

Retos y oportunidades para los servicios sociales

Manuel Aguilar Hendrickson
manuel.aguilar.hendrickson@ub.edu

VII Jornadas de Servicios sociales e inclusión social
Cuenca. 8–9 de octubre de 2025

1. El laberinto de los servicios sociales
2. Tres espacios de acción para la incorporación social
3. Itinerarios y acompañamiento: dos lógicas de intervención

1. El laberinto de los servicios sociales

El laberinto de los servicios sociales

Un sector con muchos planes estratégicos...

...y poca estrategia

Estrategia

- Identifica objetivos claros y operables
- Priorizar
- Concentrar los recursos en esos objetivos

El laberinto de los servicios sociales

La identidad y el objeto

- «La gente no sabe lo que son los servicios sociales»
- Principios que se multiplican... y se siguen poco.
- ¿Universalidad?
- Entre «todo» (bienestar, calidad de vida) y grupos especialmente vulnerables

El laberinto de los servicios sociales

¿Un objeto común?

- Fantova: la *interacción*

¿Y si la pregunta pertinente fuera otra?

- Partir de los servicios sociales para hallar su objeto
- Partir de los problemas sociales y preguntarse quién puede hacer qué

El laberinto de los servicios sociales

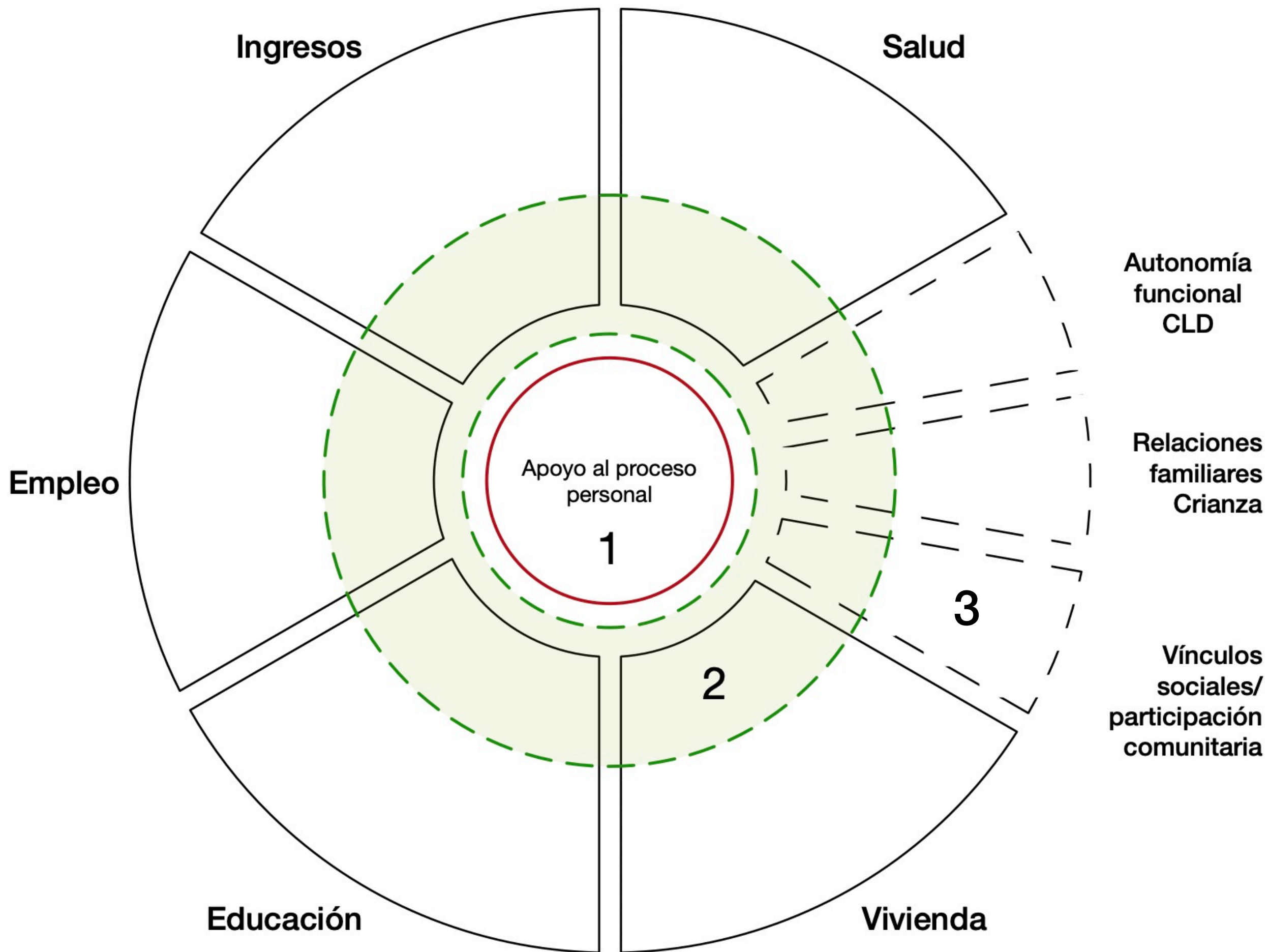
Es muy urgente encontrar un camino de salida del laberinto

