

## **Capítulo 3 La intervención social I: Intervenciones dirigidas**

Los dos capítulos que presentaremos a continuación tratan de diferentes formas de intervención social. El primero, tratará sobre intervenciones que hemos denominado 'dirigidas' y el segundo sobre intervenciones 'participativas'. En estos capítulos se analizarán diferentes ámbitos y desarrollos sobre intervención social a partir de los ejes de análisis que hemos definidos como básicos para pensar este tipo de intervención. Hemos hecho una distinción que agrupa diferentes ámbitos de intervención en estos dos capítulos como forma de organizar el análisis y porque juzgamos que la distinción entre perspectivas que proponen la acción de transformación desde los equipos profesionales y aquellas perspectivas que juzgan relevante la participación de las personas afectadas en la solución de sus propias problemáticas es un criterio útil, por un lado, para agrupar diferentes perspectivas y ámbitos de intervención y, por otro, para llevar a cabo dos análisis que mostrarán las diferencias entre estas líneas de pensamiento y acción. Aunque estas dos grandes perspectivas pertenecen a lo que hemos definido como intervención social, las diferentes respuestas que estos materiales han arrojado al ser interrogados por los ejes de análisis construidos, justifican análisis diferenciados para cada una de las tendencias.

La intervención social está compuesta por una gran variedad de prácticas profesionales en las que técnicos/as, trabajadores/as, profesionales y voluntarios/as de los ámbitos de los estudios sociales, trabajan para buscar soluciones a problemas sociales identificados, respondiendo a una demanda proveniente de algún ente social (individuos, grupos, organizaciones, instituciones, Estados). La idea principal de la intervención social es que, frente a una demanda social, la acción de ciertas personas preparadas profesional y técnicamente producirá como consecuencia bienestar en las personas que son afectadas por dichas intervenciones – clientes, usuarios/as, beneficiarios/as, personas de la comunidad. La posibilidad de introducir cambios en los modos de vida de las personas afectadas se basa en la idea de que se pueden lograr determinados objetivos por medio de acciones sistemáticas a partir del saber técnico y profesional o del diálogo entre interventores/as e intervenidos/as.

Bajo este paraguas común definimos los ámbitos que tomaremos en cuenta como intervención social. En el presente capítulo reflexionaremos sobre algunos desarrollos teóricos en diferentes ámbitos que hemos agrupado bajo el

nombre de "intervenciones dirigidas". Esta reflexión se hará a partir de los ejes de análisis definidos en esta investigación: 1) Cómo se construyen los problemas sociales, 2) Cómo se construyen las soluciones, 3) Cuáles son los entes relevantes para la solución, 4) El uso del conocimiento y de las técnicas para la intervención, y 5) El cambio social posible y deseable.

Para articular esta reflexión, además de revisar algunos modelos generales asociados a la aplicación y la intervención, nos centraremos en tres ámbitos distintos de intervención social. En primer lugar, estudiaremos algunos modos de intervención relacionados con los servicios sociales como institución del Estado (aunque su normativa rige a nivel autonómico y municipal) cuya responsabilidad es la de intervenir para garantizar y facilitar a los/as ciudadanos/as prestaciones y servicios que tiendan a favorecer el desarrollo libre de las personas y colectivos dentro de la sociedad y evitar formas de exclusión y/o marginación de personas o grupos. Dentro de este marco institucional, estudiaremos algunos de los conceptos, principios, niveles de actuación y características fundamentales de la intervención en los servicios sociales. En segundo lugar, estudiaremos la cooperación internacional como otro ámbito de desarrollo teórico de intervención social. Estos modelos de intervención están enmarcados en sistemas donde se involucran organismos internacionales de financiamiento, organizaciones no gubernamentales de desarrollo, grupos y asociaciones en los países "receptores", entre otros. Dentro de este sistema estudiaremos algunas de las formas en las que se ha teorizado sobre la intervención social. En tercer lugar, analizaremos propuestas alrededor de los desarrollos sobre apoyo social. Aquí estudiaremos las bases conceptuales y las maneras en las que se organiza este tipo de intervención.

Estos tres ámbitos de intervención involucran diversas instituciones, teorías, técnicas concretas, formas de acercamiento etc. que nos permiten estudiar una amplia gama de textos asociados a la intervención social a partir de los ejes de análisis propuestos. Aunque en la literatura de los diferentes ámbitos hay una gran cantidad de trabajos sobre problemas específicos e intervenciones concretas en comparación con los trabajos de reflexión sobre la intervención social propiamente, como hemos dicho antes, en esta investigación nos centraremos en las ideas principales que articulan los desarrollos sobre intervención en los diferentes ámbitos nombrados en lugar de ahondar en las profundidades de cada planteamiento de intervención y de los problemas

concretos que se tratan. De esta manera buscaremos mirar qué espacios de intervención social abren y limitan dichos ámbitos.

Para comenzar haremos un repaso de algunos desarrollos encontrados en la literatura sobre psicología aplicada como marco general en el que se inserta la intervención social desde esta disciplina.

### **3.1.1 La aplicación**

Según la Enciclopedia Espasa Aplicar tiene que ver con "poner una cosa sobre otra" o bien "emplear algo para conseguir mejor un determinado fin". La noción de aplicación, proveniente del vocablo "pli" tiene que ver con, plegar. Pliegue, desplegar, explicar, implicar, son palabras que son familiares cercanos de la aplicación. Aplicación, en psicología social, sería desplegar una teoría proveniente de la investigación básica sobre la realidad. Aplicar, sería poner los conocimientos producidos por las ciencias humanas y sociales sobre situaciones concretas consideradas como problemáticas; emplear el conocimiento social para conseguir mejor la transformación de situaciones problemáticas. Según Oskamp (1984) La psicología social aplicada recoge ciertos aspectos de la psicología social y los aplica de manera sistemática para la obtención de algún propósito social. Esta psicología aplicada estudia cómo llevar a cabo esta aplicación, cuáles conocimientos básicos utilizar en cada contexto problemático y de qué manera hacer una correcta "aplicación" de estos aspectos.

Según Blanch (1998), el principal reto que ha afrontado la psicología desde sus inicios ha sido el de atender al mismo tiempo a la construcción de un conocimiento científico iluminador de la realidad, incidir prácticamente sobre la misma y atender a las demandas sociales de resolución de problemas y promoción de la calidad de vida. Es decir, atender a la dimensión teórica, la práctica y la social de la disciplina sin que el predominio de uno de los aspectos (el científico, por ejemplo) redunde en el menos cabo de las otras dimensiones.

Clemente Díaz (1992) afirma que el origen de la psicología social aplicada tiene que ver con la necesidad que en un momento determinado tuvieron los/as profesionales de la disciplina de ponerse en contacto con el mundo social, salir de los laboratorios donde se experimentaba con pequeños grupos y comenzar a transformar diferentes contextos a través de su acción. Es decir, atender a la dimensión social de la profesión en contra de la preeminencia del aspecto científico y básico; comenzar a preocuparse y actuar sobre la realidad

utilizando el conocimiento adquirido en la disciplina para guiar la acción y crear técnicas concretas para llevar a cabo esta tarea social: desarrollar la dimensión práctica.

Hemos extraído, a partir de la literatura revisada, algunos principios que sirven de base para la idea de una psicología social aplicada:

1) El conocimiento básico, sirve para entender cuáles son los procesos de las relaciones entre las personas y del mundo social. Este conocimiento puede y debe ser útil para resolver los problemas sociales.

2) Una psicología social aplicada asume que es posible, a través de este conocimiento, transformar o incidir sobre diferentes ámbitos de la vida de las personas.

3) Los cambios que se proponen desde la aplicación del conocimiento sobre la realidad son dirigidos a aumentar la calidad de vida de las personas que están involucradas en la acción. Para dar viabilidad a la idea de psicología aplicada, es necesario asumir que es posible imprimir una dirección en el cambio buscado a través de la planificación estratégica de las acciones a llevar a cabo y de los objetivos a conseguir. Estos lineamientos se derivan de la "aplicación" de la teoría sobre las situaciones concretas.

4) Los/as profesionales encargados de "aplicar" estos conocimientos están entrenados/as en técnicas concretas de observación, medición y tratamiento de los problemas sociales. Por lo tanto, la relación de aplicación se condensa en la relación entre el/la agente de cambio y el/la cliente (receptor/a de las acciones agenciadas desde los diferentes contextos de aplicación).

La psicología social aplicada resulta una tecnología social capaz de planificar soluciones a los problemas sociales específicos a partir del bagaje de conocimiento producido por las diferentes ramas de las ciencias sociales y humanas (Varela, 1971). La tecnificación de este conocimiento se produce en los ámbitos de la teoría social (modelos de funcionamiento de la sociedad), de la técnica y metodología (métodos concretos que sirven para trabajar con las personas, investigar situaciones concretas, medir, actuar sobre la realidad, evaluar los cambios producidos) y de las problemáticas a tratar (los diferentes temas sobre los cuales se trabaja). A partir de estos últimos, surgen las diferentes ramas de la psicología aplicada como son la psicología de las organizaciones, de la salud, educacional, clínica, comunitaria, industrial,

ambiental, política, militar, entre otros. Todos éstos son ámbitos donde la actividad profesional puede incidir para lograr cambios concretos.

