violencia se separa de la historia de la violencia. Interesa más investigar sus genes que enfrentarse a sus rostros, a sus condiciones sociales, a su vulnerabilidad personal.

Los profesionales sociales se comportan, frecuentemente, como quien sabe frente a quien no sabe. Se sitúan más allá de la colaboración con los ciudadanos y se impone la lógica de la suma cero. Planteados como antagónicos y excluyentes las competencias de los ciudadanos y los saberes de los técnicos, parece inevitable que cada uno crezca a costa del otro, cristalicen en territorios excluyentes y desarrollen lógicas opuestas. La terca mentalidad de suma cero, como la califica Hirschman, A.<sup>14</sup>, postula que para ganar algunos otros tienen que perder; las ganancias del vencedor son matemáticamente iguales a las pérdidas del perdedor: si en juego hay diez pesetas y gano ocho, alguien las ha tenido que perder. La imagen tiene una poderosa influencia en la situación de los servicios sociales: «a más técnicos menos ciudadanos», «a más Administración, menos organizaciones solidarias».

El inmenso poder de la *mentalidad suma cero* expresa la fuerza de la racionalidad económica. La cuestión hoy es saber si no hay alguna manera de escapar al dilema de la suma cero en la política social ¿podrán coexistir, acaso complementarse o incluso dotarse de apoyos mutuos?

La tarea, en consecuencia, consiste en saber cómo se pueden relacionar distintas esferas de la realidad al tiempo que se mantienen como realidades diferenciadas. Distinguir para unir, diferenciar para integrar.

### 3.2. RUTAS NO NAVEGADAS

La aventura del conocimiento, representada por el nacimiento de las profesiones, ha de hermanarse con la gran revolución epistemológica que consiste en

---

<sup>14</sup> Hirschman, A. *Retóricas de la intransigencia*, FCE, México, 1991.

aproximar el pensamiento y la acción, el sentimiento y la información, la intuición y la creatividad, la ética y la política. Conocer es hacerse cargo y encargarse de transformar aquella realidad que necesita soldar teoría y práctica, palabra y acción, protesta y propuesta, «la voz y la salida» (Hirschman, A.)<sup>15</sup>. Este hermanamiento es creador de responsabilidad social y política, tanto ante la sociedad como ante las propias personas carenciadas.

Cuando desaparece la centralidad de los menores que sufren, asistimos a la desaparición de la subjetividad de los niños/as, su historia, su biografía y en su lugar se habla de menores, los que —todavía no son adultos—, pero sobre todo es un grupo de anónimos y abstractos. No tienen nombre ni rostro. Y cuando aparecen los abstractos y los anónimos empieza la barbarie. Cuando los vecinos dejaron de tener nombre y se convirtieron en «judíos» se sentaron las bases de los campos de concentración.

La profesión ha de ser inductora de políticas de reconocimiento: sin ellos no podíamos hacer nada. Lo importante no es qué podemos hacer por ellos, sino qué estamos dispuestos a hacer desde ellos y con ellos y junto a ellos: sin ellos ningún problema tiene solución. La pedagogía autogestionaria encierra un enorme potencial. En esta perspectiva nadie es sólo docente ni sólo discente; se es simultáneamente ambas cosas a la vez: ora docente, ora discente. Educar es educarse<sup>16</sup>.

El profesional trastorna radicalmente la relación de dominio y se despliega en cooperación ya que sólo se pueden resolver problemas mediante decisiones compartidas y acciones que pasen por la colaboración. Sólo se rompe el destino de los excluidos cuando se cree en las virtualidades latentes en cada ser y en sus potencialidades endógenas<sup>17</sup>.

Así se entendió al establecer «el interés superior del menor» como referencia de las buenas prácticas. Nos distanciábamos de las políticas, que estaban más interesadas por el orden, por las familias o por la seguridad; la mirada no estaba dirigida a las demandas de la sociedad o de las familias, sino al interés del menor.

#### 4. EMERGENCIA Y PROCESOS

Los servicios sociales nacieron para convertir la ayuda puntual, de carácter asistencial, en procesos sostenidos, con carácter preventivo y promocional. El tiempo de la ayuda es rápido y puntual; el proceso, por el contrario, requiere de tiempos largos y estrategias planificadas. Pasar de las emergencias a las estrategias era el propósito esencial de los servicios sociales modernos, que se despliega en itinerarios individualizados de inclusión, en equipos interdisciplinarios, en prevención de las carencias.

