

TEMA 2. *Agentes de la intervención social: ocupaciones, niveles, características y aptitudes. Afectividad e intervención social: actitudes de los profesionales del ámbito sociocomunitario. La colaboración con otros profesionales.*

0. INTRODUCCIÓN.

Actualmente hay una importante praxis educativa no formal en diferentes ámbitos no escolares, como son la educación especializada, la animación sociocultural, la educación de adultos, la formación ocupacional... Son iniciativas que nacen como respuesta social a necesidades constatadas a cargo de distintos interlocutores. Algunas de estas respuestas han partido desde instituciones; la mayoría nacen de movimientos sociales que han sabido crear instrumentos culturales adecuados. Muchas de estas iniciativas con el tiempo han visto la necesidad de formar sus propios agentes para garantizar una mayor eficacia.

En este tema analizaremos en un primer epígrafe en qué consiste la función del agente de intervención social, sus características y aptitudes. En el segundo epígrafe destacaremos la importancia de la afectividad en la intervención social. Por último, en el tercer epígrafe, nos detendremos en la colaboración del agente de intervención social con otros profesionales.

Hecha esta breve introducción, comenzamos con el desarrollo del primer epígrafe del tema.

1. AGENTES DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL: OCUPACIONES, NIVELES, CARACTERÍSTICAS Y APTITUDES.

Llamamos *agentes de intervención social* a los profesionales de la Acción Social, como Trabajadores Sociales, Educadores Sociales o Animadores Comunitarios, animadores culturales, monitores, profesionales de los servicios de salud, promotores económicos, informadores juveniles y profesionales de la educación. Los líderes de la comunidad, los dirigentes de asociaciones y los voluntarios son también agentes de intervención.

El punto de mira común de todos los agentes de intervención social es el **desarrollo comunitario**, entendido como movimiento de mejora de la comunidad con la participación autónoma y/o inducida de esta. El éxito de estos agentes de intervención dependerá, por una parte, de que sean capaces de implicarse suficientemente en el grupo para participar en su problemática; y, por otra parte, de que sean capaces de distanciarse para tener perspectiva y poder objetivar.

Las características fundamentales del *Desarrollo Comunitario* son:

- Es **una técnica o práctica social** que se traduce en acciones mediante las cuales se modifica o se transforma algún aspecto de la sociedad.
- Se diferencia de otras técnicas sociales por el objeto que persigue, su modalidad operativa y el nivel en que funciona, así:
 - Su **objeto** es la promoción del hombre y la movilización de recursos humanos e institucionales mediante la participación activa y democrática de la población en el estudio, planeamiento y ejecución de programas, a nivel comunitario de base, destinados a mejorar sus niveles de vida cambiando las situaciones que son próximas a las comunidades locales.
 - Con respecto a su **modalidad operativa**, el desarrollo de la comunidad no es tanto una acción social en la comunidad, cuanto una acción de la comunidad; se trata de esfuerzos y acciones de base organizados con iniciativa y dirección de esas mismas bases, aunque para su despegue hayan precisado de una acción exterior.
 - En cuanto al **nivel en que funciona**, se trata de una metodología de trabajo desde la base que actúa fundamentalmente a nivel psicosocial, mediante un proceso educativo que desenvuelve virtualidades latentes y desarrolla potencialidades en individuos, grupos y comunidades, para mejorar sus condiciones de existencia y lograr su autodesarrollo.
- Su **metodología y práctica** están configuradas por la fusión de cuatro componentes: estudio de la realidad y sus problemas; programación de actividades; acción social; evaluación de lo realizado.

✚ Tomando como base de actuación el desarrollo comunitario que acabamos de analizar, podemos estudiar las **OCUPACIONES** de los agentes sociales desde tres perspectivas: la capacidad individual, la autogestión o capacidad colectiva, y la eficacia organizativa.

