

# Repensando la intervención social

(artículo publicado en la revista *Documentación Social*, núm. 147, 2007, pp. 183-198)

Fernando Fantova  
Doctor en sociología  
Consultor social  
[www.fantova.net](http://www.fantova.net)

## 1. Introducción

Este artículo nace, finalmente, por una oportuna invitación de la revista *Documentación Social*, tras la publicación de un número dedicado, precisamente, a *repensar la intervención social* (Renes y otras, 2007). Venía, sin embargo, dando vueltas al asunto tiempo atrás, persuadido de la necesidad de que la reflexión a partir de la práctica y el diálogo de la comunidad científica, técnica, institucional y ciudadana relacionada con la intervención social acompañen cada vez más a la intervención social (y, ojalá, la iluminen e impulsen) en su realización cotidiana y desarrollo sostenible.

Parto de la constatación de que *hablamos* de intervención social. Creo que, en diferentes contextos, venimos notando la utilidad de esas palabras para referirnos a lo que hacemos, venimos distinguiendo lo que nombramos con dichas palabras y lo que nombramos con otras (como asistencia social, trabajo social, servicios sociales, protección social, gerencia social o política social) y, a la vez, vamos sintiendo la necesidad de profundizar en el concepto, perfilarlo, discutirlo, contrastarlo...

En España, Demetrio Casado, a quien considero maestro y, en todo caso, referente principal para todo lo relacionado con *estos asuntos*, señala que fueron diversas iniciativas del Colegio Oficial de Psicólogos las que pusieron, mayormente, en circulación el concepto (Casado y Guillén, 2001: 63-64). Yo diría que el momento culminante de esa aportación sería el V Congreso Estatal de Intervención Social

realizado en Madrid en 1998, con alrededor de 1.000 asistentes. El propio Demetrio Casado, ya en este siglo, dirige el Seminario de Intervención y Políticas Sociales<sup>1</sup> y la colección denominada *Intervención Social* en la editorial CCS. Estos serían mis referentes básicos de partida<sup>2</sup>.

Sin embargo no sólo en España he escuchado hablar y he hablado de intervención social. Así, en los últimos quince años he tenido ocasión de trabajar expresamente en torno a este concepto con diferentes organizaciones y, en particular, universidades en varios países latinoamericanos de habla hispana. Por el trabajo y la interacción que he podido mantener en el ámbito europeo, diría que es un término de poco uso en habla inglesa y de utilización mayor (y emergente) en el contexto francés o italiano, similar en intensidad y contenido, podría decir, a la que tiene en el contexto español.

Sea como fuere, a mi entender no contamos con una definición clara y consensuada de intervención social. Se utiliza la expresión y creo que, basándonos en su uso, podemos llegar a perfilar una definición aceptable y, sobre todo, útil pero también es cierto que no faltan la ambigüedad y la confusión en lo que escribimos y leemos sobre la intervención social. De ahí esta modesta aportación a la construcción del concepto que someto, lógicamente, a la consideración de quienes tengan la amabilidad de leerla.

Así, propongo denominar intervención social a aquella actividad que:

- se realiza de manera formal u organizada,
- intentando responder a necesidades sociales y, específicamente,
- incidir significativamente en la interacción de las personas,
- aspirando a una legitimación pública o social.

---

<sup>1</sup> [www.polibea.com/siposo](http://www.polibea.com/siposo)

<sup>2</sup> Hay que anotar también, últimamente, el uso del concepto en convenios colectivos, el primero de los cuales es el firmado en Bizkaia (Gizardatz y otras, 2006), si bien, con independencia de la definición que se utiliza en ellos, adoptan como ámbito funcional uno bastante restringido (comparando con el que abarca el concepto que propondremos en este artículo) fundamentalmente porque otras partes del ámbito de la intervención social ya tenían sus propios convenios colectivos.

## 2. Una actividad formal u organizada

En primer lugar diremos que su carácter formal u organizado permite diferenciar la intervención social del apoyo natural de la familia o de iniciativas informales de la comunidad. Los efectos o consecuencias de la intervención social que se realiza en un centro de día, con un programa de intervención comunitaria o mediante la *asistencia personal* pueden parecer similares a los que se obtienen mediante el apoyo o actuación de un sistema familiar, un grupo de amistad o una dinámica comunitaria de participación o solidaridad. Sin embargo en los primeros casos hablamos de intervención social y en los segundos no.

Hacer esta distinción no supone, sino todo lo contrario, desconocer la enorme importancia de esos *bienes relacionales primarios* (Donati, 1999: 123)<sup>3</sup> que provienen de los apoyos familiares y las redes comunitarias. Precisamente una de las razones por las que es importante establecer la diferencia entre los apoyos o redes naturales o informales y la intervención social (formal y organizada) es la de la necesidad de analizar correctamente las posibilidades de interacción entre ambas realidades: no es lo mismo una intervención social que inhiba o desincentive el apoyo natural y la solidaridad comunitaria que otra que potencie y de soporte a dichas dinámicas informales<sup>4</sup>.