<sup>15</sup> Hirschman, A. *Salida, voz y lealtad*. FCE, México, 1977

<sup>16</sup> Gadamer, H. G. Die Universalität des hermeneutischen Problems, en *Kleine Schriften I. Philosophie Hermeneutik*, J. C. B. Mohr (Paul Siebeck) Tübingen, 1967.

<sup>17</sup> García Roca, J. *Políticas y programas de participación social*, Editorial Síntesis, Madrid, 2004.

#### 4.1. LA RETÓRICA HUMANITARIA

El proceso por el cual los servicios sociales recuperan los planteamientos estratégicos ha sido interrumpido por un doble discurso político y humanitario.

Las urgencias políticas colonizan a los servicios sociales en su quehacer diario, en su misión y en su visión. El tiempo político es corto, se somete cada cuatro años a la legitimación del voto y consiente mal los procesos largos. Quiere resultados a corto plazo y carece de la paciencia necesaria para aceptar algo germinal.

Una retórica humanitaria impide igualmente la transformación de los servicios sociales. Las retóricas del humanitarismo lo invaden todo y la emergencia y la ayuda humanitaria gozan de prestigio social, audiencia mediática y reconocimiento público. En los últimos años, los servicios sociales se les confía en gran medida al sector solidario, con la consiguiente eclosión de instituciones humanitarias para situaciones de emergencia. Con frecuencia, el Tercer Sector ha sido utilizado como ambulancia para reducir, controlar o asistir los sufrimientos, causados tanto por los conflictos como por las injusticias<sup>18</sup>.

El primer efecto de esta pérdida ha sido la confusión entre emergencia y servicios sociales. Mientras estos últimos muestran una gran fatiga, quizá porque los resultados son lentos y poco vistosos en los cortos periodos electorales, la emergencia goza de alta estima social y política. En los últimos años, las políticas de servicios sociales se han debilitado a favor de la ayuda asistencial vinculada a las emergencias<sup>19</sup>. Sus intervenciones son muy volátiles y dependen mayormente del voluntarismo y de las subvenciones que recuperan el paternalismo y el asistencialismo. En situaciones de emergencia parece que lo importante es la intervención rápida con la misma metodología, la misma estrategia, los mismos dispositivos. Y está justificada la intervención jerárquica, sin consulta ni participación.

El segundo efecto, ha sido la creación de grandes empresas sin ánimo de lucro, que en nombre de la eficacia y la eficiencia se han constituido en auténticas empresas de servicio. Queda poco de una cultura de la solidaridad y cada vez más los mejores esfuerzos se dedican a perpetuarse como instituciones, consolidar su infraestructura y sobrevivir en sí mismo.

En tercer lugar, las organizaciones humanitarias son instrumentalizadas en contextos de emergencia. Hay una cooptación de estas organizaciones, que crea dependencia material y cotidiana de las administraciones. Pero sobre todo esta dependencia corrompe la participación ciudadana y socava el tejido comunitario. Cuando el sector solidario se habitúa a depender de las subvenciones se crea una población pasiva y se hace cada vez más dependientes de las burocracias.

El encubrimiento mayor, sin embargo, es aquel que en nombre de la asistencia solidaria convierte el sufrimiento en espectáculo, que se despliega en pro-

---

<sup>18</sup> Marcon, G. *Le ambigüita degli aiuti umanitari. Indagine critica sul Terzo settore*, Feltrinelli, Milano, 2002.

<sup>19</sup> Ruffini, G. Il ruolo delle organizzazioni non governative nell'emergenza, en *Movimondo. Dopo la Guerra*, Roma, 1999.

gramas televisivos, spots publicitarios y eventos solidarios en torno a los servicios sociales. Para ello, el sector humanitario ha tenido que aliarse con el «marketing». Ha tenido que aliarse con los poderes políticos, mediante dudosas complicidades. Y ha tenido que aliarse con los medios de comunicación, logrando de este modo una alta cobertura mediática a costa de la banalización del mal y mercadeo del dolor.

#### 4.2. LAS RUTAS NO NAVEGADAS

La emergencia, al contrario que la participación social organizada, carece de conciencia crítica, abandona los procesos sostenidos a largo plazo y desprecia las capacidades locales. Reducen a los ciudadanos a simples comparsas e instrumentos para la intervención.

