



PONENCIA : “La relación de ayuda y el acompañamiento en el contexto de los Centros de Servicios Sociales”

Jornada: “La relación de ayuda y el acompañamiento en el contexto de los Centros de Servicios Sociales” celebrada el día 20 de Junio de 2014 en el Teatro Capitol de Cieza

La ponencia que voy a exponer a continuación ha sido elaborada a partir de las **ideas expuestas en un grupo de discusión** celebrado el día 9 de mayo.

El grupo ha estado integrado por 14 personas de distintos centros de servicios sociales de la Región y del Servicio de Planificación de la Consejería de Sanidad y Política Social.

Hemos participado diversos perfiles profesionales (trabajadores sociales, psicólogas, educadores sociales, pedagogos, etc.) y con diversos roles dentro de los centros: Dirección de centro, programa de trabajo social, programa de familia y programa de acompañamiento para la inclusión social.

Insistimos en que teníamos que comenzar esta ponencia poniendo de relieve que cuando hablamos de **LA RELACIÓN DE AYUDA Y DEL ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN EL CONTEXTO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES**, no nos referimos al programa de acompañamiento para la inclusión social.

Queremos referirnos:

- A la necesidad que tenemos en la atención primaria de servicios sociales de realizar un análisis serio que facilite la superación del marco de referencia actual de los centros de Servicios Sociales, **basados hasta hoy eminentemente en la gestión de prestaciones**,
- A la **necesidad de abrirnos a nuevos referentes metodológicos** -- que atiendan la **diversidad y complejidad de necesidades sociales**, más allá de la necesidad puramente económica.
- La necesidad, en resumen, de poner énfasis en una perspectiva de **relación de ayuda y acompañamiento** en los procesos biográficos que facilite un verdadero y efectivo cambio en la vida de las personas que acuden pidiéndonos apoyo, ayuda, y solución a sus problemas.

También queremos enfatizar que esta ponencia **no pretende proponer ninguna metodología concreta**: Cuando hablamos de “**acompañamiento social**” no queremos referirnos a un planteamiento metodológico.



El objetivo es poner el **foco en la realidad integral** de las necesidades de las personas que atendemos, más allá de la atención de las demandas explícitas que nos realizan, y desde una postura no tan directiva, sino más orientadora, respetuosa con las propias decisiones y momentos de la propia historia vital.

El grupo de discusión parte de una premisa: **Es necesario atender la polivalencia y diversidad de necesidades sociales** que llegan a nuestros Centros.

Hemos de reflexionar y analizar la necesidad de **cambio y renovación de los marcos y estructuras organizativas** de nuestros Centros.

Debemos superar los modelos referenciales basados en una atención asistencial y paliativa de necesidades, para establecer unos **nuevos marcos y estrategias organizacionales** que permitan **procesos de cambio reales en las personas, grupos y comunidades** con las que trabajamos.

Para ello, posteriormente habrá que establecer los **entornos metodológicos, procedimentales** y las **herramientas** que consideremos adecuadas para dar respuesta a las necesidades explícitas e implícitas de las personas que acuden buscando ayuda a nuestros diversos dispositivos de atención social. Todo ello sin perjuicio de reivindicar y recuperar en su caso, los recursos, prestaciones, y medios materiales necesarios.

Los focos de análisis que se establecen como necesarios son tres:

1. **Análisis organizacional:** Revisión de la misión, función, objetivos, estructura y estrategias de los Centros de Servicios Sociales ante las nuevas y complejas necesidades sociales.
2. **Reflexión profesional:** que permita un **cambio de paradigma** en la intervención social profesional desde la **atención paliativa** de necesidades a una acción profesional que desarrolle **procesos de relación de ayuda dirigidos al cambio humano**. Un cambio de paradigma que permita establecer nuevas estrategias que pasen **de la ayuda externa a procesos de autoayuda**.
3. **Análisis de la percepción que los usuarios tienen de los Centros de Servicios Sociales**, y facilitar un cambio de percepción y de expectativas, que supere la idea asistencial de la atención primaria. Se trata de lograr que las personas se dirijan a nuestros centros esperando, no sólo la gestión de los recursos que les sean necesarios, sino también y



especialmente un apoyo profesional especializado y multidisciplinar, una orientación vital o coyuntural para encauzar sus dificultades, poniendo en juego sus propios recursos y sus potencialidades personales.

