

Manar per fer polítiques socials justes

Be in command to make fair social policies

Mercè Martínez i Llopis¹

Resum

El fet d'introduir la professió en el món de la política té una sola mirada i és positiva, poder intervenir en la gestió, prendre decisions, ens dona l'oportunitat de mostrar les capacitats i habilitats que tenim davant la transferència de valors i coneixements, i alhora ens permet fomentar els drets humans i la dignitat de les persones perquè representa afavorir la igualtat i la inclusió davant d'una societat capitalista que destina pocs recursos econòmics a aquest fi.

Paraules clau: Manar, poder, neutralitat, reconeixement, lideratge, justícia social.

Abstract

The fact of introducing the profession into the world of politics has only one look and it is positive: to be able to intervene in the management -making decisions- gives us the opportunity to show the abilities and capabilities that we have in the transfer of values and knowledge, and at the same time it allows the promotion of human rights and the dignity of people because it represents promoting equality and inclusion in the context of a capitalist society that allocates few economic resources to this end.

Key words: Command, power, neutrality, recognition, leadership, social justice.

Per citar l'article: MARTÍNEZ i LLOPIS, Mercè. Manar per fer polítiques socials justes. *Revista de Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, abril 2018, n. 212, p. 57-70. ISSN 0212-7210.

¹ Treballadora social. Directora general de Serveis Socials i Persones en Situació de Dependència de la Generalitat Valenciana.

Introducció en la política social

Aquestes línies són escrites des d'un nou rol en la meua persona, des de la mirada del rol polític que he hagut d'aprendre i que va unit a dos factors que conformen la hipòtesi. El primer: soc treballadora social i estimo com a religió la professió que exerceix, el treball social; i el segona factor: el poder polític que tinc, l'oportunitat d'exercir el càrrec que actualment ocupe.

Eixos dos factors marquen, de forma inequívoca, cadascuna de les decisions que diàriament prenc; també he de reconèixer que estan acompanyats de la prudència, donat que no havia estat formada al llarg de ma vida per a ser política o tenir carrera política.

El 5 de juliol de 2015 una cridada telefònica de la vicepresidenta de la Comunitat Valenciana, Molt Honorable Mónica Oltra, va fer que prenguera la decisió d'acompanyar l'equip de govern de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de la Comunitat Valenciana.

Els dubtes davant ser política

La decisió de fer aquell pas anava acompanyada de valentia, donada la situació de destrucció i afonament dels serveis socials a la Comunitat Valenciana, després de 24 anys de partit conservador, corrupte i malgastador, a qui no importaven en cap cas la ciutadania i les seves situacions de vulnerabilitat.

- Partim de la hipòtesi que no es fa política tan sols des de la política.
- Partim de la hipòtesi que es decideix sobre la vida de la ciutadania des de la política.
- Partim de la idea base que la política és poder, el poder del canvi i d'apropament d'idees i valors que es poden convertir en costums i finalment en lleis sols des de la política.

És com una escala qualsevol, al primer escaló contactes amb les persones, perquè tot exercici professional on s'interactua amb les persones i es provoca un canvi i es transformen valors, conductes, relacions i interaccions familiars, veïnals o d'amistat facilita polítiques de millora i transformació.

Per tant, teníem ja alguns punts a estudiar abans de decidir:

- una comunitat valorada per tots els observatoris com la pitjor de l'Estat espanyol en serveis socials (Índex DEC i Dictàmens de l'Observatori Nacional de Directores i Gerents²)

Partim de la idea base que la política és poder, el poder del canvi i d'apropament d'idees i valors que es poden convertir en costums i finalment en lleis sols des de la política

² Podeu trobar els diferents dictàmens a: <http://www.directoressociales.com/documentos/dictamenes-observatorio.html>

- una comunitat injuriada amb un sistema externalitzat i privatitzat de dependència
- equips de serveis socials completament vilipendiats i castigats
- situació d'infrafinançament i deute brutal
- ciutadania angoixada, estressada i enfadada
- entitats i empreses clientelistes

Positivament calia posar damunt la taula quines cartes anaven a sumar per poder dir que sí a la política:

- ganes de **dignificar** i donar els drets socials a la ciutadania
- ganes de **canviar** per millorar les situacions socials i dels professionals dels serveis socials
- ganes de **creure** i tenir esperança en la política que fera front a les demandes socials
- ganes de **participar** en un projecte de futur que reinventarà la societat valenciana
- ganes del fet que fora una **realitat** veure a una dona, professional del treball social, al davant de polítiques socials entenent què són i per a què serveixen
- possibilitat de **gestionar** com es podia fer part d'aquest projecte

I així va ser com vam decidir de quina manera i en quina direcció, cosa que sempre fem en la nostra professió: projectem i planifiquem, marquem els objectius, proposem metes, pensem en indicadors, avaluem, supervisem, reconvertim i tornem a planificar...

