

# Com afecta la crisi al sistema de Serveis Socials

AMPARO MORENO VAÑÓ

Treballadora Social.

Recibido: 20 de febrero de 2012 · Aceptado: 9 de mayo de 2012

## RESUM

La crisi econòmica afecta a les persones i les societats de diferent manera en funció de la seua situació de partida. En la Comunitat Valenciana, i en el que a Serveis Socials es refereix, cal analitzar l'estat d'aquest sistema quan fa irrupció la crisi. Ens trobem amb un sistema desarticulat, amb duplicitats, on els programes han estat substituïts per ajudes individuals, el pagament de les subvencions es demoren excessivament i en el qual els drets subjectius, derivats de la Llei d'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència i de la Llei de Renda Garantida de Ciutadania s'apliquen defectuosament. La crisi de valors precedeix a la crisi econòmica i financera, per tant les possibilitats de plantar-los cara ha de partir d'una revisió d'aqueixos valors personals i socials i del convenciment que es pot eixir d'aquesta situació.

**PARAULES CLAU:** crisi econòmica, sistemes de benestar social, valors, exclusió social, drets, serveis socials, sensibilització.

## ABSTRACT

*The economic crisis is affecting people and societies in a different way depending on their initial situation. As far as Social Services are concerned in the Valencian Community, an analysis needs to be made of this system as it was when the crisis first emerged. Its structure is deficient and involves overlaps, in which schemes have been replaced with individual assistance, payment of subsidies takes too long and in which subjective rights, stemming from the Personal Autonomy and Care for Dependency Law and the Law on Citizens' Guaranteed Income, are poorly applied. The values crisis precedes the economic and financial crisis, which is why any possibilities of facing up to these have to set out from an examination of these personal and social values and from the persuasion that it is possible to get out of this situation.*

**KEY WORDS:** *Economic crisis, social welfare systems, social exclusion, rights, social services, awareness-raising.*

**CORRESPONDÈNCIA**  
morenoamp@gmail.com

## 1. EL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS

Abans de parlar de la crisi en relació al sistema de Serveis Socials a la Comunitat Valenciana convé fer un breu repàs al sistema general de serveis socials.

Segons la Real Acadèmia de la Llengua, sistema és *“Conjunt de coses que, relacionades entre si ordenadament, contribueixen a determinar objecte”*. Segons açò, els Serveis Socials constitueixen un sistema?, quin tipus de sistema? Dins de l'espai de la protecció social es distingeixen clarament els sistemes de: SANITAT, EDUCACIÓ, i SERVEIS SOCIALS. Si comparem el sistema de Serveis Socials amb els de Sanitat i Educació trobem que els dos últims tenen un marc legislatiu d'àmbit estatal que els defineix i els dona una entitat pròpia. Independentment que siguen les Comunitats Autònomes les qui les desenvolupa, les lleis estatals els donen un rang de sistema, ja que existeixen unes normes generals que ho regulen, que ho *“ordenen”*.

En Serveis Socials aquesta norma general que *“ordena”* el sistema no existeix, perquè segons la **Constitució** en el seu article 148.20 *“l'Assistència social”* és competència de les Comunitats Autònomes<sup>1</sup>. Açò fa que els Serveis Socials manquen d'aqueixa norma general que *“ordena”* el sistema i definisca els mínims que han de donar-se en tot l'estat.

Per tant, a nivell d'estat les referències als Serveis Socials apareixen en determinats articles de la Constitució i més endavant en la **Llei de Bases de Règim Local** de 1985, a l'assignar en el seu article 26 la seua competència als municipis de més de 20.000 habitants i a les Diputacions provincials la de donar suport als municipis de menys habitants.

<sup>1</sup> Els Serveis Socials no estan clarament delimitats a l'articulat de la Constitució, solament hi apareixen com terme específic a l'article 50 quan fa referència a la gent gran i als seus problemes de salut, educació, habitatge i oci. Tanmateix, molts dels continguts dels Serveis Socials sí que apareixen a la Constitució, però inconnexes entre si i dispersos entre diversos articles.