- Para una óptica basada en la **capacidad individual**, el objeto de trabajo siempre es la *autonomía* de los sujetos, entendiendo por autonomía la *capacidad individual de resolver los problemas particulares en el marco de la comunidad*. Los objetivos del trabajo técnico se marcan y señalan después de analizar el estado y la cualidad de esa autonomía.
- Por otra parte, el objeto de trabajo basándonos en lo psico-social, es la **autogestión** de los componentes, entendiendo por autogestión la *capacidad colectiva para gestionar las respuestas a los problemas que les son comunes*. Los objetivos del trabajo técnico se señalan a partir de la valoración del estado y la cualidad de esa capacidad colectiva de asociar las percepciones, establecer explicaciones, tomar acuerdos, organizarse, actuar y valorar.
- Por último, bajo un punto de vista organizacional o societario, el objeto del trabajo técnico es la **eficacia organizativa**, entendiéndola como la *capacidad de una organización de mantener adecuada y flexiblemente sus objetivos, sus producciones, sus prestaciones...en una determinada comunidad*. Los objetivos del trabajo técnico se dirigen a mejorar esa eficacia.

Estos son los objetos de trabajo propios de los que operan en la comunidad desde una óptica participativa y cada uno de estos objetos está suficientemente diferenciado como para que nos induzcan **estrategias de intervención** propias o diferenciadas. Las analizamos:

- Cuando el objeto de trabajo es la **Autonomía**, entre las estrategias operativas más conocidas tenemos:
 - Las *Prestaciones Individualizadas*, que pueden ser de tipo económico, informativas, de tratamiento...funcionan mediante la demanda (reconocimiento de la necesidad de ayuda) previa.
 - Las *Informaciones*, las *Campañas*..., ofertando nuevos conocimientos que permitan percibir mejor la realidad y permitan mejorar la capacidad de los individuos para operar (periódicos, radio, TV, publicidad...).
 - La *Formación* u oferta de cursos, talleres de aprendizaje o de desarrollo de habilidades, grupos de reflexión o de análisis...donde los sujetos pueden mejorar sus capacidades individuales para enfrentarse mejor con los problemas que se les presenta.
 - La *Animación Socio-Cultural* o invitación a participar activamente de un acto cultural, una fiesta...
 - La *Construcción, Reconstrucción o Dinamización de las redes de apoyo psico-social* que requiere un individuo determinado.
- Cuando el objeto del trabajo es la **Autogestión**, las estrategias operativas adecuadas son:
 - La *organización de la comunidad* para que obtengan o creen aquel tipo de entidades, asociaciones o equipamientos que permitan analizar tanto las demandas como las respuestas o las necesidades de ese colectivo.
 - El *desarrollo de la comunidad* o el establecimiento de planes participadores y colectivos que permitan remontar la situación de subdesarrollo económico, afrontando, al mismo tiempo, objetivos de producción, renovación tecnológica, capacitación profesional, poder colectivo para gestionar el desarrollo...
 - El *proceso de cambio* de una comunidad o el establecimiento de planes y programas colectivos, con el objetivo de mejorar en la calidad de la relación o superación de aquellos comportamientos sociopatológicos, marginales, deficientes...
- Cuando el objeto de trabajo es la **eficacia organizativa** de la organización, hay una serie de posibilidades conocidas:
 - *Complementación institucional* o proyectos que se superponen a una determinada organización, entidad o equipamiento, con la intención de ayudar a la calidad de los objetivos que dicha organización, entidad o equipamiento se propone.
 - *Potenciación institucional* o intervención que se realiza en los componentes de la organización con el objetivo de mejorar su capacidad productiva, participativa... Hay técnicas específicas para ello: análisis institucional, consultores de procesos, seminarios de formación, laboratorios de sensibilización...
 - *Desarrollo institucional* o ampliación de los objetivos, o de la capacidad de articular nuevos miembros, o la incorporación de nuevas modalidades de prestaciones que ofrece a

los asociados...a partir de aportaciones de tipo económico, incorporación de profesionales, ampliación de locales...