En relación al nombre de estas jornadas y también de esta ponencia, es necesario esclarecer la definición de **relación de ayuda**, ya que partimos, por razones históricas derivadas de la beneficencia, de la “ayuda” como un concepto peyorativo.

Desde hace algunos años, a partir de las teorías sobre los procesos de exclusión social y tras la revalorización de la atención individual de calidad, podemos encontrar en la literatura profesional otras referencias a la relación de ayuda.

Viene a definirse como

-Una acción de **apoyo**, de **auxilio, educativa**, etc.

-**Adaptada a las necesidades, problemas, valores y metas** de la persona o grupo al que se atiende,

-y en un marco en que el **profesional es facilitador de procesos de cambio personal**, que **incidirán en los diferentes estratos de la persona**.

Desde estas definiciones podemos hablar de la relación de ayuda como una **acción facilitadora de procesos**, y esta acción de ayuda entendida no tanto desde introducir elementos ajenos al individuo, sino **facilitar que éste sea capaz de generar por sí mismo las respuestas adecuadas**, en el momento oportuno, situándose el profesional como un acompañante en este proceso.

La idea de “**acompañamiento**”, no se refiere en este caso, a ninguna metodología concreta. Se refiere a **la actitud y apoyo necesarios** que faciliten que la persona que inicialmente busca su “salvación” a través de la ayuda externa del profesional, pase a encontrar o situarse en un nuevo marco donde ella misma hace su propio recorrido de cambio humano, con el **apoyo, asesoramiento, atención y acompañamiento del profesional**.

El actual contexto de los Centros de Servicios Sociales se ha fundamentado, en términos generales, en la gestión de prestaciones, ello ha generado una idea de Centro, y el Centro se ha organizado desde esta perspectiva.

Esto no implica una minusvaloración de lo realizado, todo lo contrario: Se ha respondido de manera eficaz y profesional ante un marco estructural establecido. El análisis y la propuesta de



revisión no parte desde la consideración de una praxis errónea. Viene desde la constatación del cambio que en estos veintitantos años de sistema de servicios sociales, se ha producido en las demandas sociales, y en la complejidad y diversidad de las nuevas necesidades sociales que es necesario afrontar. La propuesta de revisión se basa en la necesaria autocrítica, mejora y evolución continuadas de cualquier sistema que tenga vocación de continuidad y de renovación.

Esta dirección que han tomado los Servicios Sociales como centros gestores de prestaciones entendemos que ha de cuestionarse.

Es necesario hacer una catarsis para ver qué centro queremos: de gestor de prestaciones o de trabajo social.

Esto nos sitúa en un cuestionamiento ¿Qué queremos hacer?, ¿qué Centro queremos ser?, es todo un propósito de **recuperar la esencia del trabajo social, y de la relación de ayuda a las personas.**

La pérdida de recursos a partir de la crisis económica nos ha podido poner en una nueva disyuntiva:

¿Qué hacer desde el sistema de servicios sociales si no se pueden proveer recursos porque los efectos de la crisis y los recortes sociales han limitado al mínimo la posibilidad de gestionar prestaciones.?

Este argumento puede servir de justificación para el necesario cambio de perspectiva de los servicios sociales públicos, -- pero sostenerlo también puede ser pernicioso para hacer un análisis completo de la situación del sistema público:

Los recursos y prestaciones sociales son uno de los medios imprescindibles para la justicia social y para la cohesión social necesaria en una sociedad democrática que atiende las necesidades de dignidad básica de sus ciudadanos más desprotegidos.