La intervención social puede ser estudiada como una rama de la psicología aplicada ya que despliega una serie de conocimientos, técnicas y metodologías a problemáticas específicas de la vida social.

### **3.1.2 Concepto y modelos generales de intervención social**

El vocablo 'Intervención' quiere decir, según la enciclopedia Espasa, tomar parte en un asunto, intervenir, irrumpir en un estado de cosas para modificarlo con esa acción. Cuando se trata de relaciones internacionales, por ejemplo, tiene que ver con dirigir, desde países extranjeros, asuntos internos de otro país. En países federales, el ejercicio del gobierno central en funciones propias de estados o provincias. En todo caso, el vocablo alude a la acción de un agente 'externo' dentro de los asuntos de otro agente que previamente está conformado como tal. "El concepto de intervención o intervenir comporta la realización de una mediación entre de dos elementos distintos, pudiendo ser esta impositiva o voluntaria, activa o pasiva, etc." (Luque, 1988: 7).

El concepto de intervención asume que existen dos elementos diferenciados que se relacionan entre sí. Se asume que el primero de estos elementos interfiere en los asuntos del segundo y que esta acción tiene como consecuencia una transformación de la situación inicial de este último agente (aunque en algunos casos se propone la transformación de ambas partes de esta relación). Por un lado, los/as interventores/as (profesionales, técnicos/as, voluntarios/as, etc.) y, por otro, los/as intervenidos/as (clientes, beneficiarios/as, colectivos con necesidades especiales, etc.) se relacionan en un contexto de intervención que puede ser individual, grupal o comunitario (Payne, 1991/1997). La intervención social dibuja una relación en la que los/as primeros/as buscan incidir con su acción en la calidad de vida de los/as segundos/as para transformar situaciones que son vistas como problemáticas. La intervención social tiene como objeto "dotar al sujeto de los instrumentos que le permitan desarrollar su capacidad de control y dominio de su propio medio y de incidencia práctica en el proceso de cambio, en las estructuras, de cara a resolver problemas que les afectan" (Luque, 1988: 43), así como mejorar sus condiciones de vida y fomentar su desarrollo personal y social (López-Cabanas y Chacón, 1997).

El bienestar que deriva de la relación entre los/as profesionales y las personas en un contexto determinado, tiene consecuencias en la redistribución de recursos de la sociedad; ya que se tiende a atender a los colectivos que se encuentran en alguna desventaja social para mejorar, en lo posible, su calidad de vida.

"La intervención psicosocial podría concebirse, en definitiva, como un proceso de redistribución de recursos contemplando a la comunidad como recurso, al equipo como recurso y al usuario como recurso." (San Juan, 1996: 32)

Así, la intervención social y psicosocial buscan atacar los problemas sociales presentes en la sociedad a partir de modelos teóricos que explican qué es lo social y cuáles son las presuntas causas de los problemas; y modelos prácticos sobre cuáles son las mejores maneras de incidir sobre estos problemas a favor de las personas involucradas en las situaciones problemáticas.

Una de las áreas más importantes de la teoría sobre intervención social es la relacionada con la capacidad de diagnóstico y estudio de los/as científicos/as sociales de los problemas y de las maneras en las que se manifiestan en contextos específicos. Por tanto, el análisis de los sistemas sociales es visto como relevante dentro de la literatura sobre el tema de la intervención social (Luque, 1988, Martínez y López, 1993). Marín (1996), por ejemplo, hace unas recomendaciones para el diseño de intervenciones culturalmente apropiadas entre las que enfatiza en la investigación que se realiza antes de la intervención para el conocimiento profundo de los valores, formas de hacer, relaciones, etc. de determinados grupos sociales. La investigación (en un sentido amplio, es decir, las diferentes tendencias, estilos y niveles de investigación) sirve como guía de la acción de intervención; ya que en ésta se delimita la problemática a tratar, se intentan determinar las razones, las vías de solución y recursos disponibles, etc. (Clemente, 1998). A la vez, las perspectivas teóricas se contrastan con las situaciones prácticas de intervención y se ven modificadas, corregidas y ampliadas.

Ha partir de esta dinámica han surgido diversas clasificaciones de los modelos utilizados para entender los problemas sociales y las formas de intervención posibles. A continuación, haremos una breve descripción de algunos de ellos, para pasar a compararlos con los marcos teóricos que hemos trabajado en el capítulo anterior.

Clemente Díaz (1992), propone una clasificación de algunos marcos de referencia de intervención. Para hacerlo utiliza como criterio de clasificación las

diferentes localizaciones del problema social que se proponen, es decir, en algunas de estas orientaciones el problema está en la persona ya que está desviada de las normas mayoritarias, en otros marcos de referencia los problemas sociales son producto de diferencias en posiciones en las sociedades o de los problemas que las propias sociedades avanzadas acarrearán.

En la '**orientación de la patología social**' y '**de la desviación social**' las personas o grupos que se desvían de las cualidades sociales deseables y saludables son vistos como un problema social. Los/as desviados/as son personas que necesitan atención, dado que ha fallado en algún momento su proceso de socialización con las normas dominantes de una sociedad dada. La resocialización mediante el aumento del contacto y el refuerzo con los grupos primarios no desviados y la disminución del contacto con los grupos desviados es una de las formas de intervención de este modelo.

En la orientación de la '**desintegración social**' hay un fallo en las reglas de convivencia que se pueden dar por la falta de normas, por conflictos culturales o por inconformidad con las reglas existentes. Estas causas motivan un desequilibrio en el sistema que produce problemas sociales tales como la delincuencia, las adicciones, las enfermedades mentales, etc. Es necesario intervenir para incorporar de nuevo el equilibrio en el sistema.

**La perspectiva del conflicto** es tratada por este autor como conflicto de valores e intereses existentes entre diferentes grupos de la sociedad. En el momento en que estos intereses comienzan a estar en oposición, nace un problema social, dando como resultado que ciertos valores prevalezcan sobre otros.

Y, por último, la orientación '**burocrática**' afirma que los problemas sociales son característicos de las sociedades avanzadas; por lo tanto, las instituciones deben procurar intervenir en las situaciones que surgen como producto de los cambios en la sociedad para atenuar los efectos de estos problemas (Clemente Díaz, 1992).

Por su parte, Luque (1988), defiende **el modelo ecológico** como válido para el estudio de los problemas sociales y presenta el modelo de sistema como complementario a éste. Estos modelos sirven sobre todo para tomar en cuenta los diferentes elementos que se dan ante una situación dada, así como las

relaciones entre ellos. Por esta razón son útiles para tomar en cuenta factores diferentes y trazarse una perspectiva holística en la intervención.

El modelo ecológico, también utilizado en ciertas perspectivas dentro de la psicología comunitaria (citadas por Chacón y García, 1998), consiste en postular la relación dependiente entre el individuo y su ambiente. La conducta, es por tanto, comprensible solamente dentro del entorno natural donde se desarrolla y tomando en cuenta las significaciones que subjetivamente las personas hacen de ese entorno. El análisis ecológico deberá considerar el sistema de relaciones personales que actúan en un escenario concreto. Esta perspectiva surge, según estos autores, como respuesta a las orientaciones cognitivo conductuales que enfocan el estudio y la intervención sobre aspectos individuales desligando a la persona o el colectivo de su entorno familiar, social e institucional. El modelo sistémico es coherente con el modelo ecológico ya que propone que el todo (en este caso la situación problemática) presenta características definitorias que no pueden encontrarse en los elementos aisladamente. Toda la conducta del individuo está emparentada con un grupo de relaciones en sistemas que, a su vez, se relacionan con otros sistemas. Para comprender un fenómeno, es necesario investigar cuáles son las relaciones más relevantes que definen la situación dada. En la intervención, el cambio en uno de los elementos del sistema, puede tener grandes implicaciones en los demás elementos relacionados.

Estos autores proponen un marco amplio de modelos de intervención en el ámbito comunitario que parten del modelo ecológico: Los modelos centrados en la salud mental se refieren a la rama de la psicología clínica comunitaria que ha criticado las tradicionales definiciones intrapsíquicas de los problemas mentales y que ponen énfasis en los aspectos sociales y relacionales de las conductas de las personas. En general, estos modelos buscan conseguir cambios estables en los comportamientos de las personas y colectivos, para instaurar conductas de tipo adaptativo (Chacón y García, 1998). En estas perspectivas se toman en cuenta los recursos materiales, sociales y psicológicos de los que dispone la persona para hacer el estudio de la situación y las formas de intervención.