La intervención social, desde nuestro punto de vista, va configurándose como tal en la medida, justamente, en que se va diferenciando del acompañamiento informal, en la medida en la que va mostrando fehacientemente que aporta un *valor añadido* significativamente diferente del que entrega el apoyo natural que tiene lugar en las familias y comunidades. Ello ocurre, seguramente, en la misma medida en que va tecnificándose, va siendo soportada por el conocimiento y, al menos en buena

---

<sup>3</sup> Tomamos de Donati su reflexión sobre los bienes relacionales, es decir, aquellos que no pueden ser exigidos como derecho al Estado ni objeto de compraventa en el mercado sino que pueden únicamente ser coproducidos en las redes informales (bienes relacionales primarios) o en denominado tercer sector o sector no lucrativo (bienes relacionales secundarios o colectivos).

<sup>4</sup> Josep María Rueda subraya la *autoridad y exterioridad* propias de la intervención social, planificada y basada en el conocimiento científico-técnico y, por todo ello, diferente de la acción social o movimientos sociales (él utiliza estos términos) que surgen de la propia comunidad buscando la resolución de problemas y el cambio social (Rueda, 1988: 255).

medida, va profesionalizándose. Posiblemente en este momento histórico la intervención social se juega su identidad y futuro, precisamente, en esa relación y diferenciación dialógica (relacional) y dialéctica (tensional) con el apoyo informal y las redes comunitarias.

No estamos hablando, en todo caso, de un fenómeno especial o nuevo, pues la intervención educativa o la intervención sanitaria (por citar dos) también surgieron y se diferenciaron de un modo similar. También hubo un tiempo en el que la sociedad no reconocía el valor y la diferenciación de una intervención educativa (o sanitaria, por seguir con los mismos ejemplos) formalizada u organizada frente a lo que las redes familiares y comunitarias podían brindar a sus miembros. En realidad cabe señalar que, en última instancia, todas las ramas de actividad (tanto económica como social) se han ido formalizando, organizando, tecnificando, profesionalizando a partir de actividades comunitarias, informales...

### 3. Una actividad que pretende responder a necesidades sociales

Hemos establecido, en segundo lugar la referencia a las necesidades sociales y hemos de esclarecer, para empezar, el concepto de necesidad. Estamos hablando de necesidades humanas, no entendidas como *carencias sentidas* por las personas sino, en un sentido más amplio y complejo, refiriéndonos a todos aquellos *bienes* (tangibles o intangibles) que permiten a las personas desarrollarse integralmente y mejorar su calidad de vida.

Parfraseando a Amartya Sen diríamos que, cuando hablamos de necesidades humanas no nos fijamos tan sólo en una serie de recursos generales (que pudieran o no estar a disposición de las personas) sino, más allá, en las oportunidades reales (la libertad real) o las capacidades que las personas tienen para convertir dichos recursos en funcionamientos que consideran valiosos<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Las aportaciones de Sen, muy tenidas en cuenta por Naciones Unidas para sus estudios sobre el desarrollo humano, nos han ayudado a comprender mejor la diversidad entre las personas a la hora de entender lo que es su calidad de vida, así como a vincular adecuadamente conceptos como

Por otra parte, aunque debemos intentar distinguir “entre necesidades universales y satisfactores de relatividad cultural” (Doyal y Gough, 1994: 29) y sabemos que las necesidades humanas están enraizadas de manera más directa o indirecta en nuestro *equipo biológico de base*, no cabe olvidar que se construyen en interacciones sociales y que en esa *construcción social de la necesidad* tienen un papel de primera importancia, justamente, las respuestas que reciben y, en todo caso, el contexto económico, político, cultural y social en que las personas, portadoras y constructoras de las necesidades, se encuentran.

La referencia a las necesidades nos parece más adecuada, en todo caso, que la referencia a los *problemas*, que no es infrecuente en las definiciones de intervención social (Sánchez Vidal, 1999: 74)<sup>6</sup>. Tomemos el ejemplo de la intervención educativa, que no entiende que hay un *problema educativo* (sino una *necesidad educativa*) cuando una niña o niño de tres años no sabe leer. El concepto de necesidad me parece más útil que el de problema para dar cobertura, especialmente, a las importantes actividades o dimensiones de prevención y promoción en el ámbito de la intervención social<sup>7</sup>. Por otra parte, me parece clave, conceptual y estratégicamente, vincular la intervención social a un fin perseguido o a un bien protegible (como veremos más tarde) que se exprese en positivo y de forma universalizable, de modo que todo el mundo pueda beneficiarse (y comprender que puede beneficiarse) de la intervención social. Eso ha venido ocurriendo, entiendo, con otras ramas de la acción pro bienestar, a las que me referiré más tarde.