Per a resoldre aquesta manca, en 1987 el Ministeri d'Acció Social crea el Pla Concertat de Serveis Socials, mitjançant el qual es garanteix uns mínims a tots els municipis de l'estat, a través de les CC.AA. Aquest Pla, està vigent encara, encara que amb les transferències recaptatòries a les CC.AA. ha perdut importància quant al volum econòmic. El Pla Concertat ha servit per a garantir econòmicament uns mínims a les corporacions locals, generant la xarxa de serveis socials d'atenció primària per tot el territori de l'estat, ha definit conceptes, ha ordenat el contingut dels programes i els equipaments. Ha consolidat uns mínims per a homogeneitzar els serveis socials. En definitiva, el Pla Concertat va establir els fonaments de l'actual sistema de Serveis Socials. No obstant això, el Pla Concertat no ha estat ni és una norma d'obligat compliment, com si ho és una llei.

Els Serveis Socials disposen de diverses lleis, tantes com CC.AA. ja que cada comunitat ha fet la seua. Açò estableix, d'entrada, diferències entre unes comunitats i altres, entre uns ciutadans i altres. *“Les diferències entre les unes i les altres demostren que el principi d'igualtat, previst en la Constitució, es trenca en el sistema de Serveis Socials, a diferència d'altres sistemes de protecció social”* (Belis i Moreno, 2002: 15).

És en 2006 quan apareix una llei de rang estatal que entra de ple en les competències dels serveis socials. És la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència (des d'ara LAAD). Aquesta llei que estableix prestacions i serveis per a les persones en situació de dependència, se situa dins del sistema de Serveis Socials i ordena que es desenvolupa a través de la seua xarxa pública<sup>2</sup>. De manera equívoca aquesta Llei ha

<sup>2</sup> Art. 16 de la LAAD: *“les prestacions i serveis establerts en aquesta llei s'integren en la Xarxa de Serveis Socials de les respectives Comunitats Autònomes en l'àmbit de les competències que hi tenen assumides. La xarxa de centres estarà formada pels centres públics de les Comunitats Autònomes, de les Entitats Locals, els centres de referència estatal per a la promoció de l'autonomia personal i per l'atenció i cura de situacions de dependència, així com els privats concertats degudament acreditats”*.

estat donada a conèixer com el Quart Pilar de l'Estat de Benestar (Educació, Sanitat, Prestacions són els altres tres pilars) i han estat els professionals dels Serveis Socials els que han anat deixant clar que el Quart Pilar són els Serveis Socials, sent el conjunt de serveis i prestacions de la LAAD els que se situen dins d'ell, principalment, i també dins del sistema de Sanitat.

És aqueixa falta de marc legislatiu general el que afavoreix aquests errors conceptuals, ja que ens trobem davant una dispersió legislativa i normativa que ocasiona diferències entre unes CC.AA. i altres.

Malgrat això, hem de reconèixer que els Serveis Socials han sabut ocupar el seu espai i situar-se quasi al mateix nivell que els altres sistemes de Benestar Social. Per a fer-lo de manera esquemàtica utilitzarem el mètode DAFO que ens ajude a situar-nos en la nostra realitat.

#### DEBILITATS (internes).

- Tenim un sistema no consolidat totalment.
- Amb grans diferències entre CC.AA.
- No articulat amb altres sistemes (encara que açò també pot atribuir-se als altres sistemes).
- Sectoritzat (a l'haver nascut des de serveis d'atenció a sectors determinats: discapacitats, persones grans, dona, menor...).
- Sense drets universals i afermats.
- Amb dèficit d'informació quantitativa i qualitativa (la implantació del SIUSS, sistema d'informació d'usuaris de serveis socials, ha estat lenta i irregular).
- I sobretot amb recursos insuficients ("a Espanya la dedicació del PIB per a serveis socials és del 20,5%, mentre que la mitjana de la Unió Europea se situa en el 27,5%. Aquests set punts de diferència s'han mantingut durant les últimes dècades pel que podem parlar d'estancament de la despesa social a pesar del creixement econòmic abans de la crisi") (López i Renes: 2011: 69).

#### AMENACES (de l'exterior).

- S'agreuja la pobresa.
- Augmenta l'exclusió.
- S'incrementa l'atur.
- Es redueix la protecció social.
- Disminueixen els fons.
- S'allarguen els tràmits per a sol·licitar ajudes (Els serveis socials es veuen desbordats).
- S'endureixen els requisits per a l'accés a les ajudes, tant d'entitats com individuals.
- Augmenten les derivacions dels serveis públics a les ONG.
- Les ONG es veuen desbordades per l'augment de la demanda i la disminució dels recursos.