Otro de los modelos descrito por los autores es el del '**marco organizacional**'. En este modelo se sostiene que los problemas de las organizaciones y comunidades deben mirarse desde el ángulo de las relaciones personales involucradas. El objetivo principal de la intervención es hacer compatibles los



objetivos individuales con los objetivos de la organización, para lo que son necesarias intervenciones a escala grupal y comunitaria.

El '**marco conceptual transaccional**' centra su atención en los cambios que se producen a través del tiempo en las relaciones estudiadas; implica tomar en cuenta no sólo los elementos que se presentan en la situación problemática dada, sino rastrear la evolución que han tenido las diferentes relaciones involucradas en la conformación de la problemática. El objeto de este modelo sería la comprensión de la salud emocional y conductual de los individuos en determinados escenarios físicos, psicosociales y políticos a partir del estudio de las problemáticas desde la perspectiva transaccional.

Por último, Chacón y García (1998) describen el '**marco de acción o cambio social**' según el cual se produce un marco teórico explicativo sobre cómo los sistemas producen reacciones psicológicas. Se hace una crítica a la limitación de los modelos tradicionales en psicología que no logran entender la complejidad de estos factores en la totalidad de la sociedad y que se aplican a los contextos reducidos de las personas, grupos o incluso comunidades. Este modelo enfatiza en la participación comunitaria, no para mejorar la efectividad de la organización, sino para lograr una mejora de la distribución de recursos en la propia comunidad.

Otros modelos son los propuestos por Ubillós (1996). Más imbuido en la tradición de teorías psicosociales, el autor presenta el 'modelo de acción razonada', el 'modelo de creencias de salud', y el 'modelo extendido de Triandis', los cuales han sido aplicados en el área de salud para desarrollar programas de educación sanitaria.

Con estos ejemplos pretendemos mostrar cómo los desarrollos teóricos hechos en el principalmente en los ámbitos de la sociología y de la psicología social son utilizados para el estudio de los problemas sociales, así como para diseñar formas de intervención, desde el ámbito profesional. También sirven para conformar los relatos explicativos que se hacen sobre la práctica frente a agentes institucionales tales como gerentes, políticos/as y otros/as colegas, y de cara a los/as usuarios/as y clientes objeto de intervención. Además de estos modelos generales, para cada área temática sobre la cual se interviene, existen desarrollos explicativos. Teorías sobre el advenimiento de drogodependencias, las dificultades de la inmigración (San Juan, 1996), la pobreza (Rozas, 1999), la vejez (Ariño, 1998), la salud, el maltrato infantil, entre otras, son

desarrolladas para guiar las intervenciones específicas sobre estas problemáticas.

Para analizar las producciones teóricas en el ámbito del trabajo social, Payne (1991) hace una clasificación de niveles de teorización que se encuentran en la literatura sobre el tema. En un primer lugar señala un nivel de teoría general o base de conocimiento que guía la acción que produce explicaciones concernientes con las estructuras políticas y económicas de las sociedades y el objetivo de las instituciones sociales; luego se refiere a las teorías sobre la práctica en la que se desarrollan métodos de intervención y referencias a cómo los profesionales actúan y deben actuar; y por último, el nivel de las prácticas específicas referido a cómo se trabaja con la experiencia y el conocimiento en la práctica.

Para la presente investigación nos interesa reflexionar sobre las concepciones de lo social que subyacen a las explicaciones y modelos en el ámbito de la intervención social y psicosocial. A partir de los modelos trabajados hasta ahora y siguiendo a Payne (1991/1997: 64), podemos definir una tipología general de las perspectivas trabajadas en la intervención social para comprender lo social.

A nuestro entender, el modelo de sociedad trabajado en la mayoría de los modelos nombrados tiene que ver con la intervención en problemas concretos de la sociedad que la mayoría de las veces se ven materializados en colectivos específicos (niños/as, drogodependientes, inmigrantes...). El objetivo de la intervención, según la literatura, es el aumento de la calidad de vida de estos colectivos por medio de la relación entre interventor/a e intervenido/a.

Se busca integrar a las personas con problemas específicos a las oportunidades que ofrece la sociedad. En el caso de las personas discapacitadas, por ejemplo, el principal objetivo de la intervención es que estas personas logren la igualdad de elementos culturales, educacionales y de accesibilidad para que alcancen cuotas superiores de integración social (COP – IMSERSO, 1999). La exclusión social se presenta como problema, ya que las personas en esa condición – en este caso discapacitadas - no tienen acceso a los recursos que ofrece la sociedad. La intervención social pone énfasis en la atención de aquellos sectores de la población que están o podrían estar excluidos de estos recursos.

Así, la acción se localiza en actores que, por su posición en la sociedad, están excluidos/as o en riesgo de exclusión con respecto a los recursos de la sociedad y que por esta razón no pueden competir en el sistema social con igualdad de condiciones que las personas que no son excluidas. Se trata de compensar a estas personas (a las que de ellas se conviertan en clientes de la intervención social a través de demandas concretas) con algún tipo de ayuda que las acerque a las competencias educativas, culturales y sociales necesarias para sobrevivir en el sistema actual. Se trata de adaptarlas a las normas del sistema y otorgarles herramientas para que ellas mismas puedan solucionar sus problemas y desarrollarse íntegramente a la sociedad. (Luque, 1988; López-Cabanas y Chacón, 1997). Al respecto, Parton (1998) afirma que la intervención social lleva a cabo el rol de medidor entre aquellas personas que están actualmente excluidas (o en riesgo de estarlo) y el 'mainstream' (las tendencias que prevalecen) de la sociedad y, por esto, las funciones subyacentes a las intervenciones desde los servicios sociales son: paliativas, educativas, de integración y redistributivas.

Desde la mayoría de los modelos estudiados no se cuestionan las bases económicas, sociales y de valores sobre las cuales están distribuidos los recursos de la sociedad. La redistribución se hace por medio de servicios que atienden a ciertas personas de los colectivos en desventaja y a las situaciones problemáticas que surjan en las comunidades. Se ajustan los desperfectos del sistema a través de intervenciones en los contextos que son considerados como 'problemáticos'. Se busca estudiar, modificar, equilibrar, poner objetivos en común, dotar de herramientas, etc. en cada ámbito de acción problemático hasta ahora definido (vejez, delincuencia, inmigración...).

La visión funcionalista de la sociedad, basada en la búsqueda del equilibrio del sistema a través del acomodo que hace el propio sistema para lidiar con los desperfectos que produce (como ciertos problemas y colectivos), es la base de algunos de los modelos revisados. Las herramientas del saber del profesional en diversas instituciones de la sociedad se ponen en uso para cumplir la función de atender el desequilibrio que generan los problemas sociales y para evitar las consecuencias que estos elementos disfuncionales puedan tener en la sociedad (Merton, 1957). Para Bergold (1997) el modelo funcionalista de la sociedad busca el control social, bien por medio de la integración de aquellos miembros de la sociedad que no cumplen las normas o por la exclusión de estos miembros para asegurar la existencia de la sociedad. Las formas de

intervención, tanto individual, grupal como comunitaria, persiguen la mejora de las condiciones de vida de las personas dentro de los parámetros de lo permitido por la sociedad y del desarrollo personal en contra de la desviación anómica (Durkheim, 1895).

La mayoría de los modelos estudiados siguen los parámetros del modelo funcionalista dado que persiguen por un lado, el equilibrio del sistema a través de medidas paliativas para los colectivos marginados sin pretender cambiar el sistema (aunque en ciertos casos se busca incidir en las políticas públicas para adaptarlas a los problemas sociales existentes) y por otro, cambiar conductas y actitudes de personas o grupos desviados y reintegrarlos por medio de una intervención socializadora con las normas dominantes. Se crea un marco institucional que trata de paliar los problemas que se producen por el sistema social actual y regular las actuaciones que son vistas como posibles para los colectivos definidos como problemáticos.

Bajo este marco general de comprensión de lo social se desarrollan los diferentes modelos explicativos sobre cómo se relacionan las personas y los grupos con sus entornos y acerca de cómo intervenir para que esa relación sea lo menos problemática posible dentro de los límites de lo permitido y de los recursos asignados para estas intervenciones.

Los modelos cognitivo – conductual, ecológico – sistémico o de acción social toman en cuenta diferentes elementos de los contextos de las personas involucradas para sus intervenciones. Así mismo, se trabaja en diferentes niveles de intervención (individual, grupal, comunitaria) dependiendo de las distintas perspectivas que se pongan en práctica y de las demandas concretas que impulsan las intervenciones. Sostenemos que la principal diferencia entre los modelos sociales y psicosociales de intervención radica, más que en el marco general de comprensión sobre lo social, en los ámbitos de actuación que se propone la intervención en distintos casos y de las diferentes teorías de alcance medio que se utilicen para ella (como por ejemplo el uso de la teoría de acción razonada, teoría eminentemente psicosocial dentro de la intervención en salud - Ubillós, 1996 - en contraposición con el modelo de acción social de carácter más general o sociológico).