---

libertad, capacidad, accesibilidad y calidad de vida a la hora de entender y abordar la intervención social en toda su complejidad.

<sup>6</sup> Aunque mencione a Sánchez Vidal como ejemplo de definición de la intervención social con referencia a problemas (referencia que propongo superar), deseo, sin embargo, señalar que, en conjunto, considero sus aportaciones sobre y para la intervención social entre las más valiosas y útiles en el contexto español.

<sup>7</sup> Ferran Casas considera un avance histórico el que, a partir de los años sesenta, haya empezado a cambiar la “lógica de la intervención sobre la base de constructos connotados negativamente” (Casas, 2003: 89). Une esta reflexión con la crítica, que comparto, a la tendencia que tenemos las personas, muchas veces, a dicotomizarnos en grupos (personas payas y gitanas, autóctonas e inmigrantes, adultas o menores...), con resistencias a reconocer las similitudes intergrupales y las diferencias intragrupalas. No tengo duda de que está poniendo el dedo en una llaga bien profunda de nuestra intervención social.

Una vez comentado el concepto de necesidad, veamos a que nos queremos referir cuando hablamos de necesidades *sociales*. Ciertamente no se quiere señalar que dichas necesidades no sean *individuales*, pues entendemos que no hay otro portador (en última instancia) de las necesidades humanas (y, consiguientemente, de los derechos humanos) que el individuo<sup>8</sup>. Lo que queremos decir es que la respuesta a dichas necesidades importa e implica, de alguna forma especial, a la colectividad, a la sociedad. Se quiere decir que la respuesta a dichas necesidades tiene especial valor para construirnos como colectividad, como sociedad<sup>9</sup>.

Habría un paralelismo entre el concepto de necesidades sociales y el de política social (o políticas sociales)<sup>10</sup>. Cuando hablamos de necesidades sociales y de políticas sociales estamos pensando en un ámbito de actividades (al que también solemos referirnos con el concepto de bienestar social) que, convencionalmente, en un determinado contexto social, se consideran especialmente protegibles o valiosas para los miembros de una colectividad<sup>11</sup>. En sociedades de mercado, como las nuestras, se trataría de necesidades y actividades que, colectivamente, decidimos, al menos en alguna medida, no dejar al libre juego del mercado. Por eso cabe hablar de *desmercantilización* (Esping-Andersen, 2007), en el sentido de que se trata de necesidades que deseamos obtengan, en alguna medida, respuesta con independencia de la solvencia en el mercado de las personas que las tienen.

La principal manifestación de esa estrategia de desmercantilización es la existencia de políticas y sistemas públicos que buscan dar respuesta a determinadas necesidades. Si nos fijamos, las grandes políticas o sistemas públicos en los

---

<sup>8</sup> Eso no quiere decir que no pueda, analógicamente, hablarse de necesidades o derechos de las familias o de otros sistemas sociales. A mi juicio, sin embargo, el contenido y la fuerza de las palabras necesidad y derecho no son comparables cuando las aplicamos al sujeto individual y cuando lo hacemos con sujetos colectivos. En todo caso, soy consciente de que se trata de una cuestión controvertida.

<sup>9</sup> El valor de referencia sería el de la igualdad (de oportunidades y trato y, consiguientemente, la no discriminación), pues tener iguales derechos sería condición necesaria para la cohesión social, para la construcción social, para la común y compartida ciudadanía social.

<sup>10</sup> Y, podríamos decir, también *gasto social*.

<sup>11</sup> Si colocamos la política social al nivel de gobierno y la intervención social al nivel operativo, en medio estaría la gestión social o gerencia social, entendida como gestión o gerencia especializada en el ámbito de la política o la intervención social, aunque hay que subrayar que en el uso real de estos tres términos (política social, gestión social, intervención social), la amplitud del ámbito de actividad que se abarca puede ser mayor o menor en cada uno de los niveles en diferentes contextos.

sistemas de bienestar se crean con referencia a una determinada necesidad social o bien protegible: la salud (para el sistema sanitario), el aprendizaje (para el sistema educativo), el trabajo (para las políticas de empleo), el cobijo (para las políticas de vivienda)<sup>12</sup>...

Por lo demás, existiría una *política de cierre* del sistema de bienestar (o *comodín*, si se permite la metáfora) que sería la política (o las diferentes políticas) de garantía de ingresos o, en todo caso, de entrega de subsidios o prestaciones económicas. Si nos fijamos, cuando nos dan dinero (sea en un esquema contributivo de Seguridad Social o en marcos de carácter no contributivo dentro o fuera de ella) se parte del supuesto de que, con ese dinero, *podremos ir al mercado* para dar respuesta a determinadas necesidades (alimentación, vestido...) no cubiertas por las otras políticas o sistemas orientados cada uno de ellos a necesidades específicas mediante sus actividades específicas.