#### FORTALESES (internes).

- Ha arribat a ser un sistema conegut i reconegut pels ciutadans.
- Ha superat les pràctiques de beneficència i assistència social.
- Compte amb una xarxa de serveis implantats.
- Compte amb professionals amb experiència i credibilitat davant els ciutadans.

#### OPORTUNITATS (externes).

- És el moment de relançar programes i articular els recursos.
- De difondre els nostres resultats i assoliments.
- De reprendre programes comunitaris i solidaris.
- D'articular polítiques amb ocupació, sanitat, educació, habitatge.
- De teixir xarxes entre les administracions, el tercer sector i el sector privat.
- Tot això sense que minve la responsabilitat de l'administració.

## 2.- ELS SERVEIS SOCIALS EN LA COMUNITAT VALENCIANA

L'inici dels Serveis Socials com els coneixem ara podem situar-los en 1982, en els primer anys de l'autonomia, quan arran de la riuada d'octubre (*la pantanada*) la Direcció General de Serveis Socials decideix enviar equips multidisciplinaris a les poblacions més afectades per la riuada. Aquests professionals són el germen del que actualment són els Equips de Serveis Socials de Base, dependents de les Corporacions Locals. Encara que des de finals de la dècada dels 80 tots els municipis contenen amb Equips de Serveis Socials de Base, arribar a aquesta situació ha estat costós, havent hagut de convèncer als alcaldes quasi d'un en un, ja que fins que va aparèixer la Llei de Bases de Règim Local no era obligatori per als municipis contar amb Serveis Socials.

En 1989 es publica la 1ª Llei de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana, que defineix el "*sistema públic de serveis socials, orientats al benestar i la qualitat de vida, amb especial incidència en la prevenció, eliminació o tractament de les desigualtats socials*".

En 1990 es publica el Pla d'Ordenació dels Serveis Socials, per a desenvolupar la Llei i establir les condicions mínimes per a la prestació dels serveis. S'estableix el Registre d'entitats, autorització i acreditació de centres i serveis. Es defineixen els Serveis Socials Generals i els Especialitzats i les condicions de centres i serveis.

El mateix any 1990 es publica el Pla d'Integració Social, que contempla els programes d'Accessibilitat, Integració i Prestació Econòmica Reglada (antecedent de l'actual Renda Garantida de Ciutadania). Programes interrelacionats i que van dirigits a lluitar contra l'exclusió social. Ja en el preàmbul d'aquest Pla es reconeix que "*a pesar de l'evolució econòmica favorable, el nombre d'indigents i les persones que depenen de l'assistència social s'ha incrementat*".

En 1997 apareix la 2ª Llei de Serveis Socials, vigent actualment, amb la finalitat de "*regular i estructurar el sistema públic de serveis socials i garantir a) la prevenció, tractament i eliminació de qualsevol causa o situació de marginació o desigualtat social; b) la coordinació de recursos i iniciatives públiques i privades i també els aspectes socials dels sistemes sanitaris i educatius; c) el desenvolupament de la persona dins de la societat i el foment de la solidaritat i de la participació ciutadana en el camp dels serveis socials*".

Com novetat, aquesta llei estableix que es crearà, entre altres<sup>3</sup>, el Pla Concertat de Serveis Socials Generals i el Pla de Finançament Concertat amb Entitats Locals, amb la finalitat d'establir un marc estable i suficient per a acabar amb el sistema de subvencions anuals. Cap d'aquests Plans s'ha portat a terme fins a ara. Aquests Plans hagueren substituït el sistema de subvencions pel de concerts amb les entitats locals, amb el que s'haguera aconseguit consolidar els serveis d'atenció primària, evitar tràmits, afermar els contractes dels professionals a l'acabar amb la incertesa de les subvencions anuals, rendibilitzar els temps de treball al no haver de dedicar tant temps a la tramitació de les ajudes. En una paraula haurien aconseguit una major rendibilitat i eficàcia dels Serveis Socials.