Ahora bien, también hay modelos que reflejan algún tipo de conflicto en la sociedad, posiblemente asociables al modelo marxista descrito anteriormente; sin embargo, estos modelos: el de 'conflicto de valores' (referido a las diferencias entre grupos sociales sobre los intereses y valores y la lucha entre

estos grupos sociales) y el de 'acción social y cambio social' (que consiste en tomar en cuenta en el análisis de las situaciones problemáticas las tendencias más generales de la sociedad) no están desarrollados como cambio radical en el sistema como es la propuesta marxista ortodoxa. Aunque estos modelos plantean que el sistema social no está en equilibrio, que hay diferencias entre grupos sociales o que hay marcos estructurales más amplios que el grupo o la comunidad para definir los problemas sociales, no se proponen atacar estos asuntos a través del cambio de las estructuras de la sociedad.

La perspectiva marxista, desde nuestro punto de vista, no está reflejada en los modelos antes expuestos porque no se plantea la disconformidad con el orden social actual ni su transformación. Según Offer (1999) el/la trabajador/a social – regido/a por un marco teórico marxista - debería tener el objetivo a largo plazo de cambiar el sistema social y sus acciones deberían estar estratégicamente dirigidas a este fin. Sin embargo, en las posturas reseñadas, la intervención hace énfasis en mejorar el estado personal del cliente y no en una transformación social radical.

Según Payne (1991/1997) las principales ideas que vienen del marco de pensamiento socialista que han afectado al trabajo social son: a) Los problemas son definidos como sociales y estructurales en vez de individuales, b) Las desigualdades e injusticias de las cuales son víctimas algunos grupos sociales vienen de su posición como clase trabajadora (o a la discriminación a determinados grupos sociales como por ejemplo las mujeres), c) Las perspectivas de organización de la sociedad se basan en la cooperación y la solidaridad, d) Las formas de cambio son las actividades políticas y el objetivo es la transformación de la sociedad, e) Se trabaja con la idea de *praxis*, que propone que se debe implementar la teoría en la práctica, de modo que la práctica refleja o altere la teoría.

A partir de esta definición, podemos decir que los modelos vistos anteriormente no reflejan posturas marxistas ya que ni colocan el énfasis de la definición de los problemas en las estructuras sociales (los colocan más bien en problemas individuales o – a lo sumo – en problemas relacionales que se dan en determinados contextos), ni buscan una transformación de la sociedad, sino que siguen una visión funcionalista de lo social.

### **3.2 Los Servicios Sociales como ámbito de Intervención Social**

En el ámbito de los servicios sociales se han desarrollado importantes reflexiones teóricas y prácticas de la intervención dentro del marco institucional. La necesidad de actuar sobre asuntos concretos de los grupos sociales ejerce presión para que se construyan discursos y prácticas con relación a qué herramientas conceptuales utilizar, bajo qué principios generales actuar, qué actores están involucrados en las redes de intervención social y cómo llevar a cabo acciones para la intervención. En este apartado abordaremos estos aspectos para perfilar las diferentes respuestas que se dan a estos asuntos en el marco del Estado Español. La delimitación del análisis a los desarrollos hechos dentro del Estado Español (y en particular en Cataluña dado el carácter autonómico y municipal de algunas competencias) responde a una decisión metodológica, ya que consideramos que se ha generado abundante material escrito sobre el tema para realizar reflexiones concluyentes sin tener que acceder a bibliografías de otras zonas geográficas, cosa que haría mucho más complicado el análisis de contextos donde se desarrollan los servicios sociales dado las particularidades en los diferentes Estados.

#### **3.2.1 Redes de conceptos**

En los trabajos sobre servicios sociales se presenta un abanico de conceptos que se relacionan entre sí que dan coherencia al planteamiento de que existan los servicios sociales como ámbito de intervención. Este conjunto de conceptos no está presentado igual por todos/as los/as autores/as aunque, generalmente en la reflexión sobre los servicios sociales, aparecen los temas relacionados con la definición de los problemas sociales y de las necesidades de los/as usuarios/as; por un lado, y de la concepción de calidad de vida, de bienestar social, del Estado de Bienestar y de las políticas sociales, por otro. Las discusiones sobre los significados de estas nociones y sus implicaciones son abundantes, por lo que aquí nos limitaremos a mostrar algunas de las vertientes más utilizadas en los desarrollos asociados a los servicios sociales.

Hay autores como López Cabanas y Chacón (1997) que sugieren que los **servicios sociales** vienen a sustituir el vacío que se ha creado en las sociedades contemporáneas con relación al cuidado de las personas que a veces no pueden valerse de sí mismas, como por ejemplo niños/as, ancianos/as o discapacitados/as que tradicionalmente eran cuidados por las familias y a través del 'apoyo natural' de los grupos sociales y comunitarios.

Dado que en las sociedades contemporáneas los vínculos familiares y comunitarios se han debilitado por factores sociales como por ejemplo el empleo femenino o las migraciones fuera de las comunidades de origen, entre otros, es necesario que la propia sociedad cree mecanismos institucionales para atender a estas personas a partir de servicios especializados.

Estas acciones son actualmente promovidas, por un lado por los organismos del Estado encargados de asegurar el bienestar de todos/as los/as ciudadanos/as y de las acciones reguladoras que proveen de diversos servicios de apoyo a las personas que no pueden recibirlos de su propio entorno; y, por otro, por las iniciativas sociales organizadas (gremios, mutuas, etc.). Esta red de instituciones y asociaciones que se crea sienta las bases de lo que luego vino a llamarse Estado de Bienestar (López Cabanas y Chacón, 1997), lo cual surge en un marco socio histórico concreto y con peculiaridades relativas a los marcos normativos que definen los servicios de bienestar que se prestan. Los servicios sociales y el 'Estado de bienestar' en el que se enmarcan, se encuentran en un espacio conceptual entre la beneficencia (vista como la ayuda que se prestaba a los necesitados a discreción de aquel ente que otorgaba la ayuda) y los modelos liberales en el que los/as ciudadanos/as se ven todos/as iguales aunque en la práctica algunos sectores se ven cada vez más marginados con relación a los recursos (Domènech, 1989).

Por tanto, en las conceptualizaciones acerca de los servicios sociales se afirma que éstos tienen por objeto la cobertura de necesidades humanas en las situaciones de carencia y que contribuyen al bienestar, el desarrollo de los individuos y de los grupos en la comunidad y del entorno social y la aplicación de correctivos a las desigualdades que se crean en el marco de las relaciones sociales, sobre la base de los derechos de los/as ciudadanos/as en el marco del Estado.

El rango de las necesidades que atienden se define con relación a otros servicios y prestaciones que son promovidos desde el Estado. Los servicios sociales se encargan de aquellas necesidades que no son tratadas por funciones sociales de sanidad, educación, empleo, vivienda y prestaciones económicas y que revisten una particular gravedad para quienes las padecen o para el mantenimiento o legitimación de la sociedad. Además, en este entramado de instituciones, los servicios sociales están delimitados por un marco legal e institucional en el que ya están definidas de manera general las funciones que deben cumplirse y este marco, en el Estado Español, es definido

en las diferentes comunidades autónomas y ayuntamientos por tanto su competencia es autonómica y municipal.

Los servicios sociales se encargan de promover las acciones para el bienestar social de las personas en el contexto de sus comunidades y, además, de aquellos individuos o grupos que, por alguna razón u otra, necesitan de cuidados 'especiales'. Los servicios sociales son definidos como "las prestaciones en función de necesidades especiales de la infancia y la familia, la juventud, personas ancianas, la gente con discapacidades, los afectos de toxicómanías, minorías étnicas y otra, minorías y marginados inespecíficos" (Casado, 1994: 37).

Otra definición que se complementa con lo dicho hasta ahora es la presentada por el Consejo de Europa (1980, citado por Luque, 1988) la cual afirma que los servicios sociales son:

"todos los organismos que tienen por misión aportar una ayuda y/o asistencia a individuos, grupos o comunidades al objeto de facilitarles la integración en la comunidad; se excluyen los servicios que se ocupan únicamente de asegurar cierto nivel de vida por medio de la atribución de prestaciones en dinero o en especie" (Luque, 1988: 18)

Por su parte Rueda (1996/1998: 296) define los servicios sociales como

"la organización político – técnica – administrativa municipal que actúa como garante del derecho de los ciudadanos a los derechos sociales, removiendo para ello los obstáculos que se localizan en la persona o en la comunidad y dificultan o impiden la participación – implicación – en la resolución de dichos obstáculos".

En el contexto del Estado Español hay una distinción (a la que volveremos más adelante) entre los servicios sociales primarios (también llamados de base o generales) que tienen un carácter inespecífico y/o polivalente y se relacionan con el ámbito local, y los servicios específicos o sectoriales que tienen un carácter particularista y diferencial y atienden a los colectivos con necesidades especiales o con riesgo de exclusión o marginación social y se relacionan con el ámbito autonómico (Luque, 1988; Corral, Díaz y Sarasa, 1988; Domènech, 1989; Casado, 1994).