A futuro los servicios sociales se distanciarán de las emergencias sociales para recuperar los procesos sostenidos. Para lo cual deberá proceder a recrear la participación<sup>20</sup>. A nadie se le ocurre en situación de emergencia entretenerse con consultas y participaciones: como decía Brecht en la Parábola de la Cabaña ardiente: ante el fuego solo cabe apagarlo y no perder el tiempo en preguntas sobre la composición del agua y a quién le corresponde hacerlo.

Los servicios sociales han de vincular las respuestas de emergencia con las estrategias de intervención. Una buena emergencia puede inaugurar procesos largo pero el cortoplacismo seguirá siendo la enfermedad mortal de los servicios sociales.

### 5. SERVICIOS Y PRESTACIONES

Los servicios sociales nacen primariamente como servicios a las personas que no son reductibles a una prestación ni a un producto reproducible mecánicamente, sino que se generan en el proceso mismo del intercambio con una «alta intensidad relacional»<sup>21</sup>.

Cuando un anciano abandona su casa, o un niño vive la ruptura de sus vínculos familiares, o un adolescente comete una infracción, la respuesta a través de los servicios sociales no puede ser una mera prestación sino la creación de un modo de relacionarse consigo mismo, con los otros y con los profesionales.

Se trata de unas relaciones que no se someten ni a la lógica del beneficio, propia del mercado, ni a la asignación por autoridad, propia del Estado. No son ni privadas ni públicas en el sentido de la modernidad sino un espacio propiamente social. Producen *bienes relacionales* que no pueden ser ni mercantilizados ni administrados ya que dependen esencialmente de las relaciones que se actualizan por parte de los sujetos que intervienen; las buenas prácticas en el ámbito de los

<sup>20</sup> García Roca, J. *Políticas y programas de participación social*, Editorial Síntesis, Madrid, 2004.

<sup>21</sup> De Leonardis. *In un diverso welfare. Sogni e incubi*, p. 107, Feltrinelli, Milan, 1998.

servicios sociales no son aquellas que producen más prestaciones, aunque sea con costes menores, sino quien produce servicios integrados. El paso de la lógica del producto a la lógica del servicio marcó el nacimiento de los servicios sociales.

## 5.1. LA COLONIZACIÓN ECONÓMICA DE LOS SERVICIOS SOCIALES

En los últimos años, los servicios sociales han perdido la calidad de productores de bienes relacionales para ser valorados primariamente como productores de prestaciones. De este modo, se inicia el sometimiento a la lógica económica, interesada en la eficacia de las prestaciones y en la cultura empresarial.

En la esfera económica, los *recursos* se identifican con las fuerzas productivas actualizadas, primordialmente aquellas que se sustancian en forma de capital y fuerza de trabajo. Si un economista hace un balance de una empresa incluirá entre los recursos tan sólo aquellos que pueden ser identificados actualmente, tienen una plasmación concreta, participan en procesos y actividades económicas y se encuentran organizados en la producción, comercialización o financiación<sup>22</sup>.

La colonización económica de las prácticas sociales ha hecho que se valoren exclusivamente aquellos recursos, que han sido valorizados monetariamente y puedan ser expresados en unidades presupuestarias o de personal. La prepotencia de la perspectiva económica ha colonizado todos los ámbitos de la vida y ha logrado que se considere la escasez como una nota definitoria de los recursos.

Pronto los servicios sociales se reducen a las prestaciones materiales, como es habitual en contextos administrados o en contextos mercantilizados, distanciándose de la producción de bienes relacionales. Como prestación se consume con el uso, como relación se recrea a través de los encuentros humanos.

## 5.2. LAS RUTAS NO NAVEGADAS

Frente a esta reducción, los servicios sociales tienen un estatuto relacional, mientras la prestación es un artefacto que cristaliza, *reifica* y a veces sustituye una relación.

Los servicios a las personas pertenecen al género de la acción comunicativa, ya que en toda demanda de servicios personales se está enviando un mensaje, se está emitiendo una señal que necesita ser descifrada como código comunicativo. Por lo mismo que los servicios sociales no pueden entenderse primariamente como una prestación, tampoco pueden entenderse como una simple respuesta a una carencia, ya que la propia demanda es una forma de la comunicación, una posibilidad que tiene la persona de expresarse, en la que se dice *algo a alguien*.