- ✚ Cada una de estas estrategias operativas, acordes con los distintos objetivos: autonomía, autogestión, eficacia organizativa, requieren determinadas técnicas de trabajo, así como determinados comportamientos profesionales, partiendo de distintos **NIVELES**. Los vemos:

Los protagonistas reales de cualquier proceso participativo en un sistema democrático son tres: **la administración, los servicios y profesionales públicos y la población.**

- La **Administración**, en un sistema de derecho, es parte fundamental de los procesos participativos por muchos y diferentes motivos, como son las leyes y el marco legal, la financiación, creación y dotación de recursos, la contratación de personal, de los servicios... No es posible un proceso participativo comunitario sin una clara relación con la Administración local, es decir, el Ayuntamiento, que debe estar implicado en este proceso.
- De la misma manera es impensable una acción comunitaria globalmente entendida sin la participación en ella de los **Servicios** y de los profesionales pertenecientes a ámbitos (institucionales, funcionales y técnicos) de intervención sectorial. Esto plantea la necesidad de una coordinación comunitaria entre los diferentes servicios, con especificación de funciones y papeles, a la hora de realizar programas comunitarios, la existencia de instrumentos comunes y compartidos de conocimientos, y por último, la necesidad de superar las intervenciones sectoriales, parciales y fragmentarias.
- Por último, la **Comunidad**, o tejido social de la población, sus grupos formales e informales, sus asociaciones de todo tipo y sus líderes. Cualquier proceso comunitario necesita:
 - Fortalecimiento y **desarrollo de los grupos** y asociaciones existentes, sean de tipo general (asociaciones de vecinos, partidos, sindicatos), sean de tipo sectorial o particular (asociaciones deportivas, culturales, filatélicas...), ya que una acción comunitaria necesita de la aportación de todos y cada uno de los recursos que la comunidad misma ha constituido.
 - Facilitar **momentos de encuentro** y colaboración entre las diferentes organizaciones y estructuras comunitarias respetando la autonomía de cada cual y facilitando el intercambio y el pluralismo entre ellas.
 - Facilitar la **información y la formación** de estos grupos sobre los temas y los problemas comunitarios y sobre eventuales programas de intervención comunitaria.
 - Fomentar el **nacimiento, descubrimiento y formación de líderes comunitarios**, fundamentales para la dinámica positiva de las intervenciones comunitarias y para la participación activa de la comunidad.
 - La **construcción de un grupo comunitario** representativo de todas las organizaciones de la comunidad y capaz de acarrear, junto con los diferentes técnicos y junto con la administración local, las intervenciones comunitarias coordinadas garantizando en ellas la máxima planificación de la comunidad.

- ✚ Las **CARACTERÍSTICAS** que definen las actuaciones de los agentes de intervención social se basan en los siguientes principios:

- La **participación** es una condición necesaria para una intervención social, sin ella se acentúa el riesgo de manipulación, intervencionismo o despotismo. En este sentido, el individuo y la comunidad se responsabilizan en la resolución de los problemas sociales:
 - *Evitando el desarraigo* o la separación del individuo de su entorno social: intentándose solucionar los problemas desde el mismo contexto en que aparecen.
 - *Dando énfasis a la prevención*: potenciando la capacidad de los individuos y de la comunidad para hacer frente a los problemas sociales.
 - *Cambiando el rol del profesional*, pasando este de ser un experto que tiene acceso exclusivo al conocimiento a ser un transmisor de información y capacidades.
 - Dando importancia a la *interacción entre el individuo y su entorno* en la génesis y solución de los problemas.
- El grupo no es el destinatario de una acción externa sino el *sujeto de su propio proceso*, apoyando o no desde fuera.

