

# Servicios sociales resilientes

## Creación para el futuro

### RESUMEN EJECUTIVO



*El presente documento es el Resumen ejecutivo del informe “Servicios sociales resilientes: creación para el futuro”, publicado como resultado de la reunión anual de 2022 del Grupo de trabajo sobre “Transformación y Resiliencia y de los servicios sociales” de European Social Network. Lea el [informe completo](#) para conocer de forma más extendida la definición y los enfoques de la resiliencia en los servicios sociales, una panorámica de la capacidad para fomentar la resiliencia en los servicios sociales en Europa y recomendaciones para que los servicios sociales sean resilientes en el futuro.*

## ¿Por qué debemos hablar de resiliencia en los servicios sociales?

A medida que el mundo pasa de una crisis a otra, la resiliencia se ha convertido en un tema crucial en los debates sobre la respuesta y la recuperación frente a las crisis. Los servicios sociales asumen la responsabilidad de ayudar a quienes resultan vulnerables en tiempos de crisis, así como su deber continuo de asistencia. Sin embargo, tras años de una inversión insuficiente, se ha desprovisto considerablemente a los servicios sociales de los recursos económicos, humanos y de infraestructura necesarios para proporcionar una asistencia continuada y de calidad. No obstante, en un contexto político y medioambiental en constante evolución, seguirá habiendo cambios a nuestro alrededor que provocarán turbulencias e incertidumbre. Para que los servicios sociales hagan frente a estos y otros desafíos en el futuro de una manera sostenible, existe la necesidad urgente de invertir en resiliencia.

La inversión será más eficaz si se basa en la comprensión fundamental de la resiliencia. La definición de resiliencia se ha explorado sustancialmente en las disciplinas de la ecología, la psicología, la economía, la salud pública y muchas otras. Recientemente, el término se ha vuelto popular en la planificación y las estrategias de servicios sociales y política social. Sin embargo, a pesar de que su uso ha aumentado, sigue siendo necesario aclarar el significado de la resiliencia en el contexto de los servicios sociales.<sup>1</sup>

## Definición de resiliencia

En los servicios sociales, la resiliencia se ha analizado principalmente en términos de resiliencia emocional y bienestar de los trabajadores sociales.<sup>2</sup> Esta comprensión, extraída de la psicología, describe la resiliencia como el proceso o resultado de la adaptación satisfactoria a experiencias vitales difíciles o desafiantes.<sup>3</sup> No obstante, para tener una visión completa de la resiliencia en los servicios sociales, esta capacidad de “recuperación” se debería entender más allá de únicamente el profesional de los servicios sociales. De hecho, la resiliencia en los servicios sociales se encuentra en tres niveles distintos pero relacionados entre sí: las personas, las comunidades y los sistemas.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> El 100 % de los participantes en el cuestionario como parte del grupo de trabajo de ESN sobre la transformación y la resiliencia de los servicios sociales indicaron que les gustaría obtener más información sobre lo que significa el concepto de la resiliencia para los servicios sociales.

<sup>2</sup> Rose, S. y Palattiyil, G., 2018. Surviving or thriving? Enhancing the emotional resilience of social workers in their organisational settings (¿Sobrevivir o prosperar? Mejora de la resiliencia emocional de los trabajadores sociales en su entorno organizativo). *Journal of Social Work*, 20(1), pp. 23-42.

<sup>3</sup> American Psychological Association (Asociación Americana de Psicología), 2022. Resilience (Resiliencia). [En Internet] *Dictionary.apa.org*. Disponible en: <<https://dictionary.apa.org/resilience>> [Acceso el 29 de septiembre de 2022].

<sup>4</sup> Ziglio, E., 2021. How can resilience as a concept help social services plan and deliver care continuity? (¿Cómo puede la resiliencia como concepto ayudar a los servicios sociales a planificar y ofrecer continuidad en la asistencia?).

## Personas, comunidades y sistemas

El nivel “personas” hace referencia a garantizar el bienestar de las personas involucradas en y con los servicios sociales. Garantizar el bienestar de los grupos sociales o de población de los que estas personas forman parte pertenece al nivel “comunidad”. Por último, el nivel “sistema” es el más amplio de los tres, ya que engloba todas las estructuras que garantizan la calidad, accesibilidad y continuidad de los servicios en tiempos de crisis, así como frente a cambios incrementales globales.

Al igual que un ecosistema en la naturaleza, estos niveles dependen unos de otros y, por lo tanto, son la causa y la consecuencia de la resiliencia de cada uno. La resiliencia en los servicios sociales, por consiguiente, consiste en reforzar la capacidad de las personas, las comunidades y los sistemas para hacer frente a las amenazas y adaptarse en respuesta a ellas.<sup>5</sup>

### ¿Qué es la capacidad?

En el contexto de la resiliencia, el término “capacidad” se refiere a la capacidad de los servicios sociales para responder a las situaciones de crisis y gestionarlas. Reforzar su capacidad para lograrlo garantizará la continuidad de los servicios sociales y la asistencia, y, por ende, su eficacia. Existen cuatro tipos distintos de capacidad que se pueden reforzar en las personas, las comunidad y los sistemas.<sup>6</sup>

**Adaptable:** capacidad de aceptar y adaptarse a nuevas situaciones

**Absorbente:** capacidad de afrontar y desarrollar acciones reactivas para responder a la nueva situación

**Anticipatorio:** capacidad de predecir nuevas situaciones y desarrollar acciones proactivas en previsión de las vulnerabilidades

**Transformado:** capacidad de transformar y cambiar para adaptarse a nuevas situaciones que puedan convertir las prácticas existentes en obsoletas (este tipo se refiere principalmente a los sistemas)

## Servicios sociales resilientes en el futuro

A partir de esta comprensión de la resiliencia, la reunión del grupo de trabajo también ofreció la oportunidad de reflexionar sobre los desafíos que siguen afrontando los servicios sociales para aumentar su resiliencia. Las conclusiones extraídas de estos debates sirven como recomendaciones para el trabajo futuro en el marco del grupo de trabajo y los responsables de la elaboración de políticas. Las principales áreas de interés son los enfoques del diseño, la gestión y la evaluación de los servicios sociales, la mejora del prestigio del sector social, cómo se pueden adaptar los fondos de la UE a los servicios sociales y cómo pueden estos gestionarlos más fácilmente, y cómo se puede hacer frente a la escasez de personal de los servicios sociales en toda la UE.

### Financiación europea

Esta publicación ha recibido apoyo financiero del Programa de Empleo e Innovación Social (Employment and Social Innovation, “EaSI”) de la Unión Europea (2021-2027). Si desea obtener más información, consulte: <http://ec.europa.eu/social/easi>. La información que contiene esta publicación no refleja necesariamente la postura o la opinión de la Comisión Europea.

<sup>5</sup> Ziglio, E., Azzopardi-Muscat, N. y Briguglio, L., 2017. Resilience and 21st century public health (La resiliencia y la salud pública del siglo XXI). *European Journal of Public Health*, 27(5), pp. 789-790.

<sup>6</sup> Organización Mundial de la Salud. Oficina Regional para Europa, 2017. Fomento de la resiliencia: un pilar fundamental de Salud 2020 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: ejemplos de la Iniciativa OMS para los Países Pequeños. Organización Mundial de la Salud. Oficina Regional para Europa.