Com no dir que Sí davant d'un repte i davant un crit emès durant anys i anys darrere de pancartes i concentracions; calia agafar el repte i a més a més, com sabem, de front.

Interrogants necessaris

Totes aquestes manifestacions boniques i plantejades donen peu a respondre una sèrie de qüestions, que pense que poden ser d'interès per a les lectores, els lectors i les futures professionals dedicades a la política.

- La persona que ha estudiat i està exercint professionalment el treball social, fa política o no, mentre treballa?
- El professional que exercís al costat de polítics, fa política?
- Quina relació es crea entre professional i polític, entre la tècnica i la capacitat de decisió?
- Fan política directament els comandaments intermedis?
- Els coordinadors i coordinadores d'equips, els i les caps de serveis, els i les subdireccions?

- Perquè el treballador i la treballadora social estan preparats per a poder ser bons i bones polítiques, o no?
- Quina implicació té la o el professional en el disseny dels programes respecte a les polítiques socials?
- Per què menyspreem i injuriem els i les polítiques?
- Què ha passat amb la política en general?
- Són importants les decisions que es prenen en la nostra vida i en la vida dels nostres usuaris i usuàries?
- Fins a on arriben totes aquestes preguntes?

La neutralitat

Al llarg de les jornades que faig i les classes que donava he sentit en reiterades ocasions de la boca de treballadores socials que elles no fan política, que estan a l'administració o a les entitats o a les empreses i no fan política. Em resulta estrany eixe autoconcepte de neutralitat, del i la professional neutres com l'aigua, però s'equivoquen, fins i tot l'aigua té gust i fa olor, i segons els seus components químics és d'una manera o d'una altra.

Clar que som polítiques, una professió política que decideix entre públic i privat, entre igualtat i desigualtat, entre integració i exclusió, entre feminisme i masclisme, entre justícia i injustícia social, entre universalitat i limitat, i així tots els principis que defineixen el treball social.

Cal clarificar que el "neutre" o la "neutra", és a dir, aquelles persones que consideren que no han d'accionar, decidir, opinar, contradir, fer, aquelles professionals gelades, impassibles, si ho han decidit, el no fer també és una forma i té les seves implicacions i les seves derivacions, deixar passar, la impavidesa davant les causes implica, primer, la no participació en els efectes i alhora la desviació i/o derivació de la responsabilitat en terceres persones, persones que nosaltres justament considerem en situació de més vulnerabilitat en eixe moment de sa vida. La frase "No, jo no soc política", què comporta? Un sentiment absurd de neutralitat enfront de la decisió, la capacitat o incapacitat de canviar l'entorn i els comportaments de les persones.

I més, fins a on ens situem respecte a dos components importants de nostra professió que són, primer, les usuàries i els usuaris, i, segon, els i les nostres caps polítiques. Que deixem de reconèixer la capacitat d'ajuda que podem tenir cap a la ciutadania i també la capacitat d'assessorament tècnic cap als nostres dirigents, almenys ens ha de causar estranyesa o inclús por.

Em resulta estrany eixe autoconcepte de neutralitat, del i la professional neutres com l'aigua, però s'equivoquen, fins i tot l'aigua té gust i fa olor, i segons els seus components químics és d'una manera o d'una altra

Paral·lelismes

Elegir, triar, buscar alternatives, comparar-les, estudiar els pros i contres, és una de les tasques més fonamentals i prioritàries que cal fer i que tenen en comú el professional del treball social i el ciutadà o ciutadana que exerceix la política.

Hi ha altres professions que en accions quotidianes no han de decidir constantment sobre el futur, si són accions bones o no, però no tenen una participació política.

Comencem per pensar i situar-nos davant la ciutadania, element comú de les dues professions. La ciutadania és el referent que situem enfront de la professional del treball social i enfront de les persones que ostenten un càrrec polític.

De la mateixa manera que el lideratge es pot exercir de distintes formes, també el treball social i la persona política ho fa, i és decisió de cadascú triar una forma de relacionar-se amb el referent comú, que com he dit amb anterioritat és la ciutadania.