Lluny de la intenció inicial de la llei de regular i estructurar el sistema, harmonitzant els recursos i coordinant-se amb altres sistemes, van sorgint, durant aquests anys, ajudes individuals de diversa índole: Ajudes per a la Cura d'Ancians en l'àmbit familiar (actualment desaparegudes) Menjar a Casa, Major a Casa, Serveis d'ajuda a domicili, dependent del SERVEF i que es presten a través d'entitats privades (que envaeixen competències dels Ajuntaments i que es solapen en molts casos amb el Servei d'Ajuda a Domicili municipal). Aquesta proliferació d'ajudes individuals va en detriment d'un sistema basat

<sup>3</sup> La Llei tenia previst també el Pla General de Serveis Socials, Pla Valencià de Serveis Socials, Pla Integral de Serveis Socials, Pla de Desenvolupament Integral de Minories Ètniques.

en programes, serveis i prestacions. Es desvirtua el sentit mateix del sistema i el treball dels professionals. Moltes ajudes ja no estan lligades al diagnòstic professional sinó que es gestionen paral·lelament, les poden sol·licitar els ciutadans, pel seu compte, a l'administració autonòmica. Les conseqüències són duplicitat de prestacions (perquè no es facilita informació als ajuntaments), mentre que altres necessitats queden per cobrir, canvi de concepció dels ciutadans respecte als serveis socials, que els veuen com meros finançadors de determinades situacions. *“Des d'un punt de vista tècnic no poden les ajudes individuals ser considerades com la millor opció per a lluitar contra les causes de l'exclusió, més aviat al contrari, suposen posat pegats en els efectes immediats, sense que tinguen per objecte atacar les seues causes i prevenir futurs desajustaments”* (Belis i Moreno, 2002: 12).

Actualment existeix un esborrany per a una 3<sup>a</sup> Llei de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana. Altres comunitats ja han publicat les anomenades lleis de tercera generació a fi d'harmonitzar la LAAD i les rendes mínimes dins del sistema, ordenant-lo i regulant-lo.

La LAAD a la Comunitat Valenciana es va iniciar al marge de la xarxa de Serveis Socials públics, a pesar que la llei especifica que s'utilitzaran les xarxes públiques. Encara que els professionals d'atenció primària de la LAAD són contractats pels Ajuntaments, es financen a través d'una convocatòria anual de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, (a pesar que els fons procedeixen de la Conselleria de Benestar Social), establint la ubicació de les unitats del nou sistema sense tenir en compte, al principi, l'estructuració dels Serveis Socials Municipals depenents de les Corporacions Locals. Aquesta situació s'ha anat corregint en anys posteriors per a fer coincidir ambdues estructures. Encara que la relació laboral de les persones contractades és amb les Corporacions Locals, la comunicació de tràmits es fa directament amb la Conselle-

ria de Benestar Social. No obstant això, la gestió centralitzada tampoc la du directament la Conselleria, sinó que l'externalitza a l'Agència Valenciana de Prestacions Socials S.A. (AVAPSA), entitat creada per la pròpia Conselleria, però que treballa amb persones contractades per obra i servei en la seua majoria. Amb això, i seguint la tendència de fragmentar el sistema, es creen aquests serveis paral·lels, de dependència ambigua, que augmenten la dispersió dels recursos, generen duplicitats i exigeixen un esforç addicional per a coordinar les actuacions, a més de crear malestar entre els ciutadans que, acostumats a un professional de referència dels Serveis Socials Municipals es troben amb persones que no coneixen i que tornen a preguntar les mateixes qüestions. Són molts els casos en que les persones a les quals s'ha pretès entrevistar han cridat prèviament als “seus” serveis socials preguntant què fer. L'esforç dels Serveis Socials Municipals ha anat integrant a poc a poc ambdós equips.

La complexitat d'aquesta organització, unida a les normatives pròpies de la Comunitat Valenciana per a l'aplicació de la LAAD (inici del dret a partir de la Resolució, incompatibilitat d'alguns serveis, etc.) han fet que la Comunitat Valenciana siga la 2<sup>a</sup> autonomia per la cua en reconeixement de situacions de dependència. L'aplicació de la LAAD en aquesta comunitat vulnera drets dels ciutadans i genera situacions d'exclusió i desprotecció.