Sea como fuere, en cada contexto y momento podemos encontrar diferentes *mix de bienestar* en cada una esas ramas o ámbitos de los que venimos hablando, es decir, diferentes repartos e interrelaciones en lo relativo a la participación de las esferas pública, mercantil, voluntaria y comunitaria. Lo único común al ámbito de lo que llamamos bienestar social es que habrá (o se reclamará) un significativo grado de desmercantilización y, por lo tanto, de compromiso colectivo en la respuesta a unas determinadas necesidades (y no a otras). Es decir, que se entenderá, como decíamos, que la respuesta a dichas necesidades debe implicar o involucrar de alguna manera a la colectividad.

Por último, se ha de decir que, por lo dicho hasta el momento, para que la intervención social (como otras actividades) pueda, cabalmente, tener lugar, habrá de establecerse la existencia de la necesidad con algún tipo de criterio normativo o comparativo (usualmente con componentes técnicos, administrativos y políticos), lo cual no quiere decir que la *necesidad sentida* o la *demandada expresada* no sean

---

<sup>12</sup> Del el sistema o la política de servicios sociales, que es el que más nos interesa en este artículo, hablaremos más adelante.

tomadas en cuenta. La intervención social asume, normalmente, esa tensión que supone establecer la existencia de la necesidad (antes o después de la demanda o en ausencia de ella)<sup>13</sup>. Dicho de otra manera, la demanda (y menos aún la demanda económicamente solvente) ni es condición necesaria ni es condición suficiente y se exige, como en otras actividades, algún tipo de prescripción (con sus dimensiones más o menos técnicas, administrativas y políticas) para que pueda darse la intervención.

#### 4. Una actividad que pretende incidir significativamente en la interacción de las personas

Ciertamente en algunos contextos se ha hablado y se habla de intervención social para referirse a todo el campo que acabamos de dibujar, a todo el conjunto de esa acción pro bienestar que hemos colocado bajo el paraguas de la política social. Un ámbito para el que en ocasiones se utiliza también el concepto de *protección social*<sup>14</sup>. Sin embargo, lo más frecuente es que entendamos que cuando se habla de intervención social estamos hablando de *una parte* de ese *todo*.

Una opción para identificar esa parte sería decir que hablar de intervención social es lo mismo que hablar de *servicios sociales*. Sin embargo tampoco esta opción me parece deseable, porque el concepto de servicios sociales, concretamente en España, está muy asociado a una determinada realidad institucional regulada legalmente y la intervención social (y el uso de esa expresión) desborda, a mi entender, ese ámbito<sup>15</sup>. La opción que se propone aquí es la de entender que, en general, lo que se hace en España en el ámbito de los servicios sociales sería intervención social<sup>16</sup>,

---

<sup>13</sup> De ahí, también, la tensión entre *calidad técnica* y *calidad percibida*.

<sup>14</sup> Diría que el concepto de protección social nos remite a riesgos o contingencias, es decir, a una cierta idea de *políticas pasivas* o reactivas, de medidas o prestaciones que se establecen por si ocurre algo *fuera de lo normal* (Holzmann y Jørgensen, 2000).

<sup>15</sup> Hemos de seguir con interés el tratamiento de la cuestión de los denominados *servicios sociales de interés general* en la Unión Europea. En la definición que se está manejando al respecto se están incluyendo los que en España denominamos servicios sociales pero también programas de garantía de rentas ante contingencias como la enfermedad o la jubilación o los de *vivienda social* (CCE, 2006: 4).

<sup>16</sup> Entiendo que en España se está produciendo un proceso (que debe intensificarse, a mi juicio) de decantación y delimitación de los servicios sociales y, consiguientemente, de distinción entre los servicios sociales propiamente dichos y diferentes prestaciones y actividades que, si bien se gestionan, en un momento dado, desde los sistemas u organizaciones de servicios sociales, no son



pero que también son intervención social actividades diferentes, que se hacen fuera de ese ámbito.

Sea como fuere, tanto para los servicios sociales como para la intervención social en general propongo entender que el bien protegible, la finalidad específica, la necesidad social a la que dan respuesta es la *interacción*. Como esta es una idea bastante extraña, intentaré explicar a qué me refiero. Tomemos el ejemplo de la intervención sanitaria. En ese caso el bien protegible, la finalidad específica, la necesidad social de referencia no es otra que la salud. Claro que la salud depende de muchos fenómenos y actuaciones, pero nos parece tan importante que hemos creado toda una rama de actividad (y, en nuestra sociedad, un sistema público en su seno) para conservarla, mejorarla, buscarla...