El foco de análisis no está en la provisión y gestión o no de prestaciones sociales, sino en cuestionar y replantearnos el lugar que estos recursos han tenido como centralidad de la estrategia de los Centros.

Los recursos tienen la función de apoyar los procesos de mejora de persona, pero han de ser encuadrados en un marco significativo para la persona.

La distorsión se ha producido cuando la gestión de recursos sociales se ha convertido en un fin, y no se ha utilizado como un medio, con la interpretación de que estas prestaciones resolverían el problema y producirían cambios por el solo hecho de ser usadas. Por otra parte, con la inercia de la facilidad de presentar y explotar datos y números, que responde a la



exigencia de resultados fácilmente comprensibles, visuales incluso, contra la complejidad de hacer valer procesos globales de cambio, a menudo diversos y poco tangibles.

Esto ha podido generalizar la idea que las prestaciones y servicios son la razón de ser de los servicios sociales, e incluso la función de los propios profesionales de los Centros.

Es necesaria una **re-significación del cometido de los recursos**, y por ende, una reflexión más global de **re-significación de los servicios sociales** y por tanto, también de la **función de los profesionales-**

Resignificaciones que permitan abrir nuevos marcos organizativos y estrategias que determinen la función de las prestaciones dentro de una perspectiva mucho mayor y más amplia y con diferentes planos. Esto es lo que implica la relación de ayuda a las personas, en la clave de acompañamiento en los procesos biográficos, que estamos proponiendo en esta ponencia.

A partir de este diagnóstico de situación, podemos entender la necesidad de análisis y de cambio en los Centros de Servicios Sociales.

Pero entendemos que este cambio es complejo y difícil, porque no sólo es **organizacional y estructural** de los Centros; un eficaz proceso de cambio ha de suponer **también un cambio en el marco de actuación** de los profesionales, requiere una reflexión profesional del **rol, la función y el objeto** de la intervención social de los profesionales. Intervención que ha estado muy determinada en este modelo basado en la atención paliativa de necesidades y en el **binomio necesidad - prestación de recursos**.

Y por último, el cambio también ha de producirse en las **expectativas y en el imaginario** que los usuarios tienen de los Centros de Servicios Sociales y en su posición a menudo pasiva ante la resolución de los problemas o situaciones de su vida.

Pero el cambio es difícil, cambiar cuesta. Supone (al igual que le pedimos a nuestros usuarios) **pensarse de otra manera, reubicarse y cuestionarse lo conocido**, y adentrarse en un proceso de certezas y dudas que requieren también un ejercicio de madurez personal y profesional para afrontar este cambio.

El grupo de discusión también entró a analizar estos cambios, constatando que a nivel local, o individual sí que se están generando ya de forma espontánea.



Se parte de un análisis de **sistema muy diseccionado, dividido, descoordinado**, con **ausencia de referentes** o marcos metodológicos y organizativos.

Esto genera una **individualización** de la atención, que a su vez provoca **soledad profesional** e incluso **confrontación de criterios** en vez de una **acción técnica colaborativa**.

Vamos optando por una nueva mirada a las personas, desde una **perspectiva más integral y holística** de sus necesidades y problemas individuales y sociales. Esto es, procurar abrir el campo de visión y considerar el todo en vez de centrarnos en lo parcial del problema o la demanda presentados.

De igual manera es necesario tener una **nueva percepción del Centro de Servicios Sociales** de manera más **integral y holística**:

Esto es, superar la idea de Centro como una **suma de recursos profesionales y de servicios**, para llegar a una percepción del Centro como un ente que se **estructura coordinada y estratégicamente a través de sus distintos servicios y recursos**, para atender las necesidades personales y sociales de la comunidad donde se sitúa.

Desde este punto de vista **la persona atendida no es responsabilidad de un determinado profesional** de UTS o programas, **es responsabilidad del Centro**.