Los servicios sociales atienden y toman medidas para la resolución o mejoramiento de algunos de los problemas sociales a escala comunitaria y de colectivos específicos. Por lo tanto, uno de los conceptos asociados al de los servicios sociales es el de '**Problema social**'.



Existen dos grandes tendencias para entender los problemas sociales: el objetivismo que consiste en el estudio sistemático de las condiciones de vida de las personas para detectar las problemáticas que les envuelven y el subjetivismo (o intersubjetivo) que consiste en que un grupo significativo de la sociedad percibe y define algunas condiciones como problema y a la vez pone en marcha acciones para resolverlo. Sin embargo, autores como Clemente Díaz (1992) o López Cabanas y Chacón (1997) abogan por una definición intermedia en la que toman en cuenta tanto factores objetivos como subjetivos, privilegiando la noción de que un problema social se manifiesta cuando un grupo es consciente de una condición social que afecta a sus valores y que la solución se puede dar a través de una acción colectiva.

El proceso de construcción de un problema social es complejo e incluye diversas interacciones entre actores sociales e instituciones públicas. Problemas como la pobreza, la desigualdad, las drogadicciones o la delincuencia actualmente están definidos como problemas sociales que hay que atacar desde diversas instituciones, entre ellas, las redes de servicios sociales. Un factor importante que destaca Casas (1996) es que un problema social debe ser entendido como "problema 'legitimado', es decir que implica la asunción de que su existencia apele a responsabilidades colectivas" (Casas 1996:16).

El concepto de **necesidades** es una noción relacionada con la de problema social aunque se refiere las cosas que son precisas para la vida de las personas en las sociedades actuales. Por tanto, tiene una connotación más universal, como por ejemplo cuando se alude a las necesidades humanas. Sin embargo, también en la literatura consultada aparece el concepto de necesidades sociales, el cual toma en cuenta el carácter histórico y social de las necesidades que, en ciertos momentos y contextos son definidas como tales. Ahora bien, los servicios sociales no están diseñados para satisfacer todas las necesidades de los seres humanos en la circunscripción determinada donde se les ha asignado actuar, sino más bien las necesidades a las que atienden y satisfacen los servicios sociales en el Estado Español tienen que ver con: 1) La necesidad de acceso a recursos por parte de todos/as los/as ciudadanos/as para permitir la igualdad de oportunidades para las diferentes personas; 2) La necesidad de convivencia para la realización personal, en los casos de las ayudas a domicilio y alojamiento alternativo; 3) Las necesidades de integración social para la superación de la marginación social; y 4) La

necesidad de solidaridad social para prevenir las desigualdades y discriminaciones sociales (López Cabanas y Chacón, 1997).

Las necesidades que intentan satisfacer los servicios sociales son las de integración social de las personas, la prevención de la exclusión social de personas en situaciones de riesgo y la distribución de recursos materiales, sociales y culturales a los colectivos con menos oportunidades. La relación con el concepto de problemas sociales se establece cuando se conceptualiza que los problemas que afectan la sociedad, tales como la exclusión, la marginación, la pobreza, entre otros, impiden cubrir las necesidades básicas de ciertas personas y que los servicios sociales deben atender este tipo de problemáticas. Se crean mecanismos para cubrir las necesidades de estos colectivos y para la sensibilización del resto de la comunidad hacia la integración de todos sus miembros.

Las formas de atender estas problemáticas sociales y necesidades de los/as usuarios/as de los servicios sociales se hace también con relación al concepto de cómo debe ser la vida de las personas, a qué recursos mínimos debe tener acceso cada cual para una vida satisfactoria. Uno de los conceptos más utilizados para describir ese estado es el de '**calidad de vida**'.

El concepto de calidad de vida, según Casas (1996), ha evolucionado desde el concepto de nivel de vida, siendo este último más restringido que el anterior. Para él la 'calidad de vida' incluye nociones relacionadas con el bienestar psicológico, la calidad ambiental, la promoción social, la participación social y la autorrealización; es decir, que incluye toda una serie de valores de la vida de las personas en un sentido global; no solamente los aspectos económicos o materiales, sino también el ámbito social (redes socio-afectivas) y cultural (acceso a la educación o al consumo y/o participación en actividades artísticas) y, a la vez, la evitación de situaciones valoradas negativamente como las enfermedades, mortalidad prematura y la posibilidad de estar involucrado/a en procesos criminales. Todo esto implica no sólo la satisfacción de las necesidades mínimas de subsistencia sino también aquellas relacionadas con las aspiraciones y percepciones subjetivas de las personas y de los grupos sociales a los que pertenecen.

El concepto de calidad de vida es multidimensional y, generalmente, es desglosado en diferentes componentes para su evaluación. Según López Cabanas y Chacón, (1997), hay un relativo acuerdo en cuáles son las áreas que se toman en cuenta en este concepto: salud, educación, trabajo,

actividades de tiempo libre, situación económica, entorno físico y social, vida familiar, vivienda, vecindario, comunidad, justicia y delincuencia, transporte y comunicaciones, política y religión. Ya que incorpora tanto elementos objetivos como de satisfacción y percepción, su medición se hace mediante indicadores que se definen para cada uno de los componentes que son evaluados. La importancia de la evaluación de la 'calidad de vida' reside en producir registros sobre cómo viven las personas y tomar acciones (intervenir) para la mejora de dicha calidad de vida; es decir, lograr que las personas se encuentren satisfechas en cada uno de los ámbitos que se han definido como importantes y los niveles de recursos que se debe tener estos ámbitos.

Los conceptos de 'calidad de vida' y 'bienestar social' aluden a maneras de medir y analizar cómo están las personas en su entorno. Estar bien se refiere a estar por encima de un punto evaluable; es, por tanto, una medida relativa a los valores culturales de sociedades determinadas. Para combatir el relativismo que implican los conceptos arriba mencionados, uno de los parámetros que se ha utilizado para medir estos constructos es la Declaración de los Derechos Humanos; ya que representa un documento creado con el consenso de representantes de diferentes orígenes culturales y donde se condensan los valores y necesidades básicas de los seres humanos. Aunque hay fuertes críticas en cuanto a la generalización que se puede hacer de este documento a todas las culturales del mundo (Amnistía Internacional, 1998).

Ahora bien, la principal diferencia entre estos dos conceptos, el de 'calidad de vida' y el de '**bienestar social**', es que este último, además de estudiar y valorar las formas de vida de las personas, toma en cuenta las formas de distribución equitativa de los recursos en una sociedad o grupo determinado. "El concepto de bienestar social incorpora las ideas de equidad y justicia distributiva" (Casas 1996: 97). Por tanto, muchas de las investigaciones sobre bienestar social buscan comparar las situaciones objetivas de los diferentes grupos sociales y la detección de desigualdades sociales. Por esto, los antónimos del bienestar social son la marginación, desadaptación y exclusión social como muestra de la injusticia presente en la distribución de los recursos globales de una sociedad. Este concepto, sobre todo en Europa, nace emparentado con el de **Estado de bienestar** que consiste en el orden social que busca garantizar a los/as ciudadanos/as la satisfacción de las necesidades individuales compartidas. El Estado de bienestar intenta promover la justicia

distributiva para paliar las deficiencias de los sistemas económicos, sociales y culturales de los países, a partir de políticas sociales.

Las **políticas sociales** tienen el objetivo de mejorar situaciones que afectan a colectivos de personas y sobre las que existe un relativo consenso en que implican ciertas responsabilidades colectivas. "El Estado recibe un mandato activo en materia de política social: garantizar a los ciudadanos unos niveles mínimos de bienestar y prosperidad" (Casas 1996: 25). Se diseñan una serie de políticas e intervenciones que deben cumplir con el requisito de atender las necesidades de las personas y trabajar para la solución de los diferentes problemas sociales en localidades determinadas. En ciertos casos, este requisito se convierte en demandas sociales concretas para las instituciones de intervención social con el fin de atacar problemáticas detectadas.

Los servicios sociales son un producto de las políticas sociales que se ponen en marcha dentro del 'Estado de bienestar' para aumentar la 'calidad de vida' para las personas a partir de demandas individuales, grupales o institucionales. Casado (1994) afirma que en tanto los servicios sociales son utilizados para modificar las situaciones que resultan del juego 'espontáneo' de instituciones y fuerzas económicas y sociales, pautas culturales vigentes, etc.; son herramientas de política social.

Como un ejemplo que ilustra cómo la red de conceptos descritos anteriormente se concreta, presentaremos un extracto de la ley para Cataluña de servicios sociales del 27 de diciembre de 1985 (citada por Corral, Díaz y Sarasa, 1988).