Pues bien, existe otro bien muypreciado que yo propongo llamar interacción y que podríamos definir como el ajuste entre la capacidad de desenvolvimiento autónomo de la persona en sus entornos vitales y el apoyo social disponible a través de los vínculos familiares, convivenciales, comunitarios o sociales en general. Propongo la palabra interacción porque permite hacer referencia tanto a lo que la persona hace como al apoyo o ayuda que recibe gracias a los vínculos informales que mantiene. Lo relevante no sería tanto el que la persona sea más o menos autónoma (pensemos en el bebé humano) o disponga de muchos o pocos vínculos (pensemos en el ermitaño) sino el ajuste entre autonomía personal e integración relacional en cada contexto y momento del ciclo y el proyecto vital de cada persona<sup>17</sup>.

Desde mi punto de vista lo que hacen los servicios sociales es incidir en lo que tiene que ver con la interacción. Por más que nuestra mirada (recordemos la cita de

---

propriamente servicios sociales sino que pertenecen a otras ramas de la acción pro bienestar tales como la intervención en el campo del empleo, la vivienda, la garantía de ingresos...

<sup>17</sup> De hecho, si nos escoramos mucho por el lado de la autonomía personal nos encontramos con la intervención sanitaria o educativa (claves para alcanzarla, mantenerla o recuperarla) y si nos vamos mucho por el lado de la integración comunitaria llegando a lo que llamaríamos *inclusión social*, nos encontramos fácilmente en el ámbito del empleo, la vivienda, la garantía de ingresos... Sin embargo, sin escorarse para ninguno de los lados, hay, estimo, un ámbito propio y consistente, central para los servicios sociales y la intervención social, formulable en positivo y universalizable: el de la interacción.

Ferrán Casas) esté acostumbrada a ver grandes diferencias entre la intervención social con “personas mayores en situación de dependencia”, “menores inmigrantes sin compañía”, “mujeres maltratadas”, “personas con discapacidad”, “personas en situación de exclusión social”, “familias desestructuradas”, “barrios desfavorecidos”... creo que lo que hacemos básicamente en todos esos casos es trabajar en relación con la autonomía personal e integración comunitaria, con eso que propongo llamar *interacción*.

Esta conceptualización permite a los servicios sociales, a mi juicio, asumir su historia, su actividad y su compromiso con los denominados *colectivos vulnerables* (algunos de los cuales acabo de mencionar) y, a la vez, posicionarse en relación con un referente positivo (un bien: la interacción), una necesidad universal (o universalizable), es decir, una necesidad que todas las personas pueden sentir o tener en diferentes momentos de su vida. A la vez, ayuda a los servicios sociales a *devolver* a las otras ramas de actividad su indelegable responsabilidad para con todas las personas (y también para con los miembros de esos colectivos vulnerables).

Con esta visión, a mi entender, los servicios sociales se alejan, con más claridad, de poder ser entendidos como *asistencia social*, concepto con innegables connotaciones de intervención residual (y con contenidos materiales que rebasaban el ámbito de los servicios sociales para entrar en otras ramas de la acción pro bienestar). No serán, si se permite el símil ciclista, el *camión escoba* para las personas que quedaban excluidas de la protección o bienestar que proporcionaban las otras ramas o sistemas, supuestamente *universales* y *normalizados*.

Del mismo modo, se configura la intervención social como una actividad en la que procede la colaboración y el mestizaje entre diferentes disciplinas y profesiones (aceptando la centralidad histórica del trabajo social y la actual pujanza de la educación social, pero asumiendo que ninguna *tribu*, por si sola, podrá dar respuesta a los retos que hoy tienen planteados los servicios sociales y la intervención social en general).

Propondría, entonces, hablar de servicios sociales, al menos en el caso español, para ese conjunto de actividades relacionales, de servicios personales que se configuran como una de las ramas de la acción pro bienestar (y que, en definitiva, vienen reguladas por las correspondientes leyes) y que, en mi definición, tienen como referente la interacción. El concepto de intervención social, para mí, conservando ese referente e incluyendo todo lo que recoge este concepto de servicios sociales, nos serviría para referirnos a un ámbito más amplio y, en algunas ocasiones, mucho más amplio<sup>18</sup>. Me explicaré.

En un contexto como el español no cabe pensar que las personas que trabajan en el sistema educativo, en el sistema sanitario o en la Seguridad Social se reconozcan en el concepto de intervención social. Nadie diría en España que la cirujana que opera en un hospital, el profesor de un instituto o la funcionaria de la oficina del paro se dedican a la intervención social. Ello no quiere decir, sin embargo, que actividades de carácter sanitario, educativo o de garantía de ingresos (entre otras) no puedan, legítimamente, ser consideradas como intervención social. Por ello podemos hablar, seguramente, de lo sociosanitario, lo socioeducativo, lo sociolaboral, lo sociohabitacional... La propuesta conceptual sería que, para que podamos hablar de intervención social, tiene que haber una contribución identificable y significativa en lo que tiene que ver con la interacción, con el ajuste entre autonomía personal e integración comunitaria.