Els estils de lideratge

Si definim estil com l'empremta que es té a l'hora de dirigir a altres –com deia Campos a les seues classes de recursos humans–, finalitzarem amb un producte que arribe de les millors maneres possibles als usuaris i usuàries, utilitzant les millors habilitats i coneixements dels professionals que s'hi ocupen (CAMPOS, 2014). Per tant, partirem de la següent fórmula:

$$P = E \times EC$$

P = producte final

E (estil) = Pe (personalitat) + C (capacitat d'adaptar-se al mig)

EC (entorn com a cultura d'empresa per millorar processos, estructures i programes)

Relacionar-se amb perfil autoritari o d'autoritarisme afavorirà la presa de decisions unilaterals, més fàcils en temps i forma, ja que només es compta amb un mateix per a triar. Situar-se enfront de la usuària o l'usuari com la totpoderosa que tria per ell o ella, impedeix que cadascú pugui créixer, provocant el seu domini des de la possessió de la veritat irrefutable. Jutja qui va enfront i sentència davant les proves oferides. Aliena a la llarga a l'individu com a ésser i provoca la tristor i el pessimisme, deixa d'avançar per si mateix. Dins de la democràcia l'actitud autoritària afavoreix el sentiment de lideratge en un primer moment, perquè desapareix la incertesa i fomenta l'equilibri tan sols a curt termini, però a llarg termini desfà l'esperança i desapareix el futur constructiu.

Si el perfil de relació és el paternalisme, reconeixem la part fantàstica comunicativa i d'afecte, aportant la seguretat esperada de la usuària i l'usuari, reconeixent la infantilització i simplisme de la relació, ara bé, cal saber que també és unilateral en la decisió i conductista en els efectes, provocant sempre estimes i gelopaties que minven la persona atesa. Tenim l'exem-

ple en la professió en la relació benèfica, que està tan de moda, un déjà-vu per a qui ja tenim alguns anys. Aquesta relació es basa en el coneixement i saber de la persona que té les eines i la qualificació professional sobre la persona a qui té necessitat dels seus coneixements. Hem fet un retorn a la relació benèfica, des del meu prisma fins i tot a la manca de respecte i la pèrdua de dignitat. Està de moda, el tracte a la ciutadania des de la mirada assistencialista i llevant als rics per a distribuir als pobres com Robin Hood i, no obstant això, es fan polítiques de llevar als pobres per a donar als rics, com diu Lucia Etxebarria en *El Periódico*, pel bé i la falta de coneixement dels pobres (ETXEBARRIA, 2017).

Davant el poder dels treballadors i les treballadores socials sobre la ciutadania, cal fer una repensada; és clar que tenim en les nostres mans la prescripció facultativa, eixa que en determinades ocasions ha espantat, inclús incomodat, la professional: respostes com “i si sap que jo li ho he denegat”, “i si demana el seu expedient i llig l’informe”, “i si el programa que faig té uns requisits que no compleix” denoten manca de professionalitat, d’empoderament o de facultat de decisió des de la tècnica, la ciència i el coneixement social. Sé de segur que pot provocar en alguna persona que ho llija certa esgarrifança, si de cas caldrà protegir la professió, dotar-la de perfil d’autoritat davant les possibles agressions, però no per això hem d’autoprotegir-nos amb opacitat i obscurantisme, comptant que es deneguen les sol·licituds per ciència infusa i s’informen tu-teles sense coneixement; cal ser serioses. No puc imaginar no voler signar resolucions desestimatòries, de dependència o a subvencions a ajuntaments i milers d’exemples més, per por, pel que pensaran o per perdre vots. Ens honra l’equitat i la justícia, donar a qui no mereix o no compleix fa perdre a qui ho necessita.

Però sorprèn que les polítiques d’alguns partits s’hagin apuntat al carro de la beneficència, al repartiment de sopa a menjadors i al pagament de llums sols si es talla i t’has quedat a obscures. El o la política superficial, la del vernís damunt la pintura vella. La política de quedar bé sense pensar més enllà.

Tampoc funciona l’estil “laissez-faire”, “cadaú panye”, impossible en una societat capitalista, dominada pel poder econòmic, que no permetrà que deixen d’existir les normes, que impere la proposta de provar o no davant un problema i conformar-se amb el resultat si és positiu, que cadascú pugui mesurar les seves circumstàncies baix la diferència socioeducativa en què estem immersos. Decidir sobre grans polítiques sense poder reglamentar la seva gestió provocarà que la lectura siga personalitzada i el resultat, inclús, incoherent.