Al març de 2007 es publica la LLEI DE RENDA GARANTIDA DE CIUDADANIA (des d'ara RGC), amb entrada en vigor a l'any de la seua publicació, és a dir al març de 2008. Aquesta prestació, prevista ja en la última modificació de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, es regula com *“el dret a una prestació econòmica gestionada per la xarxa pública de serveis socials, de caràcter universal, vinculada al compromís dels destinataris de promoure de manera activa la seua inserció sociolaboral i la finalitat de la qual és prestar un suport econòmic que permeta afavorir la inserció sociolaboral de les persones que manquen de recursos suficients per a mantenir un*

*adequat benestar personal i familiar, atenent als principis d'igualtat, solidaritat, subsidiarietat i complementarietat"* (Art. 2).

Desapareguda l'antiga PER per pura inanició econòmica per part de l'administració, els professionals dels Serveis Socials veuen en la RGC l'oportunitat d'atendre, de manera digna, a famílies en situació de necessitat. No obstant això, novament l'aplicació defectuosa d'una norma deixa en dubte les bones intencions de la mateixa. Els retards en la tramitació, resolució i pagament de la RGC són, des del principi, de diversos mesos, arribant fins i tot a l'any en molts casos.

Aquests retards en la seua gestió desvirtuen l'objectiu d'aquesta prestació i alteren la seua essència com dret subjectiu, que queda vulnerat. Els ciutadans que han demostrat que reuneixen les condicions exigides per la norma no reben, en canvi, la prestació deguda. Per altra banda, un dels tràmits per a tenir dret a la RGC és la signatura d'un Pla Familiar d'Inserció entre el professional que informa de la situació i tots els membres de la unitat familiar. Dificilment pot exigir-se que una de les parts complisca els seus compromisos quan l'altra no ho fa. Amb la qual cosa el treball realitzat, el pla acordat queden obsolets fins que es comence a percebre la RGC, que poden passar diversos mesos, amb el que la situació pot haver canviat. Així la RGC està perdent el seu objectiu principal que és atendre les necessitats de les persones en situació d'exclusió i fer-lo en el moment en el qual estan passant per aquesta situació.

En la majoria dels casos les necessitats són urgents i han de ser ateses, si no per la RGC si per altre tipus d'ajudes individuals com les ajudes d'emergència. Hi ha casos en els quals l'ajuntament corresponent opta per aquestes ajudes per a remeiar la situació, amb el que, quan al final la família cobre la RGC, haurà percebut dues vegades ajuda per a una mateixa necessitat. En altres casos, davant la certesa que la família té dret a la

RGC, queda exclosa d'altres ajudes, de forma automàtica, per a evitar aquesta duplicitat. Tant en un com en altre supòsit la ineficàcia de la RGC queda en evidència. La desprotecció de les famílies i la prolongació de la seua situació d'exclusió les obliga a peregrinar d'una entitat a altra (tant públiques com privades). La desprotecció dels professionals dels Serveis Socials visibilitza altra conseqüència d'aquesta dolenta gestió, ja que no solament reben les contínues queixes dels ciutadans sinó que difícilment poden portar a terme la programació de les activitats previstes amb les famílies.

En resum:

- els Serveis Socials a la Comunitat Valenciana segueixen basant-se en el sistema de subvencions, un procediment que resulta pervers per la seua inseguretat, la seua precarietat i la poca rendibilitat del temps dels professionals, per la quantitat d'hores que els ocupa;
- s'ha anat passant de programes i serveis a ajudes individualitzades, que no generen canvi en la situació de partida, al no abordar les causes del problema, deixant a un costat les intervencions professionals que actuen de forma integral en la família establint mecanismes d'inclusió social;
- moltes aquestes ajudes es solapen entre si (ajuda a domicili amb ajudes a les mestresses), mentre altres necessitats es queden per atendre;
- no es respecten les competències de les diferents administracions, previstes en la Llei de Serveis Socials vigent, la Generalitat estableix programes de competència municipal, generant situacions com les descrites en els punts anteriors;
- aquesta descoordinació provoca minvament en la rendibilitat dels serveis, en la imatge d'un sistema que visualitza la seua precarietat i no compleix un dels fonaments de les administracions públiques com és l'eficàcia i eficiència en la seua comesa.

### 3. LA CRISI

En 2008 es produeix l'esclat financer de la gran bombolla. La crisi que es desencadena és fonamentalment una crisi econòmica, però no sol.