- La *comunicación* debe ser el proceso que recorre todas las direcciones, una comunicación horizontal y democrática.
 - No es posible modificar las condiciones de vida de nadie sin contar con su *interés o su voluntad*, o en contra de estos. La dirección de estos cambios no pueden ser la que determinen instancias ajenas a la propia realidad, sino la que responda a las necesidades e intereses, la voluntad y a la capacidad, a la experiencia y a la cultura de los sujetos sociales que viven esos procesos.
 - Se trata de fortalecer la *iniciativa social* y las capacidades de la propia comunidad para poder hacer frente a los problemas y necesidades, por sí misma, utilizando todos los recursos a su alcance, los propios de la comunidad, los que puedan desarrollarse y los ajenos que puedan conseguirse.
 - Este objetivo debe ser asumido en cada uno de los campos de la intervención social, particularmente cuando la iniciativa sea pública: la Administración, tiene la obligación de promover la iniciativa de la comunidad social, no controlarla o tutelarla y mucho menos suplirla.
- ✚ La prestación de los servicios sociales comporta la *relación* entre profesional y usuario, lo que se convierte en una de las principales herramientas con que cuenta el profesional para intervenir. De ahí la importancia de tener en cuenta una serie de **APTITUDES** con que deberán contar los agentes de la intervención social como: tolerancia, iniciativa, disponibilidad, facultad de observación, capacidad de adaptarse a las personas, responsabilidad, equilibrio nervioso, motivación para el trabajo, trabajo en equipo y secreto profesional.

De acuerdo a esto, el agente de intervención social debe ser *apto* para: facilitar la relación personal; promover actitudes cooperativas; despertar en la gente un deseo de participación; acoger y canalizar las iniciativas colectivas; suscitar sentido crítico frente a situaciones sociales; ayudar a los grupos a saber plantear sus problemas; motivar a los grupos; aclarar los objetivos a alcanzar; coordinar las actividades; ofrecer los recursos técnicos necesarios; promover la autocrítica; dar métodos, no caminos ni soluciones; velar por el clima del grupo y ayudar a superar eventuales conflictos.

Pero también en las nuevas formas de intervención social se demanda un cierto compromiso emocional del profesional que, en parte al menos, deberá identificarse con la comunidad natural con la que está trabajando, como analizamos a continuación, en el segundo epígrafe del tema.

2. AFECTIVIDAD E INTERVENCIÓN SOCIAL: ACTITUDES DE LOS PROFESIONALES DEL ÁMBITO SOCIOCOMUNITARIO.

Numerosas investigaciones han demostrado que la relación interpersonal con un profesional es un factor decisivo en el aumento de la motivación y el mantenimiento de un proceso de cambio a largo plazo en personas con problemas.

Los cambios son más importantes cuando hay una relación cara a cara con un consejero, que cuando se utilizan otros procedimientos impersonales de autoayuda. En estos casos, el factor importante no es sólo la interacción con el consejero, sino la *forma* en que éste actúa durante la relación. Estilos muy directivos y de confrontación producen niveles mucho más altos de resistencias, mientras que un estilo más empático es asociado con menor resistencia y mejores cambios a largo plazo (*Miller y Rollmick*).

Todo cambio personal, social o institucional produce inseguridad, ya que requiere una reorganización de conocimientos, de actitudes y de sentimientos. Los cambios externos precisan de cambios, tanto en las personas como en los profesionales para llegar a comprenderlos y poder relacionarse con ellos. Es por eso que los cambios se identifican con algo negativo por la ansiedad que producen y por la incertidumbre que conllevan hasta que no se han llegado a integrar.

Los agentes de la intervención social deben pasar de una posición defensiva centrada en los problemas, a una actitud más optimista que permita descubrir en él mismo, en los usuarios de los servicios sociales y en la misma sociedad, mecanismos y estrategias que posibiliten y promuevan cambios favorables de dificultades. Por ello, han de incorporar para sí mismos actitudes de progreso, de creatividad, de salud, que permitieran integrar nuevas aportaciones científicas y tecnológicas, e incluir nuevos puntos de vista en el análisis de situaciones sociales.

Uno de los principales efectos que se persiguen a través de la atención personal como relación es la *influencia*, que deberá estar precedida siempre de la motivación, ya sea para ampliar la percepción y conocimientos del usuario, o para cambiar actitudes, aumentar la autoestima, ayudar a afrontar

situaciones de crisis, y a cambiar su forma de enfrentarse a los problemas u orientarle en el acceso a los recursos.