Ens trobem també els tipus de lideratge tradicional com els carismàtics, amb moltes habilitats socials, molta presència però sense respecte pel mètode o les normes que l’envolten. Un altre estil deteriorant és el burocràtic, tot el contrari que el que

explicàvem abans: tot per escrit i impedir que es puga eixir de cap norma, així que les circumstàncies impedeixen poder avançar.

Opte pel perfil de lideratge participatiu, d'igual a igual, que s'ha de considerar la manera demòcrata i de resultats òptims, des de l'equitat i la igualtat del dret, des de l'empatia i el consens participatiu quant a la presa de decisions conjunta amb les persones demandants d'ajuda, amb qui vol canviar la seva situació i amb qui ha decidit fer un progrés important en sa vida, i passa el mateix a la vida política participativa, havent d'escoltar les forces vives, els sindicats, patronal, entitats i sobretot les associacions de persones afectades, que són qui en definitiva coneixen més que jo el que pateixen.

La dualitat de capacitat i la responsabilitat

A vegades no sé si soc una Helena de Troia apassionada pel treball i la responsabilitat, creen fermament en el que faig i les polítiques que el partit que em buscà, Compromís, vol i considera imprescindible desenvolupar; perquè la dignitat humana està al seu ADN; o si soc una Pandora que en un món corrupte, invers, rebolicat, descregut i desesperançat he obert la caixa per a treballar i millorar. Dies d'incertesa en els grans canvis efectuats que a les 8 del matí d'un dia o l'endemà han donat resultats. Però els astres estan alineats amb la direcció aixecada en el drets socials i la dignitat humana, amb la cap superior sent també treballadora social, la Il·lustríssima Helena Ferrando, les decisions van fent-se realitat i prenent forma.

Però davant d'aquests estils de lideratge, a menuda o gran escala, sobre qui recau la responsabilitat de la decisió presa, en el cas del món polític, sempre és sobre la persona que ostenta el càrrec, que té el poder. Signa i decideix lliurement dues coses: sobre la mateixa decisió i sobre el fet de ser política lliurement.

La càrrega de la decisió és fonamentalment percebuda com la responsabilitat més gran al lloc que s'ocupa, és a dir, la decisió ja no recau sobre una persona, família, comunitat o entorn, les repercussions recauen sobre tota la comunitat, territori o país on tens el càrrec.

Pensar en obert, pensar per milions de persones et situa en el coneixement de tot el territori i les seves circumstàncies, cultura, normes i costums, delimitada sols per norma de rang superior que t'invalida la presa de decisions superiors.

Tot té a veure amb la filosofia de la política i la seva ètica, governar és buscar el millor per al major nombre de ciutadans i ciutadanes, eixa ètica ha de veure amb el poder el seu ús, la llibertat responsable i la justícia social.

L'autoritat com a forma de poder i no l'autoritarisme abans explicat, aplicant el codi ètic i legal, procura el benestar a la ciutadania i d'això i l'equilibri és del que s'ha d'ocupar el càrrec polític.

Tot té a veure amb la filosofia de la política i la seva ètica, governar és buscar el millor per al major nombre de ciutadans i ciutadanes, eixa ètica ha de veure amb el poder el seu ús, la llibertat responsable i la justícia social

Anem a la política

Tse-Tung (1968) ens deia que no tenir una correcta concepció política equival a no tenir ànima, comparteix plenament la seva frase i inquietud.

Per això cada vegada que una companya pronúncia una frase com "jo no soc política", se'm remouen els budells pensant quina ànima és la que amaga. Quins són els seus límits, legitimitats, natura, essència, demandes i objectius humans.

Massanés (1954) fa referència que Aristòtil comparteix que la investigació sobre l'ètica es dedueix necessàriament de la política, les idees preses enfront de la ciutadania, la capacitat i el procés de presa de decisions afectarà un poble, una ciutat, la comunitat o a un país sencer.

Pizarroso, entrevistat per López Castro a la revista *Razón y palabra*, ens diu que la política no és una qüestió de gestió, ni administració, sinó fonamentalment de comunicació (LÓPEZ CASTRO, 1999).

No estic plenament d'acord amb ell, fer política també és gestió i administració, per descomptat, sobretot per la decisió d'on es posen els recursos i com usar-los, quines despeses fer i quins manteniments volem fer al motor. Ara bé, fer política també és comunicar, contar que has fet, passar comptes amb la ciutadania i explicar quins són els projectes per a assolir el programa presentat.