Y el Centro ha de articularse de la manera más adecuada y coordinada posible para entender y atender las complejidades de las necesidades y demandas sociales que se presentan en su territorio.

Como un miembro del grupo de discusión definió: “vemos necesario un cambio de visión, que vaya **desde la rigidez a la flexibilidad**”.

Este proceso de cambio de los Centros ha de realizarse con la participación de todos sus integrantes, desde los técnicos hasta el personal administrativo, conserjes, ordenanzas, etc. Porque todos hacemos Centro.

Entre todos debemos construir una idea grupal e interiorizada de la **misión, función, objetivos, tareas y actitudes** del Centro.

Esto es, que todos los profesionales nos dirijamos **hacia una misma dirección** con una **actitud colaborativa y cooperativa, de trabajo en red desde una estrategia común**, y con el **reconocimiento de la diversidad y riqueza profesional y metodológica** que en los Centros ya existe.



La experiencia de un Centro participante en el grupo de discusión, que lleva ya varios años comprometido en este proceso de cambio nos ofrece algunas ideas prácticas para esta evolución **organizativa y metodológica**:

Este proceso ha de iniciarse a partir de las preguntas: **¿Qué tipo de Centro queremos? ¿Qué tipo de profesionales somos? ¿Hacia dónde queremos ir conjuntamente?**

Se trata de plantearnos una reflexión conjunta del pasado, del presente, y del futuro que queremos.

Supone una **toma de conciencia del Centro** como tal, que incida en la motivación, “las ganas” de generar un proceso de **construcción o reconstrucción, o repensado del equipo de trabajo** desde la experiencia y las teorías de trabajo en equipo.

Para este proceso es imprescindible un **liderazgo, una dirección de orquesta**, que entendemos que tiene que partir y ser sostenida por la **dirección de los centros**.

Un **liderazgo participativo** que promueva que la mayoría de los profesionales y trabajadores del Centro se sientan **partícipes de las decisiones que se tomen a nivel organizativo**.

Esto va a generar una **responsabilidad grupal** asumida por los miembros del equipo, que al final son los que **tienen que implementar estas decisiones** y que el **trabajo en red, colaborativo, de apoyo profesional mutuo** sea una realidad que promueva el cambio.

Una de las claves para establecer estos procesos es la generación en los Centros de **espacios para la coordinación, reflexión y supervisión profesional conjunta** que permitan el **aprendizaje** y “la ejercitación” **del trabajo en equipo**.

Estos espacios de reflexión deben poner la mirada tanto en el conjunto del **Centro**, como en **los profesionales**, y en las **personas que atendemos**.

Debemos entender estos espacios como **profesionales y técnicos**, y tan **importantes y necesarios** como los tiempos de atención al público,-- debemos entenderlos e incorporarlos como una parte de nuestro trabajo y de nuestra responsabilidad profesional.

Como podéis comprobar, el hilo de nuestra ponencia partía de la relación de ayuda y el acompañamiento a las personas que atendemos. El proceso de exposición, al igual que el propio proceso de debate del grupo de discusión, nos lleva a un análisis en sí mismo:



Si queremos cambiar los **marcos referenciales, metodológicos y el tipo de relación de ayuda** que prestamos desde el sistema público de Servicios Sociales, hemos de abordar un proceso previo de **reflexión y de cambio de las estructuras organizativas** de los Centros de Servicios Sociales, para que sean **estructuras coordinadas y de trabajo en red y en equipo**.

Se trata de concebirnos también como espacios de **acompañamiento y relación de ayuda entre los profesionales** que los configuramos, ante la muy dura función de atender el malestar, la problemática y el dolor humano de los territorios donde estamos trabajando. (Apoyarnos y acompañarnos para ser capaces de apoyar y de acompañar).

De lo contrario, el reto del desempeño profesional en clave de acompañamiento puede convertirse en un peso, una losa difícil de llevar desde la individualidad, e incompleto por cuanto no podemos abarcar solos la complejidad de muchas situaciones.