La *motivación*, se convierte pues, es uno de los factores más relevantes en la atención personal del usuario. Por ello debemos analizar e intervenir en cada uno de los factores que la componen: interés, actitudes y creencias; definición y características de metas concretas; discrepancia entre la situación actual y las metas; información sobre posibles caminos a seguir; habilidades y competencias; expectativas, percepciones de control y autoeficacia percibida.

Analizadas las actitudes de los profesionales del ámbito sociocomunitario, pasamos a desarrollar el tercer y último epígrafe del tema, titulado...

3. LA COLABORACIÓN CON OTROS PROFESIONALES Y EL TRABAJO EN EQUIPO.

Una actuación que pretende el desarrollo comunitario implica necesariamente una interdisciplinariedad entre diferentes profesionales. También deben de tener la información necesaria y la coordinación entre ellas, con el fin de racionalizar los recursos y evitar duplicar servicios.

Hay muchas aproximaciones teóricas al trabajo interdisciplinar, desde *Piaget* que lo definen como “*el intercambio y la integración recíproca entre varias ciencias que dan como resultado el enriquecimiento mutuo*”, hasta la definición que en el campo de la intervención comunitaria hace *José M^a Rueda*: “*el equipo interdisciplinar es un conjunto de profesionales diferentes encarados hacia un objeto común, igualados en el momento de hacer aportaciones, pero diferentes en el tipo de información y de intervención que pueden hacer y capacitados para reorganizar sus actuaciones*”.

El trabajo en equipo no es una finalidad en sí mismo, sino un instrumento insoslayable para intervenir en una realidad social de complejidad creciente, y surge de una doble necesidad: eficacia y profundidad y del desarrollo de potencialidades individuales con ayuda de otros.

La constitución de un equipo de trabajo dentro de un contexto organizacional requiere: análisis del contexto institucional; análisis de las resistencias; estrategias de actuación frente al boicot institucional; identificar objetivos (manifiestos y latentes) de la institución; identificar los acondicionamientos objetivos al Trabajo en Equipo.

La FINALIDAD es la de armonizar las actividades y esfuerzos de un conjunto de personas con el fin de que las tareas asignadas a cada uno encajen dentro de una totalidad y favorecer, así, la interrelación para una mejor consecución de objetivos.

CONSISTE en intercambiar ideas y compatibilizar criterios de actuaciones con el fin de ordenar metódica y armoniosamente las actividades, servicios y personas, a fin de que cada una de las actividades contribuya al logro de los objetivos propuestos.

Los TIPOS de Coordinación pueden ser preventiva y operativa:

- La *coordinación preventiva* tiene por finalidad asegurar la armonización de actividades previamente a su realización. Cada uno informa y es informado acerca de lo que va a hacer en función del objetivo común. Esto permite: hacer una cuidadosa distribución de tareas para evitar conflictos e interferencias, y que cada uno conozca las tareas que debe realizar y la relación de estas con las demás, ya que todos constituyen un conjunto.
- La *coordinación operativa* se ejerce durante la ejecución para mantener la armonía de factores y esfuerzos y/o hacer ajustes en función de hechos imprevistos e incidentales.

Los NIVELES de Coordinación pueden ser: político (afecta a las directrices globales de actuación y asignación de recursos), técnico (formulación de programas sectoriales relacionados entre si), y territorial (implementación operativa a nivel territorial de todos y cada uno de los programas formulados sectorialmente para una unidad geográfica superior).

CONCLUIMOS un tema de especial importancia en el que hemos analizado aspectos definitorios de los agentes de intervención social, subrayando el carácter interdisciplinario de su intervención y su inscripción en programas de acción compactada.

Como referencias **BIBLIOGRÁFICAS** citamos las siguientes:

ANDER EGG, E. "*Desarrollo de la comunidad*". Ed. Humanitas, Buenos Aires, 1977.

SANCHEZ VIDAL, A.: "*Psicología Comunitaria: bases conceptuales y métodos de intervención*". Barcelona, PPU, 1988.