- «Sabemos» muy poco sobre lo que hacen los servicios sociales (cómo, cuánto), sobre su utilidad y su impacto
- El saber que hay está disperso y no capitalizado
- Creciente exigencia de rendición de cuentas
- La jubilación de la generación pionera

El laberinto de los servicios sociales

	Residual	Universal
Dependencia y CLD	CLDs subsidiarios de la familia	CLDs sustitutivos de la familia
Parentalidad y desarrollo infantil	Protección de menores Desarrollo de NNAs vulnerables	Apoyo general a la parentalidad Educación «no escolar»
Vínculos sociales y participación	Inclusión social de excluidos/ marginados	Participación y actividad social general

2. Tres espacios de acción para la incorporación social



¿En qué consiste el apoyo a la "inclusión"?

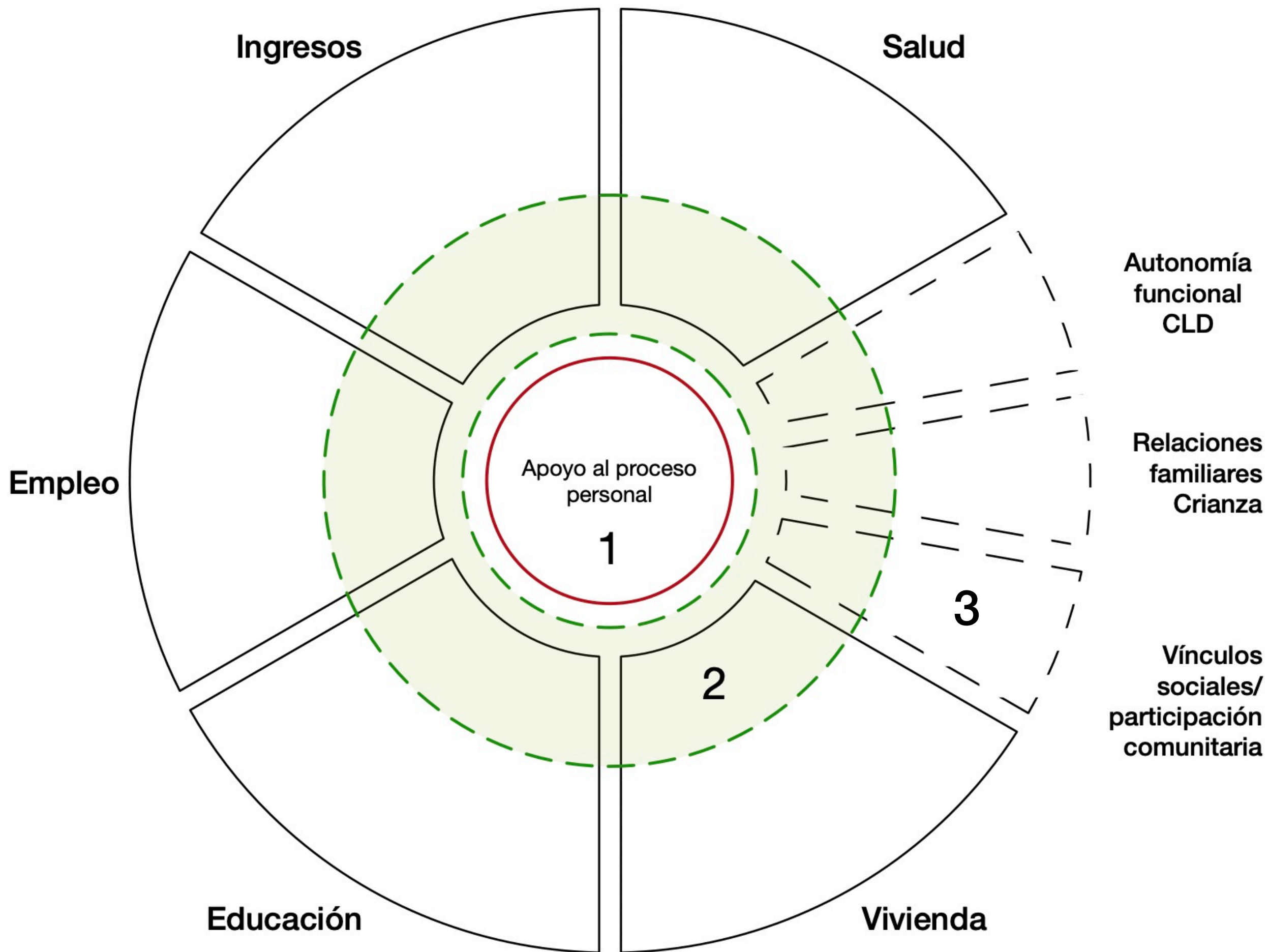
- 3 áreas o campos de acción "por la inclusión" de los servicios sociales:
 1. Apoyo al proceso global de desarrollo personal (acompañamiento)
 2. Acceso a servicios y bienes básicos (acceso "normalizado" o adaptado, itinerarios)
 3. Acceso a vínculos y relaciones sociales