Advoque per retornar a l'honestedat, a l'explicació de les coses tal com són, sense al·mivar, sense mentides ni retrocessos, deixar la infantilització de la ciutadania. Donar l'esperança d'un millor futur, per descomptat, sempre que s'espere i si no ve o no hi es amb transparència no demanar un acte de fe, sinó contar les mesures que es van a prendre i per què.

Fer política no és tan fàcil com sembla, no és sols ser la imatge pública d'una institució, d'un estament de poder amb jerarquia, és comunicació, és conscienciació i pedagogia constant i contínua, i sobretot negociació, però no sempre l'altre actor té la transparència que abans advocava, hi ha interessos ocults i enriquidors sols per a alguns, i clientelismes i males praxis, que el comportament heretat front a altres càrrecs polítics públics deixa molt que desitjar.

Després de dos anys i un codi de transparència, legalitat, responsabilitat i cap cas de corrupció s'ha fet entendre a tota l'escena que les normes havien canviat.

Fer política tampoc és fàcil perquè es necessita sobretot temps i això és el que menys tens, agenda súper apretada, tempos de premsa, publicacions, informes respostes parlamentàries, esmenes, reunions, meses de negociacions..., però alto, es necessita assossegament i serenitat per a la presa d'eixes decisions, cadascuna tindrà els seus beneficiaris i detractors i, a més a més, conforme l'educació actual eres el blanc fàcil, les crítiques són constants i incontrolades. Algunes fan gràcia,

Advoque per retornar a l'honestedat, a l'explicació de les coses tal com són, sense al·mivar, sense mentides ni retrocessos, deixar la infantilització de la ciutadania

altres penses que si les fan és que vas pel bon camí, moltes són intencionadament malignes i destructores, però les que més mal fan són les de l'entorn, les de la companyia, i les que més ràbia donen són les del conformisme, el sedentarisme i l'arrossegament en el rol de la barricada.

Per tant, sí, i tant que cal fer-se una cuirassa que siga capaç de superar els efectes que provoquen les queixes, crítiques i amenaces, com bé diu Santos (2012, 2014).

Per tant, i seguint el fil de l'article, tenim les característiques d'estil de lideratge participatiu, comunicatiu, amb empatia, encoratjament i assossegament i seguim avant. Aquestes qualitats també cal que les tinga la professional que es troba en la base o la institució o entitat o en l'administració o l'empresa, també són qualitats comunes.

Fer diagnòstic, estudiar la planificació general, la programació, aplicar, pronosticar, avaluar... davant un càrrec polític i poder transmetre-li les necessitats des del departament on s'exerceix també implica empoderament i implica decisió.

Hi ha polítics progressistes, revolucionaris, conservadors, extremats, però al cap i a la fi, cal fer política amb ells perquè coneguen de primera mà quins son els conflictes socials, les situacions vulnerables, els riscos socials i fins i tot quina factura passen a la ciutadania la manca d'actuació o l'estil estruç, de deixar passar el temps i esperar que madure o es podrisca. Transferir la responsabilitat del pronòstic és un repete que la treballadora social i el treballador social han d'acceptar i fer front, ja que, com he dit abans, és la o el responsable de la signatura i de les conseqüències de la política.

Començar a defensar la societat i donar-los veu és també defensar-los dels bancs usurers i bandarres, dels polítics imprementables i de les lleis usurpadores. S'ha d'acomplir la norma però les normes també es poden canviar, han de caminar junt amb les persones.

Recordem les clàusules sòl en vivendes, els desnonaments, els crèdits usurers, les elèctriques aprofitades, els gasoils pels núvols, els preus dels llibres de text, de la cultura, de l'educació universitària..., de la vida

Som una veu per a gestionar la dificultat i alarma, no per a ser mur de contenció i freno de les injustícies.

Hi soc política

Des de la política coneixent les tres vessants: gestió, administració i comunicació, cal repensar l'administració on estic, sense oblidar quina història ha patit i que després de 20 anys ha deixat petjada en les formes de fer i en la motivació del personal, afegint a aquest punt la crisi patida, la mirada conservadora de conservant enverinat i l'infr finançament, que és angoixa. Així que en la fase de gestió és on vaig començar a canviar formes de fer i estructures de treball, i d'això es tracta,

Començar a defensar la societat i donar-los veu és també defensar-los dels bancs usurers i bandarres, dels polítics imprementables i de les lleis usurpadores

de provocar els canvis per millorar els resultats que arriben a la ciutadania.