#### Alguns efectes de la crisi econòmica

- s'ha passat d'un model de producció a un model d'especulació;
- ja no s'inverteix en productes que s'utilitzen sinó en aquells que produeixen benefici: no es compren cases per a viure sinó per a especular;
- les rendes de capital són les que importen, els rics ja no inverteixen en economia productiva, sinó en activitats especulatives;
- les noves tecnologies i els paradisos fiscals afavoreixen aquestes activitats sense que un es moga de la seua casa;
- les transaccions financeres són les que més moviments desenvolupen, el que més es compra i es ven ara és els diners i aquestes compres no tenen IVA. Ha hagut d'arribar aquesta crisi perquè alguns governs es plantegen la possibilitat d'aplicar la taxa Tobin<sup>4</sup>, que duu anys proposant-se des de moviments ciutadans crítics amb aquest sistema financer mundial.

#### Alguns efectes de la crisi de valors (prèvia a l'econòmica)

- la persona ja no és el que importa;
- els mercats són el que importa. A més utilitzen un llenguatge inintel·ligible per a la majoria dels ciutadans, el que dificulta l'exercici d'una actitud crítica;
- durant els anys 80, època de bonança econòmica, creix l'obsessió per la creació de riquesa, i augmenten les privatitzacions;

- la diferència entre pobres i rics es dispara fins a límits vergonyosos. En 1968 el director general d'una gran empresa cobrava 66 vegades el sou mig d'un treballador. En 2011 aquest mateix càrrec cobra 900 vegades el sou mig del moment;
- durant la dècada dels 70 existien debats entre dretes i esquerres, el públic i el privat, capitalisme i consum. Aquests debats estimulaven l'actitud crítica dels ciutadans i orientava les seues opinions i postura davant la vida. Això s'ha perdut.

### 4. CONSECÜÈNCIES D'AQUESTA CRISI EN ELS SERVEIS SOCIALS

La crisi és allò que s'ha introduït en les nostres vides i ha impregnat opinions i actituds. A algunes persones els ha servit com excusa per a baixar sous, molt abans que perceberen les conseqüències de la crisi en els seus ingressos. La crisi serveix per a justificar qualsevol actitud de retraïment en la despesa.

Quan es parla en general de com pot afectar aquesta crisi a l'estat de benestar, quasi sempre s'al·ludeix al negatiu que pot ser per al sistema educatiu, per al sistema sanitari. Poques vegades es parla de serveis socials. La crisi ha fet que els serveis socials es tornen quasi invisibles, no estan en el punt de mira de la preocupació general de la població. Tots els ciutadans fem ús de la sanitat, quasi tots directa o indirectament de l'educació, doncs estem connectats amb menors i joves del nostre entorn proper. Els serveis socials no es consideren un servei per a tots, sinó sol per als que tenen algun problema. Les protestes pel minvament en els serveis i prestacions de serveis socials són portades a terme pels col·lectius afectats i entitats dedicades a ells, però aquestes mobilitzacions no arriben a generalitzar-se.

Pocs en són conscients que, en la mesura que es deterioren els serveis sanitaris i

<sup>4</sup> La tasa Tobin o ITF (Impost a les transaccions financeres) és una proposta d'impost sobre el flux de capitals en el món suggerit a iniciativa de l'economista dels Estats Units d'Amèrica James Tobin l'any 1971 (premi Nobel d'Economia en 1981).

educatius, en la mesura que es privatitzen i s'instaura el copagament, l'empobriment de la població es generalitzarà i tots estem exposats a creuar la línia de la vulnerabilitat i entrar en situació d'exclusió. Bastarà que hàgem de pagar la sanitat perquè els nostres recursos econòmics patisquen un revés important.

La pobresa ja no pot tancar-se en "borses de pobresa", és com una "taca" que es va estenent i arriba a cada vegada a més persones.

El que no es veu, de moment, en tota la seua dimensió, és la tendència a la que ens aboca l'actual canvi de la realitat social: augment atur, extensió de la pobresa...

D'ací la importància del fort o feble que siguen els nostres sistemes de protecció social. Tenir drets consolidats i en funcionament (LAAD i RGC) no és el mateix que estar en situació zero en aquests aspectes, perquè la crisi ens agafa sense instruments que minimitzen les seues conseqüències.

