

# Una agenda para el sector de la intervención social

*Fernando Fantova*

Artículo publicado en:

- Boletín Gizaberri, verano 2002, núm. 21, pp. 9-13.
- Informativo CEESC (Col.legi d'Educadores i Educadors Socials de Catalunya) (edición en castellano), julio, 2002, pp. 16-18.
- Psikologiaz. Revista del Colegio Oficial de Psicólogos de Bizkaia, octubre-noviembre 2002, pp. 6-8.
- Monitor-Educador, núm. 92, julio-agosto, 2002, pp. 16-19.

Pretendo, en este artículo, presentar sintéticamente algunos de los retos que, a mi juicio, compartimos aquellas personas que, hoy y aquí, estamos relacionados con la intervención social. Me voy a referir a los que tienen que ver con:

1. La denominación y el reconocimiento
2. La producción de teoría y tecnología
3. La gestión de procesos, organizaciones y sistemas
4. Los servicios a las organizaciones e instituciones
5. La política y los políticos
6. Las condiciones y las relaciones laborales
7. La suma positiva entre iniciativas
8. La financiación de la intervención social
9. La estructuración del sector
10. La necesidad de una perspectiva estratégica

Soy consciente de que hay otros retos y de que quizá sería necesario explicar las razones por las que elijo estos. No quiero, sin embargo, entretenerme en ello ahora. Sólo pretendo continuar un diálogo con el lector o lectora y preguntarle: ¿Te parecen estos los retos principales? ¿Los enfocas de la misma manera? ¿Cuál es tu perspectiva sobre todo esto? ¿Cuál es tu contribución? Se agradecerán respuestas y propuestas en este debate abierto en el que estamos cotidianamente metidos.

## 1. La denominación y el reconocimiento

Y quizá el primer reto sea el que tiene que ver con el nombre de aquello que hacemos. Personalmente creo (y esta es mi primera discutible afirmación) que no nos vendría mal un término de referencia y, hoy por hoy, el menos malo me parece el de *intervención social*. A veces nos identificamos por nuestra profesión (pongamos por caso, “soy educadora social”, soy “trabajador social”), por el sector en el que trabajamos (digamos, los “servicios sociales” o la “cooperación al desarrollo”), por el servicio o programa en el que nos encuadramos (“una residencia”, “una agencia de desarrollo local”), las personas con las que trabajamos (“con personas con discapacidad”, “con inmigrantes”) o por otros conceptos (“trabajo en la Diputación”, “soy voluntaria de una ONG”, “trabajo en una cooperativa de iniciativa social”, “soy autónomo”). Y así sucesivamente.

Creo que uno de los retos que tenemos es el de acuñar y consolidar una denominación (si se quiere, una “marca”) que nos ayude a reconocernos y a ser reconocidos. Quienes nos dedicamos a la intervención social creemos firmemente en su utilidad (al menos relativa) para responder a muchos de los desafíos que llenan diariamente el espacio y el tiempo de los medios de comunicación. Sin embargo creo que socialmente apenas se identifica la existencia de nuestra contribución e incluso asistimos atónitos al reverdecimiento de versiones de nuestra actividad que creíamos superadas.

## 2. La producción de teoría y tecnología

El segundo reto importante que veo, relacionado con el anterior, es el de la construcción de conocimiento científico y el desarrollo de metodologías basadas en ese conocimiento científico. Las propuestas que hoy en día se hacen en torno a conceptos como *gestión del conocimiento* u *organizaciones que aprenden*, conectan a la perfección, desde mi punto de vista, con prácticas y experiencias que se han venido desarrollando (o, al menos, *proponiendo*) en el mundo de la intervención social bajo denominaciones como *supervisión*, *sistematización*, *investigación-acción* o *evaluación*, por poner cuatro ejemplos.

Lo de menos es, en mi opinión, la *etiqueta* que le pongamos a la cosa. Lo importante, a mi juicio, es que nos creamos en mayor medida la responsabilidad que cada uno de los agentes presentes en el escenario de la intervención social tenemos a la hora de extraer conocimiento de nuestra praxis, compartirlo y participar en comunidades de aprendizaje comprometidas en la producción crítica de teorías y tecnologías para la intervención social. Esto exige a mi juicio, incorporar más a nuestras rutinas de trabajo, por poner un solo ejemplo, dinámicas de elaboración, producción, intercambio y procesamiento de documentación.