La majoria de persones que es dediquen a la política tenen professions diverses i més o menys totes les que hi ha implicades tenen majors o menors coneixements de la cartera que els pertoca, al meu cas tenir com a competència serveis socials, atenció a persones en situació de dependència i majors venint del treball social en equip base municipal permetia el coneixement almenys en l'àmbit tècnic.

Llegint Katz i Kahn (1977) i els tipus de quadre direccional, operacional i intermedi, no acomplia cap de les fórmules descrites: conèixer conceptes i gestió de recursos però desconeix les tècniques, o a la inversa, sinó que es donava el coneixement de les tècniques, conceptes i gestor de recursos, pel que era una mescla que necessita una estratègia amb habilitats equilibrades per a no disparar qualsevol de les característiques.

Saber que sé, que no sé, quina consciència tinc de les coses i quina competència o incompetència és fonamental per a no perdre's en divagacions, saber que tinc límits i que no soc una deïtat que tot ho pot, també és important.

Com a política, els **usuaris i les usuàries** són el fonament del blanc a treballar, situant-lo en tres nivells: individu, família i comunitat; i insert al seu entorn. També blanc de segon impacte, però no per això menys important, els **professionals** amb gestió directa i amb gestió indirecta a través de subvencions als ajuntaments. I blanc tercer, millorar les condicions de les persones que treballen en entitats o empreses, per les seves **condicions de treball**. I, per últim, l'organització política social dels serveis, **objectius plantejats de gestió**.

L'organització a la direcció

Però no tot és fàcil amb les persones, perquè moltes vegades la gestió dels recursos humans no depenen del mateix departament, sinó de pressupostos d'hisenda i de funció pública i també del senyor Montoro amb les seves clàusules de reposició i noves contractacions. Tal com està l'administració pública és difícil fomentar la realització professional i satisfer les necessitats d'aspiracions lògiques professionals, l'acceptació de la crítica constructiva i les decisions amb pol positiu i negatiu que en moltes ocasions es prenen, afectant sempre una de les parts... Però vull donar el meu reconeixement al ministre Montoro, perquè sap com aconseguir que l'administració pública no pugui ser capaç d'assumir les seves competències de forma adequada i si no dona resposta, segons dita política, és la privada qui exerceix.

Totes aquestes qüestions sols es poden millorar, segons Peters i Waterman (2017), orientant les persones cap a l'excel·lència i les accions a fer, la proximitat del professional a la persona beneficiària del seu treball, possibilitar l'autonomia,

la iniciativa i la creativitat, comptant amb les persones en benefici de la millora de la productivitat, reconeixement del treball ben fet que dona lloc a la transmissió de la qualitat i sobretot buscant l'equilibri entre l'especialització i la diversificació de tasques.

Considerem necessari la col·laboració en la planificació, l'organització, establiment d'objectius i el control, de forma que l'activitat és compartida per les persones que la desenvolupen sentint-la pròpia i responsabilitzant-se'n.

Carlzon (1991) denomina el moment de la veritat una sèrie de factors del bon funcionament que per a mi han sigut determinants:

- orientats als usuaris i les usuàries
- lideratge
- formular estratègies
- arrodonir la piràmide funcional
- assumir els riscos de la decisió
- comunicar
- escoltar les forces vives
- mesurar constantment resultats
- premiar al personal
- realitzar *benchmarking* amb noves idees
- adoptar i implantar el lideratge
- llevar la por al poder i donar el màxim d'una mateixa
- trencar barreres estanc entre serveis
- eliminar culpabilitats
- eliminar índex de plantilla
- implantar la formació i automillora
- posar a treballar les persones en el nou objectiu a complir

Comandament i control

El té aquella persona capaç de poder llançar el servei cap a les necessitats futures i és capaç d'unir les voluntats de totes i tots perquè el treball funcione millor.

- motivació
- tècniques de gestió
- informació
- formació
- comunicació
- productivitat
- equitat
- participació
- promoció

Maslow (2005), a la seva piràmide de necessitats adaptada a l'empresa, aporta que la motivació existirà sempre que les necessitats bàsiques, de seguretat, sentiment de pertinença a l'empresa, grau de reconeixement siguin superades, i així es facilitarà la motivació cap a l'autorealització creativa.

Difícilment amb el sistema funcional i amb les mancances front a treballar per objectius, sense reconeixement a través de millores econòmiques o escala professional sense esperança ni possibilitat de millora, és molt difícil després d'un cicle de 8 anys poder motivar i trobar la capacitat emprenedora dels professionals.