### En els serveis socials públics de la Comunitat Valenciana s'observa que:

- Els recursos no solament són insuficients, sinó que estan encotillats, la cartera de serveis no serveix per a atendre les noves necessitats.
- Són cada vegada més lents (l'escassetat de recursos dificulta la prompta resposta) no serveixen per a situacions d'emergència.
- Estan poc coordinats amb altres departaments.
- Estan fragmentats, massa vies per a tan pocs recursos.
- Com a conseqüència augmenta l'ansietat i l'estrès tant en usuaris com en treballadors.

### En les ONG s'observa que:

- Està canviant el perfil de l'usuari.

- S'incorporen persones que abans no havien sol·licitat ajuda als serveis socials.
- Persones que han perdut l'ocupació i que no tenen prestació per atur, que no poden pagar la hipoteca de l'habitatge, que es queden sense ella.
- Disminueix la població immigrant que sol·licita ajuda, augmentant en la mateixa proporció l'espanyola.
- Augmenten les peticions d'aliments, habitatge, medicines.

## 5. QUE PODEM FER?

Cal recordar que tot va començar per una crisi de valors que va precedir i va potenciar la crisi econòmica. Tot va començar quan la persona va deixar de ser el que importa, quan es va implantar l'individualisme i els diners es van situar molt per sobre de la persona.

Per tant, no podem abordar la crisi econòmica si no abordem primer la crisi que la va potenciar. S'imposa la necessitat de cercar un canvi de valors:

- que la **persona** torne a ser el primer, el més important, el centre de qualsevol actuació;
- cercar una **societat** més justa;
- fer un **món** més habitable.

Fins i tot, des d'un punt de vista egoista, aquesta òptica de la societat ens convé a tots, doncs ens enfortiria personalment i ens donaria més seguretat en l'entorn. Com abordar aquest canvi de valors? com armar-nos per a no angoixar-nos? Un teòleg de l'alliberament deia que quan no sàpigues que fer davant un problema, reuneix-te amb altres persones que també estiguen preocupades pel mateix per a pensar juntes. No hi ha fórmules ni receptes, però és important no quedar-nos aturats, destriar entre el que ens diuen, el que veiem i el que volem. Així alguna cosa que podem fer és:



**1º. Buidar, clarificar “veritats”:**

- no creure que no hi ha alternatives. Ens ho han venut com una veritat inevitable;
- no creure que la crisi és un parèntesi, que passarà i tot tornarà a ser com abans. Ja no podem tornar a la situació anterior, el desastre és massa gran. Però podem aprofitar-lo per a reflexionar, cercar altres camins;
- no creure que els diners és una fi en si mateixa, els diners “ociosos” no produeix res vàlid;
- cercar una societat més justa i cohesionada;
- reduir les diferències entre pobres i rics;
- reduir les desigualtats, no solament com un desig moral sinó com una millor i més assenyada distribució igualitària dels recursos;
- donar suport a una política fiscal que redistribuísca els beneficis;
- els serveis públics no tenen per què ser de baixa qualitat i poc rendibles;
- aprendre a discriminar missatges: “promeses d'eixir de la crisi fent qualsevol cosa inclusiva, verda i sostenible” es queden en meres paraules sense arribar a convertir-se en realitat.

**2º. Sensibilitzar-nos, interioritzar aquests valors:**

- no n'hi ha prou amb aclarir idees;
- no n'hi ha prou amb conèixer la realitat;
- no n'hi ha prou amb tenir bones intencions;
- cal interioritzar aquests valors, que formen part de nosaltres, de la nostra identitat (com quan conduïm, que no ens parem davant un semàfor i pensem roig em pare, verd passe; ho fem de forma automàtica, les normes de conduir formen part ja del nostre inconscient);

- de la mateixa forma cal aconseguir que aquests valors formen part de nosaltres mateixos, que orienten les nostres accions per a poder discriminar el camí a seguir. Que tinguem com una alerta que ens advertisca davant actuacions que provoquen exclusió.