Pero también la perspectiva de **cambio** supone un proceso difícil **para los profesionales**.

Adoptar una actitud de **auto-cuestionamiento**, de **reflexión**, de **evaluarse**, para reubicarse en otra **perspectiva de relación de ayuda**, y además **salir de la individualidad** y colocarse en la lugar de la “orquesta” que te corresponda, implica un reto, un compromiso y una responsabilidad profesional que puede ser difícil de asumir.

Porque **cambiar cuesta y duele**, como bien sabemos a través de las personas que atendemos, nosotros no somos diferentes.

Esta perspectiva de cambio nos despierta **inseguridades personales**, “nos remueve” a nivel interno, nos saca de la **comodidad de las rutinas**. Pero también **nos despierta** a la vida del ejercicio profesional constructivo y motivador, nos invita a seguir creciendo.

Por ello este camino ha de hacerse **en equipo, no en soledad**, desde el **apoyo mutuo**, y con **soportes formativos y de supervisión profesional de apoyo** que faciliten traspasar los miedos hacia el cambio.

El debate del grupo de discusión también se detuvo en las **necesidades de los programas** que existen en los Centros (Trabajo Social, Familia y Acompañamiento presentes en el grupo de discusión).

Además del **cambio organizacional y estratégico**, es necesario tener en cuenta los **déficits y las carencias** actuales de los programas para llevar a cabo sus fines:

- Es preciso delimitar las funciones, los objetivos y el sentido de cada uno de los programas en el contexto de la estructura coordinada del Centro. **Para qué** son, **a**



quién se dirigen. Es preciso establecer de **los rituales** necesarios que posibiliten un trabajo **desde la vinculación** con las personas atendidas. Y es preciso un **cambio de percepción** y posicionamiento como estamentos o dispositivos **separados** o casi estancos dentro de un mismo Centro de dónde partimos.

- Los programas necesitan un **marco teórico** que les dé **sentido, contenido, orientación, metodologías y funciones** en sus distintos ámbitos de atención, que redefina su **papel como elemento de la estructura organizativa**, y su papel desde un sentido metodológico en relación al conjunto de la actividad del Centro. Se plantea la necesidad de partir desde un **enfoque regional** que garantice una igualdad de atención sea cual sea el lugar de la Región donde esté ubicado el programa. Asimismo se requiere **apoyo formativo**, de **supervisión profesional de apoyo**, que ayuden en este proceso de definición y respaldo a los profesionales en su ejercicio profesional diario.
- Es necesario **superar la evaluación eminentemente cuantitativa** para evaluar la **atención social** de los profesionales y de los programas. Establecer **nuevas variables** de evaluación que permitan la visión de todo el trabajo, **también el cualitativo** que se desarrolla en nuestra acción profesional y en contexto de los programas.
- Son necesarios **marcos organizativos** muy claros que permitan la necesaria **coordinación y trabajo en equipo** entre los distintos programas y profesionales. Para ello son imprescindibles **espacios de encuentro** entre los profesionales de estos programas para la **reflexión de casos**, de **metodologías**, y de **estrategias conjuntas** de intervención y acompañamiento a las personas.
- Se están llevando a cabo **buenas prácticas** muy interesantes en la Región, en todos los programas, pero estas experiencias están **escondidas en la individualidad** del profesional o del programa. Es imprescindible **sacar a la luz** estas experiencias innovadoras y creativas, para que sirvan para establecer nuevas perspectivas de ayuda en los Centros y en el contexto regional, nuevas referencias y modelos.

Estamos viviendo un momento difícil en el sistema público de Servicios Sociales, ---- los recortes en prestaciones y en las plantillas profesionales, ---- las preocupantes dudas sobre la aplicación de la nueva Ley de Bases de Régimen Local, etc, etc.

No es momento ahora de hablar de ello ni forma parte del objeto de la ponencia, pero sí han de tenerse en cuenta como trasfondo del panorama en que nos movemos.