Per això la implantació de noves tècniques, noves idees, nous objectius pot costar i pot ser decebedor, sols la mirada cap a la finalitat de dignificació de la part humana farà que els i les professionals que es dediquen des de l'administració puguin modificar la seva capacitat de treball cap a l'excel·lència i cap als resultats. El sistema funcional és *per se* castrador i és cert que el o la política té poques eines davant un canvi pro-administrat i pro-ciudadania.

També es considera important el canvi de concepte del focus d'atenció, de blanc i de possible impacte de les decisions preses: passar d'atendre 8.000 o 13.000 persones en un ajuntament a 300 a 400 o milers en entitats, 100 o més en sistemes residencials a passar a 5.000.000 de persones, fa que la capacitat conceptual per a la presa de resolucions es converteix en la comprensió del sistema social d'una societat, en el meu cas, la valenciana amb una complexitat necessària a valorar.

Una altra variable necessària a tenir en compte és la territorialitat, tant macro com micro, on estan assentades les famílies, en interior, en costa, urbana o rural, mitjans de comunicació, accessibilitat, concentració, aïllament... Cada estructura i forma territorial haurà d'adaptar-se a l'espai on està dirigida. A nivell micro, la urbanització ens implicarà estils d'habitatge i cohabitatge distints, municipis tallats per un tren de rodalia, per una rambla, un barranc, vivendes amuntades, pisos arruscats o vivendes unifamiliars, plantes baixes... Tenir accessos a serveis bàsics, escoles, centres de salut, centres socio-cials, tenir places, mercats, parcs on socialitzar-se, centres neuràlgics de convivència... Cal tenir en compte -com dic a l'inici de l'apartat- cadascuna de les variables que s'impliquen en el resultat d'una determinació presa.

De la mateixa manera, la possibilitat de manar, de poder, de marcar les línies d'actuació implica apujar o reduir l'índex de pobresa, la major o menor felicitat de la seva ciudadania, i el benestar de les famílies.

Per a sempre o temporera

I quant de temps cal estar a la política? Entenc que una legislatura de 4 anys impedeix poder finalitzar qualsevol projecte, et serveix per a legislar, ordenar però és impossible poder posar en pràctica el desenvolupament dels decrets i de les ordres, també cal saber que no es precis que estiga la mateixa persona, però si el mateix projecte, ara sí, puc assegurar que encara des que la ciudadania diu la frase de " tots son iguals",

assegure que no més lluny de la realitat, cada partit, cada acord entre ells, cada pacte, cada esmena, cada negociació implica un canvi del projecte, que moltes vegades pot ser positiu i altres menys.

També cal pensar en l'autocrítica, cal ser analista i auto-avaluativa, cal permetre la supervisió i una de les coses que no hem de perdre de vista és com els va als iguals, com evolucionen i es desenvolupen altres comunitats autònomes, com ho fan altres països, sobretot aquells que comprens que porten una trajectòria per davant del teu, que tenen altres experiències i pots fer benchmarking.

El perquè de tot, una reflexió

Per tancar el document, he de fer una reflexió final del motiu d'engegar un camí polític, el perquè de la comunicació i la transmissió del canvi i per què manar.

Queda clar l'objecte del treball social, i també sabem que la professió de la política és la que desenvolupa cap a la ciutadania, cap a les persones administrades els serveis i recursos necessaris per a viure en un país, la responsabilitat que es té des de la política (encara que no es done en aquest temps) ha de ser d'assumpció plena dels efectes de les seves decisions, per això es mana, per això s'apliquen les formes i valors que els partits tenen ideològicament. La paraula servei, estar al servei, em sembla preciosa, quan la pense cap a les persones que conformen una societat, la bondat i generositat que representa aquesta paraula. Llàstima que a molts i moltes se'ls oblide i que bé que moltes i molts continuem vivint-ho des de la passió i l'estima cap a un món millor. És preciosa.

López Yáñez (2005) fa referència a Rousseau, que parteix de la tesi que tots els hòmens (per descomptat que les dones també, però al seu temps érem invisibles) naixen lliures i iguals per natura i posteriorment amb la família, entorn i educació canvien i es troben encadenats. Considera que la família és el primer model de societat política, també argumenta contra el dret del més fort: "Convinguem, doncs, que la força no constitueix dret, i que únicament s'està obligant a obeir als poderosos". Ha passat temps, però és necessari rellegir cada cert temps per fer-nos reflexions com que "en democràcia no es pot produir canvis en la realitat social sense algun tipus de cessió mútua, els acords importants són perquè els costos del no acord és elevat...".