Esta definición nos permitirá hacer, en diferentes contextos, un uso más o menos abarcador del concepto de intervención social. Así, por ejemplo, es lógico que en países latinoamericanos con sistemas de bienestar menos formalizados y subdivididos y contextos sociales de mayor desigualdad y exclusión que las que tenemos en España, el concepto de intervención social acoja en su seno realidades más amplias. Por decirlo con un nuevo ejemplo, es mucho más probable que el proceso de pavimentado de una calle pueda ser considerado *intervención social* en

---

<sup>18</sup> No vemos especial diferencia entre el concepto de acción social y el de intervención social. *Action sociale* es un término bastante utilizado en francés sustituyendo en muchas ocasiones al más clásico de *aide sociale* (ayuda social), bastante equivalente al muy utilizado en inglés *social care*.

un barrio de invasión del sur de Quito que en la Gran Vía de Bilbao. Por tanto, con independencia de otras dimensiones o componentes que pueda tener una intervención, propongo denominarla *intervención social* cuando la aportación en relación con la interacción sea especialmente relevante o relativamente prioritaria, cuando la conservación, construcción o reconstrucción de la capacidad personal y el vínculo relacional (en la relación dialógica y dialéctica entre autonomía e integración) sea relativamente central o clave<sup>19</sup>.

Por todo lo que estamos diciendo, la intervención social tiende a ser, en general, microsocia. Al ser la interacción el fin y el medio de la intervención social, diría que ésta tiende a realizarse, más bien, cara a cara. Por ello considero que nos encontramos en un momento clave para el desarrollo de los servicios sociales y de la intervención social en general, porque toda una serie de rápidos e intensos cambios sociales han puesto de manifiesto las limitaciones de las grandes políticas *macro* (sin duda necesarias pero torpes ante la creciente diversidad e individualización propias de la *modernidad líquida*) (Bauman, 2002) y la necesidad de una intervención *micro* proactiva y competente.

Ciertamente la intervención social puede adquirir un carácter asistencial de tipo más bien paliativo, puede incorporar componentes de tipo más promocional o habilitador (orientados a conseguir aprendizajes) o pretender, más bien, cambios en las situaciones y estructuras sociales (o, al menos, microsociales) en clave, por ejemplo, de prevención o equiparación de oportunidades. En realidad solemos encontrar mezcladas todas esas dimensiones. Precisamente por su carácter interactivo y relacional, no sólo las personas, sino también las familias y comunidades son entendidas como destinatarias de la intervención. Por lo mismo, podemos decir que los efectos de la intervención social no se agotan en el individuo sino que tienen o deben tener, siempre, relevancia colectiva, significado colectivo, impacto colectivo.

---

<sup>19</sup> Ello sin olvidar nunca que siempre habrá una tensión entre esta utilización restringida que propongo para el concepto de intervención social y la utilización más amplia que antes mencionaba y que lo llevaría a abarcar todo el campo de lo que hemos llamado acción pro bienestar, todo el campo regulado e impulsado por la política social.

## 5. Una actividad que aspira a una legitimación pública o social

Por último, al referirnos a una legitimación pública o social aludimos al hecho de que la definición y la delimitación de las necesidades a las que ha de dar respuesta la intervención social (como las del conjunto de la acción pro bienestar) tienden a ser consideradas, en mayor o menor medida, como un asunto de responsabilidad pública o, al menos, social y de ahí se deriva la expectativa de una mayor o menor, según los casos, regulación y también de un mayor o menor sostenimiento de la intervención social por parte de los poderes públicos o el cuerpo social.

Esta característica diferencia a la intervención social de la acción (propriadamente o netamente) política. Obvio que la intervención social tiene una dimensión política, pero ésta no es la dimensión principal o central. La intervención social aspira a una legitimación y aceptación más amplia y compartida que la acción política que, por definición, está sometida a la controversia partidaria. De igual modo, si bien puede existir y tener importancia, la ventaja competitiva en términos de mercado no puede ser la fuente de legitimación principal de una organización dedicada a la intervención social.

Vinculada a esta cuarta característica está la condición paradójica de la intervención social como subsistema social al que se *encomienda* el trabajo por la autonomía y la integración por parte de un sistema social que es estructuralmente alienante y excluyente. Quienes nos dedicamos a la intervención social vivimos de muchas maneras esa cierta *trampa* (si se permite la expresión) que supone recibir el encargo y el apoyo por parte de un sistema, del que somos parte y que es el mismo sistema que desencadena, en cierto modo, los problemas o retos que, en muchos casos, tenemos que resolver o abordar<sup>20</sup>.