En el interior de cualquier demanda social. por ejemplo la pensión del anciano, la residencia del niño, la desintoxicación del drogadicto... hay sobre todo unos mensajes que están en relación íntima con el momento sico-social de la persona,

---

<sup>22</sup> Razeto Migliaro, L. Desarrollo, transformación y perfeccionamiento de la economía en el tiempo, Universidad Bolivariana de Chile, Santiago, 2001.

que ordinariamente están vinculadas a la identidad (dice algo de sí mismo), a la relación (dice a alguien o reclama una relación interpersonal) a la pertenencia (dice acerca de su papel en el grupo) a los dinamismos vitales (muestra el grado de confianza en sí mismo y en los otros) a las expectativas (dice algo sobre lo que se espera de él)<sup>23</sup>.

Además del mensaje, en toda comunicación, hay también unos **rumores** que difuminan y a veces desvirtúan los propios mensajes; por ejemplo es un rumor la petición que hace un anciano para entrar en una residencia, son rumores las acciones delincuenciales protagonizadas por los adolescentes o las molestias que causan. Los servicios sociales pueden responder a simples rumores sin preguntarse por los mensajes, y entonces se reducen a ser productores de pensiones, mediante la ingerencia social.

En el ámbito social, recursos son todos aquellos elementos y fuerzas, materiales e inmateriales, naturales y humanas que tengan la potencialidad de ser aprovechados en la intervención social. Hay recursos sociales que son meramente potenciales, inmateriales e informales. Es el caso de la propia gente, de sus organizaciones, de sus potencialidades que pueden adquirir valor y ser utilizados productivamente —incluso con elevada productividad, en la resolución de las necesidades humanas.

Todo recurso es pertinente para un determinado proyecto y sólo desde él se pueden movilizar y utilizar unos recursos sociales; resulta esencial el componente subjetivo para la generación de un recurso. De ahí que no existan recursos *dados*, sino que todos son recursos *generados*. En consecuencia, los recursos son una **combinación** de energía y de voluntad que puede ser utilizada en alguna actividad o proceso social en vistas de satisfacer necesidades humanas. Por una parte se necesita energía que es a la vez fuerza y potencial. Y por otra parte voluntad que es a la vez información y creación. Ciertamente que habrá recursos en los que domine más una parte de la combinación: puede predominar más la energía o más la voluntad pero en ningún caso puede faltar ninguno de los dos elementos.

El desafío hoy se centra en la necesidad de cultivar alternativas que desarrollen el modelo de la acción comunicativa. Los servicios sociales producen relaciones, que son la combinación de un valor de uso y de un significado humano; mientras el valor de uso puede ser reducido a una prestación, el significado humano sólo puede resolverse a través del encuentro interpersonal. Cuando un anciano pide un servicio a domicilio, o una persona sometida a un uso indebido de la droga demandan ayuda, no sólo piden una prestación sino que están solicitando una relación interpersonal ya que están hablando de su debilidad, de su impotencia para ser autónomo, de su protesta contra los que le han dejado en la estacada, o simplemente buscan compañía para aligerar su situación. Junto a los elementos instrumentales que pueden satisfacerse a través de una prestación (una pensión o una residencia terapéutica) aparecen los elementos expresivos que están vinculados a la identidad, a la biografía personal, a los mundos vitales. En los

---

<sup>23</sup> De Leo, G. *La devianza minorile*. NIS, Roma, 1990.

servicios a las personas, se producen bienes relacionales en los que se intercambian una serie de valores simbólicos y se comparten significados<sup>24</sup>.

A futuro, el estatuto relacional impone algunas cualidades a los servicios sociales. Han de ser capaces de producir significados personales sobre todo sentido de pertenencia, confianza, identidad y reconocimiento, valores que se cultivan en los mundos de vida; en segundo lugar, el usuario deja de ser un simple cliente para ser un co-productor ya que los servicios a las personas sólo pueden ser producidos conjuntamente y asume el papel de actor que, co-determina el proceso mismo. Finalmente frente al valor de la cantidad coloca el valor de la calidad e individualización de la intervención que se sustancia en la construcción de vínculos sociales, fórmulas de partenariatado y modos de asociación cuyo éxito mayor se basa en el ejercicio de la solidaridad y en la dignificación del ser humano.

---

<sup>24</sup> García Roca, J. Preguntas y perfiles del trabajo social, en Bermejo, F. J. *Ética y trabajo social*, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, 1996.; García Roca, J. Trabajo Social, en Cortina, A., Connill, J. *Ética de las profesiones*, EVD, Estella, 2000.; García Roca, J. La navegación y la fisonomía del naufragio. El aspecto moral de las profesiones sociales, en Kisnerman, N. *Ética: ¿Un discurso o una práctica social?* Editorial Paidós, Barcelona, 2001.