**3º. Des del tercer sector:**

- millorar la nostra presència social: fer visible l'invisible;
- adequar els recursos a les noves necessitats (algunes entitats han establert serveis d'orientació i assessorament d'hipoteques);
- involucrar a més grups socials, empreses, moviments ciutadans;
- desenvolupar la coordinació (hi ha exemples de coordinació entre serveis socials públics i entitats socials en els quals s'ha aconseguit una única valoració del cas i una derivació consensuada i eficaç, on els ciutadans no peregrinen d'una oficina a una altra i contenen la seua situació repetidament);
- cercar la complementarietat, no la substitució de les obligacions públiques;
- compartir informació;
- escometre anàlisis conjuntes de la realitat;
- instar a l'administració a establir un marc de polítiques actives d'inclusió que eviten duplicitats, afavorisquen sinergies d'innovació que aprofiten els recursos disponibles, que es treballen conjuntament amb eficàcia i amb criteris de complementarietat i subsidiarietat;
- cercar un desenvolupament econòmic paral·lel al desenvolupament personal.

**4º. Conèixer, interessar-se, donar suport moviments ciutadans, alguns exemples:**

*Manifest de l'ALIANÇA PER A LA DEFENSA DE LA XARXA PÚBLICA DE SERVEIS SOCIALS, afavorit per tretze entitats, entre elles el*

Consejo General de Col·legis de Treballadors Socials i que defensa:

- a més crisis més polítiques socials;
- responsabilitat pública i participació social;
- prioritat de les persones;
- finançament públic;
- qualitat dels serveis;
- reconeixement com 4<sup>o</sup> pilar de l'estat de benestar.

*Manifest de la EAPN (Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social) que defensa:*

- reducció de la pobresa;
- reducció de l'atur;
- tancar la bretxa de la desigualtat;
- participació del tercer sector;
- control "línies roges" que estableixen el pas de la vulnerabilitat a l'exclusió.

*II Pla d'Inclusió per a l'Exclusió Social de la Comunitat Valenciana (2011-2013), elaborat pel govern Valencià i que persegueix:*

- reconèixer el tercer sector com part de la societat i el seu dret a participar, (de fet ja participa en aquest Pla);
- evitar polítiques d'exclusió;
- reconèixer drets mínims a la ciutadania: ingressos, ocupació, habitatge, educació, serveis socials;
- sensibilitzar sobre valors tals com persona, justícia, cooperació;
- comprometre's a articular polítiques socials, evitant la seua dispersió;
- augmentar la qualitat dels serveis, mitjançant avaluacions periòdiques;
- fomentar la participació d'entitats i ciutadans;
- canviar el model de finançament establint pressupostos estables;

- compartir responsabilitats, de l'administració com coneixedora de les necessitats i proveïdora de serveis i de la ciutadania en l'acompanyament a les persones i el degut control de l'administració.

Són sol exemples que alguna cosa es mou, no és cert que estiguem desocupats, hi ha moviments crítics amb l'actual situació que proposen camins per a afrontar aquesta crisi. El donar suport aquests moviments, difondre les seues propostes és solament un esforç mínim que pot contribuir a veure la realitat d'una altra manera.

Acabe amb una reflexió de Víctor Renes que resumeix de forma clara quins camins podem seguir per a afrontar la greu situació social en la qual estem immersos:

*"en allò ètic reclamar una economia al servei de les persones, d'objectius ecològicament sostenibles, en allò econòmic exigir equitat en la distribució de la renda, en allò polític, contemplar les propostes de decreixement, una simplicitat de vida voluntària, procurar la cooperació més que la competitivitat, repartir el temps de treball i evitar que la nostra manera de consumir excloga a altres persones de l'accés a béns i serveis als quals no tenen dret".*

## BIBLIOGRAFIA

BELIS HERRERA, Victoria y MORENO VAÑÓ, Amparo (2002): Evolución del sistema de Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana. *Arxius de Ciències Socials*, núm. 7.

FUNDACION FOESSA (2008): *VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*.

JUDT, Tony (2011): *Algo va mal*. Santillana Ediciones Generales, S.L. Madrid.

LOPEZ JIMENEZ, Juan J. y RENES AYALA, Víctor (2011): *Revista de Servicios Sociales y Políticas Sociales*, num.93. Madrid.

NAVARRO, Vicenç; TORRES LOPEZ, Juan y GARZON ESPINOSA, Alberto (2011): *Hay alternativas*. Ediciones Sequitur, Madrid.

LÓPEZ JIMÉNEZ, Juan J. i RENES AYALA, Víctor (2011): Revista de Servicios Sociales y Política Social, núm. 93. Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social. Madrid.