### **3. La gestión de procesos, organizaciones y sistemas**

Todo progreso científico y técnico en lo relativo a los procesos de intervención social debe ir acompañado de la mejora en la gestión de los procesos, organizaciones y sistemas de intervención social. Una buena gestión de las organizaciones que hacen intervención social no resuelve deficiencias científicas y metodológicas del proceso de intervención social, pero una intervención social potencialmente buena puede ser boicoteada por una mala gestión de las organizaciones e instituciones que hacen la intervención social.

Una buena gestión es condición necesaria para la pertinencia, sostenibilidad y eficiencia de las organizaciones e instituciones que hacen intervención social, sean pequeñas o grandes, públicas o privadas. Y, a mi juicio, hoy y aquí, una buena gestión pasa, entre otras cosas, por una recepción más activa y más crítica del conocimiento sobre gestión realmente existente. Recepción activa porque debemos empaparnos de lo mucho que todavía tenemos que aprender, por poner tres ejemplos, de la gestión de recursos humanos, el marketing o la gestión de procesos. Recepción crítica porque frecuentemente el conocimiento predominante sobre gestión nos llega con adherencias ideológicas de las que hemos de liberarlo reconstruyéndolo desde nuestra propia realidad y orgullosos de nuestras propias tradiciones y herramientas de gestión.

### **4. Los servicios a las organizaciones e instituciones**

Y si hablamos de producción de conocimiento o de gestión de organizaciones me parece evidente que nos referimos a procesos y a dinámicas que no pueden realizarse sólo

dentro de las organizaciones sino que hablamos de procesos *a otra escala* que requieren de un mayor desarrollo en el sector de servicios a las organizaciones, de iniciativas y entidades, digamos, *de segundo piso* que brinden a las organizaciones e instituciones que hacen intervención social servicios de formación, consultoría, información, documentación, investigación y otros tipos de apoyos.

Creo que el fortalecimiento y el éxito cada vez mayor de iniciativas y servicios que hundan sus raíces en es sector pero que le aporten algo nuevo será un indicador importante de solidez y calidad del sector de la intervención social y que es importante que cada vez más personas y organizaciones asuman como tarea la prestación de servicios a aquellos que están al servicio directo de los destinatarios de la intervención social ofreciéndoles espacios y momentos, oportunidades y apoyos para añadir cada vez más valor a su actuación cotidiana.

## **5. La política y los políticos**

Tal como concibo, al menos hoy y aquí, la intervención social me parece fuera de duda que se trata de una actividad que en buena medida es realizada, sostenida, regulada o afectada por las administraciones públicas. Sin entrar ahora en el debate de los modelos de política social lo que sí me parece un reto que tenemos delante es el de avanzar en la maduración y especialización de las personas y los equipos que desde las diversas administraciones públicas toman decisiones en lo relativo a la política social.

Los partidos políticos tienen, a mi juicio, la obligación de poner más énfasis en construir y alimentar equipos y redes de personas capaces de elaborar e implantar sus propuestas en materia de política social, de modo que no ocurra con la frecuencia a la que estamos acostumbrados la improvisación de los equipos o el aterrizaje forzoso de personas. Ello quizá también venga favorecido por un clima más vivo de fomento y valoración del compromiso político en el propio sector social.

## **6. Las condiciones y las relaciones laborales**

Tengo para mí que no podremos hablar de un sector de actividad serio y solvente hasta que no consigamos un grado significativamente mayor de normalización y mejora de las

condiciones y relaciones laborales en el sector. Son varias las iniciativas en marcha (desde las entidades, desde las trabajadoras y trabajadores, desde los sindicatos o desde otros agentes) en nuestro entorno cercano en relación con esta cuestión y no me detendré en analizar ninguna en particular.

Posiblemente estamos en un momento crítico en el que acertar o equivocarnos en una serie de decisiones. Personalmente apuesto por todo lo que contribuya a enhebrar y alianzas estratégicas entre directivos de entidades serios y dispuestos a dar pasos en la normalización y dignificación de las condiciones laborales; sindicalistas conscientes de las peculiaridades del *negocio* de la intervención social; y políticos dispuestos a promover la mejora cualitativa de las condiciones de producción de la intervención social. De lo contrario seguiremos condenados a la situación en la que, por citar tan sólo algunos ejemplos, nos encontramos en bastantes ocasiones con fenómenos como los agravios comparativos, la alta rotación de personas o el que la gente se quemé.