Los servicios sociales deben:

- a) Garantizar y facilitar a todos los ciudadanos el acceso a aquellas prestaciones y servicios que tiendan a favorecer un desarrollo libre y pleno de la persona y de los colectivos en la sociedad, especialmente en casos de limitaciones y carencias.
- b) Promover la prevención y la eliminación de las causas que conducen a la marginación.
- c) Conseguir la integración de todos los ciudadanos en la sociedad y favorecer la solidaridad y la participación ciudadana.
- d) Ejercer una gestión administrativa coordinada de los servicios sociales.

### **3.2.2 Los principios básicos que rigen la actuación en servicios sociales**

A partir de materiales de Rubiol, (1985) Domènech (1989), Corral, Díaz y Sarasa (1988) y Casado (1994), hemos extraído cuáles son los principios que rigen las actuaciones en servicios sociales. Resumidamente son:

*Principio de responsabilidad pública:* Hay una responsabilidad irrenunciable de las diferentes instancias de la administración para velar, realizar, coordinar e impulsar una política social que satisfaga las necesidades de la población. Los poderes públicos deben promover la prestación de servicios otorgando los medios económicos, técnicos y humanos necesarios.

*Principio de simplificación, racionalización y eficacia:* La actuación de los servicios sociales se debe hacer con la mayor simplificación, racionalización y eficacia posible en la utilización de los medios y los recursos disponibles.

*Principio de igualdad:* Los servicios sociales contribuyen a que todos/as los/as ciudadanos/as tengan las mismas oportunidades para superar las dificultades que se les presenten teniendo en cuenta las necesidades de los/as beneficiarios/as.

*Principio de solidaridad:* Desde los servicios sociales se busca evitar situaciones de marginalidad y exclusión social por cualquier razón, sea esta económica, social o cultural.

*Participación ciudadana:* La actuación de los servicios sociales debe estar en consonancia con los miembros de la comunidad en la que se desarrolla la intervención. Por tanto, debe promover la participación democrática de los/as ciudadanos/as en la programación y control de la gestión de los servicios sociales.

*Reconocimiento y promoción de la iniciativa social:* La participación de la iniciativa social debe ser promovida e insertada en los planes de actuación social que se hagan desde los servicios sociales.

*Principio de integración o normalización:* Se procura mantener a los/as usuarios/as en su propio ambiente familiar y social, promoviendo la integración y la creación de redes sociales.

*Principio de descentralización:* Los servicios sociales deben estar en los contextos cercanos a los/as ciudadanos/as. En el caso del Estado Español, como hemos dicho, las competencias sobre los servicios sociales están en los municipios y ayuntamientos.

*Principios de planificación y coordinación:* Es necesaria la sistematización en la intervención desde los servicios sociales, por medio de la planificación de las acciones a realizar y la coordinación con las distintas instituciones de bienestar social y los grupos organizados presentes en las diferentes localidades.

*Principio de prevención:* Los servicios sociales se deben orientar sistemáticamente hacia la superación de las causas de los problemas sociales, dando prioridad a aquellas actividades y servicios que tiendan a potenciar el desarrollo de la vida social y la actuación sobre condiciones sociales que tengan consecuencias de exclusión o marginación de los diferentes colectivos.

*Principio de acción social globalizada:* Los servicios sociales deben trabajar de manera integrada en los ámbitos de sus respectivas competencias. Se deben movilizar para este efecto los recursos adecuados.

Con estos principios se especifica cuáles son las bases que rigen sobre la actuación de los servicios sociales. Por un lado, éstos actúan en localidades, intentando actuar sobre los problemas sociales dentro de los propios contextos donde ellos aparecen y, por otro, buscan atender a las personas con necesidades especiales a través de los servicios sectoriales o secundarios. Por tanto, su acción intenta evitar la exclusión social a partir de los principios de integración y solidaridad e intentando coordinarse con otros actores sociales presentes en la comunidad. Los servicios sociales realizan diferentes acciones bajo los principios descritos y lo hacen con base a dos grandes estrategias que estudiaremos a continuación.

### **3.2.3 Niveles de actuación**

Como hemos visto anteriormente, los servicios sociales tienen dos niveles de actuación. El nivel de atención primaria y los servicios específicos. (Luque, 1988; Corral, Díaz y Sarasa, 1988, Domènech, 1989)

#### **3.2.3.1 Servicios sociales de atención primaria (generales, de base, comunitarios)**

Son aquellos servicios de carácter global y polivalente, organizados bajo responsabilidad pública, cuyas actividades tienen por finalidad la atención de los problemas de la comunidad residente en la zona, el desarrollo de la misma y la mejora de su calidad de vida (Corral, Díaz y Sarasa, 1988). Se prestan servicios por medio de equipos multidisciplinares. Los/as profesionales establecen un contacto cotidiano con sus usuarios/as potenciales y este

contacto facilita la información fundamental para detectar sus necesidades. Los servicios de atención primaria sirven como canal de entrada al sistema de servicios sociales; a partir de allí, las demandas se canalizan a las diferentes competencias dentro del sistema de servicios sociales. A continuación estudiaremos brevemente qué caracteriza estos servicios en Cataluña.

**Los servicios que se prestan desde los servicios sociales primarios son:**

*Servicios básicos de atención primaria:* Su objetivo es lograr el nivel más alto posible de bienestar social a todos/as los/as ciudadanos/as del área territorial que compone el servicio. Algunas de sus funciones son: recepción y análisis de las demandas; información, orientación y asesoramiento individual, familiar y grupal; detección de personas y grupos de alto riesgo; coordinación y movilización de recursos; derivación a servicios especializados; animación, promoción y desarrollo comunitario; gestión de programas y servicios; etc.

*Servicios de atención domiciliaria:* Son actuaciones que buscan evitar situaciones de internamiento de los/as usuarios/as, con el fin de que se mantengan en su medio comunitario. Sus funciones son: 1) La prestación de apoyo de carácter doméstico, social y personal en el propio domicilio a través de visitas domiciliarias y entrevistas; y 2) Suplir la carencia de ayuda familiar para aquellas personas que no pueden valerse por sí mismas y apoyar en la autonomía persona y/o familiar, llevando un registro sistemático de las acciones llevadas a cabo en la intervención.

*Equipos de asesoramiento técnico de la atención primaria:* Estos equipos sirven de soporte técnico y asesoramiento en la investigación, programación y evaluación de los diferentes servicios de atención primaria.

*Servicios de comedores:* Son establecimientos que proporcionan comida gratis o a un precio reducido a personas con necesidades sociales graves y que necesitan ayuda para subsistir. Los destinatarios son transeúntes, personas marginadas y en general todas aquellas personas que se encuentren en situaciones sociales graves, apreciadas desde los servicios sociales de atención primaria.

*Centros abiertos y talleres:* Los centros abiertos son centros diurnos que realizan una tarea preventiva con el fin de evitar el deterioro de situaciones de riesgo. Potencian el desarrollo de la persona, así como la socialización y la adquisición de aprendizajes básicos. Los talleres son centros diurnos para jóvenes con problemáticas de fracaso escolar o deficiencias en la formación

profesional. Su objetivo es el desarrollo integral del/la joven para promover su integración al mundo adulto.

*Residencias de estadía limitada:* Son espacios para suplir temporalmente, en casos de urgencia, el hogar familiar de personas con autonomía para la realización de actividades de la vida diaria. Incluye todo tipo de albergues.

### **3.2.3.2 Servicios sociales específicos o servicios sociales sectoriales.**

Son aquellos servicios sociales que se encargan de problemáticas concretas de colectivos, como por ejemplo, familia e infancia, juventud, ancianidad, discapacidad, alcoholismo y drogadicción, delincuencia y problemas relacionados, minorías étnicas, extranjeros/as, pobreza y marginación inespecífica (Casado, 1994). Actúan a través de profesionales especializados/as y, al estar dirigidos a sectores de población específica, requieren para su diagnóstico e intervención, unos conocimientos específicos. También incluyen actuaciones de prevención para cada uno de los ámbitos de actuación, como por ejemplo educación para evitar la disminución psíquica, campañas para evitar la aparición del abuso y la dependencia a las drogas (Plans Generals de Serveis Socials, 1987).

La diferencia fundamental entre ambos niveles es que el primero va dirigido a toda la comunidad, bajo el principio de que se presta un servicio que puede ser utilizado por todos/as los/as ciudadanos/as; y los segundos, atacan problemáticas de colectivos específicos marginados o en riesgos de marginación por diferentes razones, bien sea edad, género, lugar de origen, dependencia a drogas, disminución física o psíquica, entre otros. El objetivo es que estas personas sean integradas a las redes sociales de la comunidad de manera de cumplir con la labor del Estado de promover el bienestar de todos/as. Estos servicios se dividen en servicios de segundo nivel y de tercer nivel. Según el decreto legislativo de 1994 (Diari oficial de la Generalitat de Catalunya, 1995) los servicios sectoriales en Cataluña tienen las siguientes competencias:

*Los servicios de segundo nivel:* son los servicios de atención especializada de carácter individual o comunitario, diurno o residencial, que implican funciones de diagnóstico, tratamiento, soporte o rehabilitación. Incluyen las áreas de: 1) Atención a la familia, a la infancia y a la adolescencia (equipos de atención a la infancia y a la adolescencia); 2) Atención a personas con disminución (integración laboral, atención precoz, centros ocupacionales, viviendas con servicios comunes para personas con disminución, servicios de transporte



adaptados); 3) Atención a las personas mayores (servicios de centros de día, centros residenciales, viviendas tuteladas); 4) Atención a toxicómanos/as (servicios de centro de día para toxicómanos/as).