Vos deixe amb els escriptors, filòsofs, sociòlegs i els llibrepensadors i vos obriu una finestra, porta o si no és possible un badall cap a la política, perquè sí que sabem i som capaces, i damunt ho fem bé.

Bibliografia

- CAMPOS CÁNOVAS, Manuel. Competencias de éxito para la carrera profesional dentro de las organizaciones. *Jornada sobre Empleabilidad, Innovación y Emprendimiento en Psicología*, 2014.
- CARLZON, Jan. *El momento de la verdad*. Madrid: Ediciones Diaz Santos, 1991. ISBN: 9788487189760.
- ETXEBARRIA, Lucia. Robar a los pobres para darlo a los ricos. *El Periódico*. 19/03/2017.
- KATZ, Robert; KAHN, Daniel. *Psicología social de las organizaciones*. México: Editorial Trillas, 1977. ISBN: 9789682432286.
- LÓPEZ CASTRO, Carlos Enrique. Hacer política es hacer comunicación: Pizarroso. *Razón y palabra*, 1999, núm. 15. Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/com/entrevist15.html>.
- LÓPEZ YAÑEZ, Aina D. La teoría social de Jean-Jaques Rousseau. *Revista internacional de Sociología*, 2005, vol. 63, núm. 42, p. 181-199. Disponible en: <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/202/214>.
- MASLOW, Abraham H. *El management según Maslow: una visión humanista para la empresa de hoy*. Barcelona: Ediciones Paidós, 2005. ISBN: 8449316987.
- MASSANÉS, Natividad (ed.). *La Política*. Lima: Editorial Iberia (Obras Maestras), 1954. ISBN: 49121571351075.
- PETERS, T.; WATERMAN Jr., R. *En busca de la excelencia*. EUA: Ed. HarperCollins, 2017. ISBN: 9788491391500.
- SANTOS MARTÍ, Joaquín. *El cuarto pilar. Un nuevo relato para los servicios sociales*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social; Ediciones Paraninfo, 2012. ISBN: 9788428324984.
- SANTOS MARTÍ, Joaquín. *El síndrome Katrina*. Saragossa: Colegio Profesional de Trabajo Social, 2014. ISBN: 9788461678891.
- TSE-TUNG, Mao. Análisis de las clases de la sociedad china. En *Obras escogidas*. Pekin: Ediciones en Lenguas Extranjeras, 1968. Disponible en: <https://www.marxists.org/espanol/mao/escritos/AC26s.html>.

Altra bibliografia d'interès

- ALLEN, Marc. *El emprendedor visionario*. Barcelona: Ed. Empresa Activa, 2006. ISBN: 8496627039.
- CUADRADO ROURA, Juan R. *Política económica, objetivos e instrumentos*. 2a ed. Madrid: Editorial Mc Graw Hill. 2015 (2000). ISBN: 9788448607586.
- DASÍ, Fernando de Manuel; MARTÍNEZ-VILANOVA MARTÍNEZ, Rafael. *Técnicas de negociación: un método práctico*. 4a ed. Madrid: Ed. ESIC, 2001. ISBN: 847356281X.
- DE LUCAS ORTUETA R. *Manual de personal, técnicas de dirección*. Madrid: Ed. Index, 1974. ISBN: 8470871072.
- GUIJARRO, Jose María; MAURÍ CASTELLÓ, Jordi. *Sobrevivir en tiempos de empresa*. València: Denes (Calabria Empresa), 2006. ISBN: 8496545202.
- HESSEL, Stephane. *¡Indignaos!*. Barcelona: Destino, 2012. ISBN: 9788423344710.
- KAPLAN, R.; NORTON, P. *Cuadro de mando integral (the balanced scorecard)*. Barcelona: Ed. Gestión, 2000. ISBN: 8480885041.
- MARÍAS, Javier. *Cuando los tontos mandan*. Madrid: Alfaguara, 2018. ISBN: 9788420432311.
- MORENO-LUZÓN, María D.; PERIS, Fernando; GONZÁLEZ, Tomás. *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*. Madrid: Ed. Prestice Hall, 2000. ISBN: 8420529826.
- OLIN WRIGHT, Erik. *Construyendo utopías reales*. Madrid: Akal, 2014. ISBN: 9788446040309.
- VALLS, A. *Guía práctica del benchmarking*. Barcelona: Ed. Gestión 2000. ISBN: 9788480883306.