Sobre todo porque en este momento de dudas, incertidumbres e impotencia es **imprescindible que estemos juntos**, es momento de **trabajar en equipo y cohesionarnos**. No es momento de **individualidades** sino de apoyo mutuo.

Y también es momento de **creatividad**, de seguir dándole sentido al sistema público de Servicios Sociales con la realidad que tenemos. --- No se trata de resignación, sino de asumir críticamente una realidad y de adoptar el **compromiso de seguir apoyando desde lo público** a las personas que más apoyo, acompañamiento y sostén necesitan, desde lo que **SÍ** podemos ofrecer.

Y desde la creatividad generar **nuevas formas de apoyo social** que ayuden a **frenar el resquebrajamiento de los entramados sociales y de solidaridad** que estamos viviendo con la actual crisis social y económica.

Hemos de reflexionar sobre **nuevas herramientas** como puede ser el **trabajo grupal**, ensayar nuevas **estrategias de trabajo en red** dentro de lo local y lo comunitario.

Hemos de compartir y experimentar **nuevas formas de relación de ayuda** basadas en el **trabajo con la vinculación**, que ayuden a frenar los procesos de **ruptura del vínculo social** que suponen los procesos de exclusión social.

Hemos de innovar **nuevos escenarios que no requieren de prestaciones ni presupuestos**, sin olvidar nuestra función de **reivindicar el derecho a la vida digna** de las personas que atendemos --- y la necesaria **responsabilidad pública** de atender y asistir materialmente las necesidades básicas de los ciudadanos.

Por último, el grupo de discusión también planteó la necesidad de **visibilizar el espacio público de los servicios sociales** desde una doble perspectiva:

Dar a conocer los Centros, los programas, el alcance, el volumen y el resultado de nuestro trabajo: Visibilizarnos en mayor medida y en mayor perspectiva.

Y por otro lado, identificar y **poner en la conciencia social las carencias, las necesidades sociales**, y la realidad de las zonas y de la situación de las personas que atendemos.

Dar luz de manera técnica y profesional al **alcance de las desigualdades sociales** en nuestros territorios y las **necesidades básicas que son necesarias atender** desde la perspectiva del **deterioro de los derechos humanos** que están padeciendo las personas que acceden a pedir apoyo y ayuda a nuestros Centros.



En ocasiones, invitamos a las personas que atendemos a sacar de la crisis una oportunidad para la revisión de sus vidas y para establecer los cambios necesarios en el nuevo escenario que viven, con sus limitaciones y sus condicionantes.

Mis últimas palabras, las del grupo de reflexión que dio lugar a esta ponencia, son para invitaros a esto mismo: la crisis está siendo una situación tremenda para nosotros, por la impotencia que nos genera y el dolor humano que hemos de sostener; pero también puede suponer una oportunidad para la reflexión de lo realizado, y un acicate para el cambio necesario.

“Estamos sufriendo un terremoto que ha tocado nuestros cimientos, nuestras paredes, nuestras puertas y ventanas... Reconstruyamos nuestra realidad con nuevos cimientos, con nuevas paredes, pintemos nuestros centros con nuevos tonos colaborativos, cooperativos donde recuperemos el **sentido de pertenencia** en una **dirección común**: la atención a las necesidades de las personas, situándolas como centro de nuestra acción profesional, revisando qué hacemos y ofreciendo nuevas respuestas a las nuevas preguntas que nos están planteando.”

Y aunque nos habíamos propuesto huir de citas teóricas, es ineludible citar a Einstein, porque lo estamos parafraseando, cuando aseguraba que

“En los momentos de crisis, sólo la imaginación es mejor que el conocimiento”

“Es en la crisis que nace la inventiva, los descubrimientos y las grandes estrategias.”

*“No pretendamos que las cosas cambien si **siempre hacemos lo mismo.**”*

Os invito a que aprovechemos los talleres que van a seguir para empezar a fraguar y a imaginar esos cambios.