---

<sup>20</sup> Sánchez Vidal hace referencia a la *doble cara* de la intervención social que puede ser vista, simultáneamente, como encarnación del proyecto moderno de emancipación e ilustración orientado al cambio social a favor de la justicia y, a la vez, como encargada del *trabajo sucio* de hacer más tolerable el sufrimiento y la desorganización creadas, estructuralmente, por el sistema político, económico y social (Sánchez Vidal, 1999: 29).

La intervención social, paradójicamente, se encuentra frecuentemente con que desencadena efectos no deseados y, no pocas veces, de signo opuesto a los pretendidos y, entre ellos, no es el menor el de provocar o favorecer en sus destinatarias y destinatarios comportamientos o situaciones de pasividad, oportunismo o dependencia que, además de ser contrarios a los fines de la intervención y las políticas sociales, contribuyen a deslegitimarlas en determinadas circunstancias. Otro tipo de efectos no deseados frecuentes son los que tienen que ver con la estigmatización y segregación que la intervención social (como otras ramas de la acción pro bienestar) puede provocar cuando de forma deliberada o inadvertida se focaliza de forma no idónea o pertinente sobre un determinado segmento social. En realidad estamos hablando de la delicada y compleja *interfaz* entre la intervención formal y el tejido social y, también, de las potencialidades y los límites de la intervención social.

A mi modo de ver el enfoque comunitario y el pluralismo del bienestar son dos de las claves que pueden permitir, al menos en alguna medida, hacer frente a estas paradojas y trampas de las que hablamos (Herrera y Castón, 2003). El enfoque comunitario propone que la intervención social formal se diseñe y realice de modo que contribuya en lo posible a fortalecer los apoyos y redes sociales y comunitarias (mediante la aplicación de principios como los de proximidad, continuidad de cuidados, normalización, integración, personalización, globalidad, autonomía, autogestión...). La idea de pluralismo del bienestar plantearía que debe haber sinergias (efectos multiplicadores recíprocos) entre la responsabilidad pública y la responsabilidad social, otorgando al tercer sector un importante papel de mediador y dinamizador entre el sector público, la comunidad y el mercado (Vidal, 2006: 29).

## 6. Bibliografía

- ALEMAN, M.C. y GARCES, J. (dirs.) (1996): *Administración social: servicios de bienestar social*. Madrid, Siglo XXI.
- ALIENA, R. (2005): *Descenso a Periferia. Asistencia y condición humana en el territorio de lo social*. Valencia, Nau Llibres/Universitat de València.

- ANHEIER, H. y otras (2003): *Social services in Europe: an annotated bibliography*. Frankfurt, Observatory for the Development of Social Services in Europe.
- ARRIBA, A. (2005): “Las reformas de la protección social frente a la pobreza: asistencia social y garantía de mínimos” en RODRÓGUEZ CABRERO, G. y otras: *Actores sociales y reformas del bienestar*. Madrid, CSIC, pp. 115-143.
- BAUMAN, Z. (2002): *Modernidad líquida*. Buenos Aires, Fondo del Cultura Económica.
- BERMEJO, J.C. y BELDA, R.M. (2006): *Bioética y acción social. Cómo afrontar los conflictos éticos en la intervención social*. Maliaño, Sal Terrae.
- BUENO ABAD, J.R. (2005): “La intervención psicosocial ante los escenarios de exclusión” en TEZANOS, J.F. (ed.): *Tendencias en exclusión social y políticas de solidaridad. Octavo foro sobre tendencias sociales*. Madrid, Sistema, pp. 101-119.
- CARBALLEDA, A.J. (2002): *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Buenos Aires, Paidós.
- CASADO, D. (2002): *Reforma política de los servicios sociales*. Madrid, CCS.
- CASADO, D. y FANTOVA, F. (coords.)(2007): *Perfeccionamiento de los servicios sociales. Informe con ocasión de la Ley sobre autonomía y dependencia*. Madrid, Cáritas Española.
- CASADO, D. y GUILLÉN, E. (2001): *Manual de servicios sociales*. Madrid, CCS.
- CASAS, F. (2003): “Retos actuales de la psicología de la intervención social” en RODRÍGUEZ ROCA, J. y ALONSO VAREA, J.M. (coords.): *Repensar la intervención social: los escenarios actuales y futuros*. Barcelona, Col.legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, pp. 87-98.
- CCE (Comisión de las Comunidades Europeas) (2006): *Comunicación de la Comisión. Aplicación del programa comunitario de Lisboa. Servicios sociales de interés general en la Unión Europea*. Bruselas.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2006): *La protección social de cara al futuro: acceso, financiamiento y solidaridad*. Montevideo.