3. Itinerarios y acompañamiento: dos lógicas de intervención

Itinerarios y acompañamiento

Itinerarios

- Procesos pautados, prediseñados aunque flexibles
- Procesos con objetivos de mejora definidos (no siempre con claridad)
- Si se siguen, esperamos «éxito»; si no, «fracaso»
- Tratamientos, cursos, carreras...



Itinerarios y acompañamiento

Acompañamiento

- El elemento central es el desarrollo personal, la gestión del proceso personal, más que la "situación"
- Ese proceso viene del pasado (trayectoria) y continua hacia el futuro (proyecto o itinerario por hacer)
- Ese viaje sólo lo puede hacer la propia persona, nadie puede hacerlo por ella
- Acceso previo a bienes básicos (casa, ingreso mínimo)

Itinerarios y acompañamiento

Acompañamiento como apoyo «externo» al proceso de la persona

- Apoyo diferenciado por niveles de dificultad y complejidad, y de capacidad de autogestión
- Información y orientación ocasionales
- Acompañamiento básico
- Acompañamiento de alta intensidad

Itinerarios y acompañamiento

Acompañar el proceso de una persona exige

- Trabajar sobre todo a partir de las capacidades y las motivaciones intrínsecas
- Aceptar la tensión entre motivaciones extrínsecas e intrínsecas
- La condicionalidad se hace problemática (prioriza motivación extrínseca)

Itinerarios y acompañamiento

Acompañar el proceso de una persona requiere cambios en la forma de intervenir

- Proximidad, pero no sustitución o tutela
- Espacios y tiempos
- Conocimiento profesional y conocimiento de la experiencia
- Creatividad y serendipia

Itinerarios y acompañamiento

Tenemos que desarrollar ambas cosas

- Itinerarios bien diseñados, «perfilados» y evaluables para mejoras concretas... cuando es el momento para cada persona
- Los itinerarios se mueven en el campo de otros «sistemas» de política social: aclarar el papel de cada uno

Itinerarios y acompañamiento

Tenemos que desarrollar ambas cosas

- Acompañamiento «centrado en la persona», para ayudar a identificar las oportunidades y momentos de mejora, para dar la vuelta a las cosas cuando salen mal.
- Para quien lo necesita, cuando lo necesita.

Gracias por la atención