## **7. La suma positiva entre iniciativas**

En todo caso, creo que los diversos esfuerzos tendentes a la regulación y la normalización del sector deben ser respetuosos con la positiva *biodiversidad* de un sector en el que deben encontrar acomodo, por poner algunos ejemplos, tanto las personas voluntarias como el personal remunerado; tanto las instituciones públicas como el tercer sector, y así sucesivamente. Creo posible un *juego de suma positiva* entre estas diferentes iniciativas y esferas y creo que es posible la colaboración y la sinergia entre unas y otras.

En particular, estimo que la importante y tradicional presencia de eso que ahora llamamos sector no lucrativo en el terreno de la intervención social brinda a nuestras sociedades la oportunidad histórica de estructurar *de otra manera* uno de los subsistemas del sistema de bienestar social inventando y experimentando nuevas maneras de superar la dicotomía público-privado que se presenta, por ejemplo, en el campo de la educación o el de la salud. Ahora bien, para hacer esto hace falta mucha capacidad política, mucha visión estratégica y mucho esfuerzo humano.

## 8. La financiación de la intervención social

Y todo esto hay que pagarlo, normalmente a escote. En este terreno el reto, para mí, es el de combinar el incremento en el compromiso público en la financiación de la intervención social con la introducción de mejoras en esa financiación pública en términos de adecuación y eficiencia, incorporando, por otra parte, las contribuciones privadas que puedan provenir del mundo empresarial o de la propia comunidad a través, por ejemplo, de nuevas fórmulas en el campo financiero y bancario de las cuales hay también algunas iniciativas en marcha en nuestro entorno cercano.

De nuevo aquí creo que hay que desterrar los *juegos de suma negativa* de quienes entienden, por ejemplo, que el ejercicio de la responsabilidad social de las empresas o la consecución de aportaciones de la comunidad ha de ir en detrimento de la financiación pública de la intervención social.

## 9. La estructuración del sector

En definitiva estamos apostando por un salto cualitativo en la estructuración de nuestro sector. Estructuración dinámica en la que queremos conjugar un doble riesgo. Por una parte, el riesgo del desorden, de la ineficiencia, de la insignificancia. Por otra parte el riesgo de la burocratización, de la rigidez, de la ineficacia. En mi opinión, apostar por mayores cotas de normalización, de regulación, de sistematización no supone olvidar la radical condición paradójica y conflictiva de la intervención social, condición que creo que tenemos que asumir.

Sabemos que la exclusión social tiene un carácter estructural en el sistema social y, por ello, intentar abordarla desde un subsistema es, por definición, una *misión imposible* y sabemos que en la medida en que creamos estructuras dentro del sistema excluyente nos convertimos muchas veces en cómplices de la exclusión pero también sabemos que sin estructuras y sin compromisos no son posibles los procesos y los progresos.

## 10. La necesidad de una perspectiva estratégica

En última instancia estamos proponiendo a cada agente individual o colectivo presente en el escenario de la intervención social que, además de un *suelo ético*, además de una *caja de herramientas* metodológicas, desarrolle, cultive, comparta y practique en mayor medida una *perspectiva estratégica*. Nadie va a hacer ese trabajo en lugar de cada una de nosotras y nosotros y la urgencia moral que nace de la proximidad a esa exclusión social que decimos prevenir, paliar o combatir creo que nos obliga más y más a hacernos ese planteamiento estratégico, a preguntarnos dada vez más por el impacto que tendrá en el escenario global de la intervención social cada una de nuestras decisiones y cada uno de nuestros actos.

Entiendo que cada uno de nosotros y nosotras estará centrado en la respuesta a uno o dos entre estos retos (o a otro distinto que no aparece aquí). Sin embargo, en la medida en que tenga esa perspectiva estratégica podrá valorar si está, quizá inadvertidamente, poniendo obstáculos o facilidades al resto de los logros que se mencionan. Creo que el día y la hora, una vez más, nos lo demandan.

[ffantova@euskalnet.net](mailto:ffantova@euskalnet.net)

Bilbao, 13 de mayo de 2002