- CORVALÁN, J. (1996): “Las concepciones de lo social y los paradigmas de la intervención en la sociedad” (mimeo).
- DONATI, P. (1999): *La ciudadanía societaria*. Granada, Universidad de Granada.
- DOYAL, L. y GOUGH, I. (1994): *Teoría de las necesidades humanas*. Barcelona, ICARIA/FUHEM.
- ESPING-ANDERSEN, G. (2007): “Prioridades del Estado de bienestar para la Europa del Siglo XXI” en *Ekonomi Gerizan*, núm. XIV, pp. 90-111.
- FANTOVA, F. (2005a): *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid, CCS.
- FANTOVA, F. (2005b): *Tercer sector e intervención social. Trayectorias y perspectivas de las organizaciones no gubernamentales de acción social*. Madrid, PPC.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, T y ALEMÁN, C. (2003): *Introducción al trabajo social*. Madrid, Alianza Editorial.
- GARCIA ROCA, J. (1992): *Público y privado en la acción social: del Estado de bienestar al Estado Social*. Madrid, Popular.
- GIL CALVO, E. (2006): “El eclipse del capital social” ([www.attacmadrid.org](http://www.attacmadrid.org)).
- GIZARDATZ y otras (2006): *Convenio colectivo del sector de intervención social*. Bilbao.
- GRANOVETTER, M. S. (2000): “La fuerza de los vínculos débiles” en *Política y Sociedad*, núm. 33, pp. 41-56.
- HAMZAOU, M. (2005): *El trabajo social territorializado. Las transformaciones de la acción pública en la intervención social*. Valencia, Nau Llibres/Universitat de València.
- HERNÁNDEZ ARISTU, J. (2004): *Trabajo social en la postmodernidad*. Zaragoza, Libros Certeza.
- HERRERA, M y CASTÓN, P. (2003): *Las políticas sociales en las sociedades complejas*. Barcelona, Ariel.
- HERRERA, M. y ALEMÁN, C. (2006): “La intervención social en una sociedad reticular” en *Papers*, núm. 81, pp. 229-247.
- HOLZMANN, R. y JØRGENSEN, S. (2000): *Manejo social del riesgo: un nuevo marco conceptual para la protección social y más allá* ([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)).



- JOLONCH, A. (2000): “Dels marges al cor de la societat: contradiccions i reptes en la lluita contra la exclusió social” en *Idees*, núm. 8, octubre-diciembre.
- LAPARRA, M. y AGUILAR, M. (1997): “Intervención social y exclusión” en *CÁRITAS: Políticas sociales contra la exclusión social. Actas del simposio*. Madrid.
- LÓPEZ CABANAS, M. y CHACÓN, F. (1997): *Intervención psicosocial y servicios sociales. Un enfoque participativo*. Madrid, Síntesis.
- MUNDAY, B. (2003): “European social services: a map of characteristics and trends” (www.coe.int).
- PAZ RUEDA, A.L. y UNÁS, V. (2007): “Fisuras en los discursos de la intervención social contemporánea” en *CS*, núm. 1, mayo, pp. 216-237.
- RENES, V. y otras (2007): “Realidad, pensamiento e intervención social” en *Documentación Social*, núm. 145, pp. 11-36.
- RUEDA, J. M. (1988): “Acción e intervención social planificada: movimientos urbanos y desarrollo comunitario” en MARTÍN GONZÁLEZ, M. Y otros: *Psicología comunitaria*. Madrid, Visor, pp. 253-272.
- RUIZ BALLESTEROS, E. (2005): *Intervención social: cultura, discursos y poder. Aportaciones desde la antropología*. Madrid, Talasa.
- SÁNCHEZ VIDAL, A. (1999): *Ética de la intervención social*. Barcelona, Paidós.
- SEN, A. (1992): *Nuevo examen de la desigualdad*. Madrid, Alianza Editorial.
- SMALE, G y otras (2003): *Problemas sociales y trabajo social*. Madrid, Morata.
- VIDAL, F.(dir.) (2006): *V informe FUEM de políticas sociales. La exclusión social y el Estado de bienestar en España*. Madrid, Fundación Hogar del Empleado.

## Resumen

En el artículo se propone una definición de la intervención social entendida como una actividad que se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a necesidades sociales y, específicamente, incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública o social. En sus diferentes apartados se van comentando cada una de estas características, desde la visión e intención de que la reflexión a partir de la práctica y el diálogo de la comunidad

científica, técnica, institucional y social relacionada con la intervención social acompañen cada vez más a la intervención social (y, ojalá, la iluminen e impulsen) en su realización cotidiana y desarrollo sostenible.

[www.fantova.net](http://www.fantova.net)