*Los servicios de tercer nivel:* Son los servicios de atención especializada de mayor envergadura que implican funciones de valoración, diagnóstico, tratamiento, soporte o rehabilitación. Incluyen las áreas de: 1) Atención a la familia, a la infancia y a la adolescencia (Centros de acogida, centros residenciales de acción educativa, servicios de integración familiar, servicios residenciales de corta duración para mujeres maltratadas); 2) Atención a personas con disminución (servicios de valoración y orientación, centros de día); 3) Atención a toxicómanos/as (servicios residenciales de atención a toxicómanos/as).

#### **3.2.4 Responsabilidades de los agentes**

Ahora bien, ¿quiénes son los principales protagonistas de las actuaciones en los servicios sociales? Los protagonistas más obvios en un primer momento son los/as interventores/as y los/as usuarios. Sin embargo, este proceso se hace más complejo en el caso de los servicios sociales ya que, de una u otra manera, hay entidades institucionales aparte de estos dos grupos de actores que también están involucrados en la definición, puesta en práctica y evaluación de las actuaciones de los servicios sociales. Una de las complejidades que presentan los servicios sociales es que aquellos entes que dan el aporte económico al servicio (el Estado o ciertos sectores de la iniciativa privada) son distintos a las personas que lo reciben (los/as usuarios/as, beneficiarios/as). (Sánchez, 1998). Por tanto, la discusión sobre la satisfacción del 'cliente' está enmarcada tanto hacia el Estado como responsable de llevar a cabo las políticas sociales (y de las iniciativas privadas que colaboren con los servicios) y los/as usuarios/as como receptores/as directos/as de las actuaciones de las intervenciones. El/la profesional es visto/a como mediador/a entre estos entes y está comprometido/a a llevar a cabo una ética de la intervención que escuche a todos actores relevantes de la acción social.

Por esto, las redes de responsabilidades y acciones se deben definir en relación con los diferentes entes del entramado social específico de estos servicios y, dado, que son servicios que promueven el bienestar social, en el desarrollo de estas responsabilidades, se debe tomar en cuenta los principios de justicia distributiva que subyacen a la prestación de los servicios.

Según López Cabanas, Chacón y Medina (1998) los principales entes involucrados en las intervenciones desde los servicios sociales son el Estado, la iniciativa empresarial, los/as profesionales, la universidad y los/as clientes. Estos autores desarrollan una serie de responsabilidades para cada uno de estos entes. Para que pueda haber una actuación de calidad cada uno de estos actores deben cumplir con su papel dentro de la red de responsabilidades. Estas serían:

*Las responsabilidades del Estado:* 1) Definir la estrategia de política social en cada uno de los niveles de gestión; 2) Planificar las líneas básicas de actuación para conseguir las metas y objetivos previstos; 3) Legislar y regular el marco de intervención. Definir con claridad los derechos de los/as ciudadanos/as con relación a los servicios de intervención social, así como las reglas que regulan las funciones de cada actor; 4) Garantizar la financiación suficiente de los servicios de intervención social que se consideran necesarios; 5) Ejecutar los servicios necesarios, bien de forma directa, bien delegando en la iniciativa social organizada; y 6) Valorar la dimensión social de los impactos del conjunto de medidas de las políticas públicas.

*Las responsabilidades de la iniciativa empresarial:* 1) Evitar tendencias monopolísticas, que dejan cada vez menos espacio a las pequeñas y medianas iniciativas empresariales, así como a la economía social; 2) Reinvertir parte de sus ganancias en proyectos de investigación y desarrollo, con objeto de promover un continuo proceso de mejora de sus servicios; 3) Ofrecer servicios de calidad y eficientes, no sólo en los segmentos o ámbitos de la intervención social más rentables o con mayor mercado; y 4) Tener un comportamiento solidario, destinando parte de sus beneficios a actuaciones que favorezcan desinteresadamente a las personas y colectivos más necesitados, vía fundaciones o cualquier otra modalidad organizativa.

*Las responsabilidades de los/as profesionales de la intervención social:* 1) Llevar a cabo la política social, y servir de mediadores/as entre la administración, asociación o empresa en la que presta sus servicios, y los/as usuarios/as de los programas de intervención; 2) Aplicar los procedimientos adecuados; 3) Prestar sus servicios con los niveles de calidad exigible; 4) Desarrollar su función de acuerdo con las normas de la administración o empresa donde desarrolla su labor; 5) Garantizar el respeto de los derechos del/a usuario/a; y 6) Garantizar la equidad.

Los/as profesionales son responsables de aplicar apropiadamente esos recursos y sus competencias profesionales de forma que se optimicen las probabilidades de solución de los problemas, pero en la mayoría de los casos no son los responsables últimos de la solución, sino que deben acompañar, aconsejar, asesorar a los verdaderos protagonistas del proceso de intervención social como son los/as usuarios/as. Cuando un/a profesional se implica demasiado, y se autoresponsabiliza de la situación de los/as usuarios/as, normalmente asume responsabilidades y actividades que realmente le corresponden al/a usuario/a. Esta actitud, como veremos al tratar de la comunidad, favorece actitudes de dependencia, es decir, lo contrario de lo que se persigue con la intervención social: la autonomía personal.

*Las responsabilidades de la universidad:* 1) Investigar sobre los procesos psicosociales de integración y exclusión social, así como sobre los programas sociales; 2) Formar a los futuros profesionales; 3) Prestar servicios, sobre todo a las Administraciones Públicas, al amparo del artículo 11 de la Ley de Reforma Universitaria.

*Las responsabilidades de los/as clientes:* Llegados a este punto, los autores comentan que hay una verdadera paradoja con relación a la responsabilidad de los/as usuarios/as ya que, por una parte, en la mayoría de investigaciones realizadas sobre problemas sociales se suele atribuir la causa de éstos a factores sociales, a condiciones externas al individuo o al colectivo y, por tanto, no cabría atribuirles responsabilidad en sus causas; pero, por otro lado, afirman que para superar su situación los individuos y colectivos deben responsabilizarse de la solución de sus problemas, por lo menos parcialmente. Esa responsabilidad última, aunque compartida por los/as profesionales o la Administración, no puede ni debe ser delegada. Los servicios sociales cada vez más están a favor de que los/as usuarios/as no creen dependencia con los servicios recibidos y que se responsabilicen en la solución de sus propios problemas (Luque, 1988; López Cabanas y Chacón, 1997), aunque las condiciones de esa colaboración aun están en discusión (Sánchez y Plà, 1998).

Por ejemplo, Offer (1999) presenta diversas investigaciones que han estudiado la relación entre profesionales y clientes de intervenciones sociales en Gran Bretaña que pueden ser útiles para nuestra discusión. El autor observa que en ciertos casos se ha pensado en que los/as usuarios/as y los/as trabajadores/as sociales no comparten la misma cultura de solución de problemas, cuestión que dificulta la comunicación entre estos dos grupos. En muchas ocasiones, las

necesidades vistas desde el lugar de los/as usuarios/as son diferentes a las asumidas desde el punto de vista de los/as trabajadores/as sociales. Incluso se establecen áreas donde las diferencias en percepciones son visibles como son: el ámbito del problema, el significado del tiempo, la relación entre trivialidad y seriedad, lo adecuado de la información y el consejo, la evaluación de los costos y beneficios de las opciones que se presentan a los/as usuarios/as y lo que constituye un progreso considerable. Sin embargo, también un elemento a tomar en cuenta es que los/as clientes no siempre toman a pies puntillas las sugerencias o consejos de los/as trabajadores/as sociales; lo cual deja un espacio de indeterminación para las personas que consultan o participan en actividades.

En Cataluña, Sánchez y Plà (1998), en una investigación cualitativa en la que entrevistan a profesionales de acción social y comunitaria, encuentran que los/as agentes comunitarios/as son vistos/as como mediadores/as entre las lenguas y culturas de los miembros de la comunidad y los/as profesionales, cosa que muestra, de cierta forma, el punto tratado por Offer (1999). Por otro lado, existe la percepción por parte de los/as profesionales de que hay poca participación de personas de la comunidad en los programas planificados unilateralmente desde las instituciones. Esta poca participación es interpretada por parte de los/as profesionales como una manera de rechazo con relación a las prioridades definidas por ellos/as.

Por lo tanto, la relación entre las definiciones de usuarios/as, agentes comunitarios/as y profesionales en el ámbito de los servicios sociales es una relación problemática. Este tema aparece de distintas maneras en el desarrollo de conceptos como necesidades, problemas sociales, calidad de vida e incluso bienestar social. La mayoría de las veces parece que se privilegia la posición de los/as profesionales sobre los/as beneficiarios/as a través de la legitimación que otorga el estudio y diagnóstico de las situaciones problemáticas y de las técnicas que se utilizan para hacer estos estudios. La experticia propia del sector profesional a diferencia de los/as clientes hace pensar que son los/as primeros/as quienes pueden percibir 'más correctamente' cuáles son los problemas sociales y las actuaciones necesarias para su solución. Ciertamente – dice Offer (1999) - uno puede tratar de cambiar la visión del mundo del cliente, pero si esto es hecho con un argumento de estarle diciendo lo que "realmente" es su problema, haciendo asunciones de dónde está el cliente, puede ser un proceso peligroso.

Volviendo a la investigación de Sánchez y Plà (1998), una de las posibles soluciones que proponen las autoras para este tipo de vacío o diferencia de significados, tiene que ver con incluir una perspectiva más participativa dentro de la intervención social institucional.

### **3.2.5 Fases de la intervención**

Una vez estudiados los conceptos que mayoritariamente se usan en el estudio sobre servicios sociales, los principios que guían la acción de los mismos, sus niveles de actuación y los principales actores involucrados; pasaremos a trabajar sobre las fases que se siguen en estas acciones interventivas. Aunque se presentan en un orden determinado, estas fases o períodos están presentes en diferentes momentos del proceso dependiendo de cómo se coordinen las acciones dentro de los servicios específicos que se ofrecen y no necesariamente en el orden que aquí se muestra.

En primer lugar, dentro de los modelos de intervención en los servicios sociales es importante la constatación de la existencia de problemas sociales específicos o de las necesidades de los diferentes individuos, grupos o comunidades. Por lo tanto, hay un período de estudio o **diagnóstico** de la situación problemática sobre la cual es necesario intervenir. Esta situación es definida a partir de una demanda individual, grupal o institucional y es necesario que dentro de los servicios sociales se negocie y defina claramente la demanda entre los diferentes actores involucrados para poder pasar a las intervenciones que se desprenden de ella. En este período de definición y diagnóstico, se estudian los contextos (comunitarios, familiares, sociales) que están afectados y afectan el problema o la demanda hecha por los/as usuarios/as. La situación inicial será evaluada mediante indicadores que definen si hay una situación problemática o si hay suficientes indicios para predecir que puede surgir en un futuro en el caso de los programas de prevención.

A continuación se **planifica**. "Se puede decir que toda intervención social planificada parte de un análisis previo que incluye tres aspectos: una evaluación de una situación inicial, una proyección de esa situación, y una anticipación de una situación alternativa posible." (Casas, 1996: 36). En la planificación se incluyen los objetivos del programa, plan o proyecto a realizar, los recursos disponibles (aquellos que ya se tienen o que están presentes en la comunidad y aquellos que es necesario adquirir para las acciones específicas),

la estrategia y las etapas de la acción y los diferentes actores que participarán en cada fase y, por último, los criterios de evaluación que se emplearán.

La fase siguiente es la puesta en práctica o **ejecución** de las actividades programadas. "La ejecución es la intervención profesional cuya actividad es la de activar todas las potencialidades humanas y los recursos sociales en orden de conseguir un cambio positivo, de acuerdo con unos objetivos propuestos." (Domènech, 1989: 79) En esta ejecución es importante tomar en cuenta la organización en cuanto a distribución de tareas y responsabilidades del equipo interventor y con respecto a los entes externos a este equipo con los que se va a trabajar. La programación hecha en el proceso de planificación tendrá que ser ajustada a las diferentes presiones y problemas que surjan en el momento de la ejecución.

La **evaluación** es una fase del proceso de intervención que se desarrolla después de haber tomado acciones concretas para solucionar un problema y es el proceso de comparar los resultados obtenidos con los objetivos propuestos (aunque existe en la literatura gran producción de tipos de evaluación). Por un lado, es necesario analizar si se logró incidir de la manera indicada en la problemática detectada y, por otro, estudiar cuáles efectos no programados (aquellos que, aunque no fueron planteados en un principio también contribuyen a la solución del problema o a la conformación de redes sociales de integración) o no deseados (aquellos que aparecen como efectos que no inciden a la solución del problema y, a veces, hasta empeoran la situación inicial). Las evaluaciones también utilizan métodos de investigación de las ciencias sociales para buscar entender, lo más claramente posible, qué está ocurriendo en una situación específica. Dado que las situaciones que son afectadas por intervenciones desde los servicios sociales son muy complejas, se utiliza usualmente el sistema de indicadores definidos a partir del diagnóstico de la situación anterior a la intervención y de los objetivos planteados por la misma para realizar la evaluación. A partir de esta evaluación se pasa a hacer una **reprogramación** de la acción haciendo los ajustes necesarios para aumentar la calidad de la intervención.

Ahora pasaremos a ver cuáles son las condiciones básicas que son necesarias para pensar en intervenciones en servicios sociales a partir del material que hemos recopilado para este estudio.

### **3.2.6 Características fundamentales de la intervención social y psicosocial en servicios sociales:**

Según Casas (1996) estas características son las siguientes:

- Tiene intencionalidad. Persigue objetivos explícitos.
- Dinamiza procesos de influencia social en determinadas localidades o comunidades.
- Utiliza o manipula elementos externos, no presentes espontáneamente en el sistema, para producir un cambio en la situación anterior.
- Parte de una postura de autoridad, que generalmente está basada en el poder del/a experto/a.

Por lo que hemos estudiado hasta ahora sobre servicios sociales podemos ver que hay una coherencia entre las características que nombra Casas (1996) y los diferentes desarrollos que hemos trabajado. A continuación, haremos un breve ejercicio de integración a modo de conclusión de este apartado.

Las intervenciones en servicios sociales tienen una **intencionalidad**, es decir, van hacia algún lugar. El proceso de programación dentro de las fases de la intervención hace explícito claramente este factor, aludiendo a la necesidad de producir objetivos claros de la intervención. Además, tienen una intencionalidad en cuanto a que son servicios insertos en las instituciones del Estado, para el bienestar de los/as ciudadanos/as. Esta intencionalidad está reflejada en los principios fundamentales que rigen los servicios sociales (explicados arriba). Se parte de que existen en la sociedad unos problemas sociales que no son atribuibles a condiciones individuales y grupales, sino que tienen un origen en el orden social establecido. Por tanto, la responsabilidad por esos problemas es un asunto colectivo. Es necesario atacar problemas de injusticia social, marginación y riesgo de marginación para lograr una mayor integración de la sociedad y una mejora en la calidad de vida de sus miembros; es decir, lograr bienestar social. El Estado, como representante de los/as ciudadanos/as de un país, debe encargarse de aminorar los efectos negativos del orden social y solucionar parte de los problemas sociales que aquejan a la población que reside en su territorio. Esta acción se hace a través de mecanismos de gobierno autonómico y municipal, ya que los servicios sociales – y demás instituciones del Estado de Bienestar - se presentan como la primera instancia gubernamental donde pueden acudir los/as ciudadanos/as para hacer

demandas al Estado. Por lo tanto, las instituciones que prestan este tipo de servicios son de régimen local y pertenecientes al ámbito de lo público.

Desde los servicios sociales se **dinamizan los procesos de influencia social** para lograr cambios en las situaciones que son vistas como problemáticas dentro de la sociedad. A través de sistemas de información, orientación, intervenciones comunitarias, puesta en servicio de lugares de acogida de distintos tipos, etc. se busca incidir en una mejora de la calidad de vida de las personas que reciben los servicios. Esta incidencia se hace a partir de la **intervención (irrupción en un estado de cosas) de agentes externos** al sistema. Se parte de la idea de que para producir un cambio social es necesario alterar el funcionamiento espontáneo de este sistema y, además, que esta alteración debe ser de una manera dirigida y con unos objetivos concretos, es decir, debe seguir los parámetros que se establecen desde estos servicios y, además, debe seguir los resultados del contacto constante con los/as diferentes usuarios/as que solicitan o reciben apoyo.

Los servicios sociales, a través de sus intervenciones, producen un modelo asistencial partiendo de la asunción de que existen problemas sociales (es decir aquellos problemas que son definidos como producto de un cierto orden social y que involucran una responsabilidad colectiva) y de la responsabilidad del Estado con relación al bienestar de los/as ciudadanos/as. Estos servicios asisten a las personas y grupos que solicitan apoyo y a los colectivos excluidos o en riesgo de exclusión. A diferencia del modelo liberal que asume la libre competencia desde la igualdad de recursos de todas las personas sin importar su origen o situación, el modelo de servicios sociales es sensible a las diferencias de acceso que pueden tener ciertas personas con características específicas, como por ejemplo pobres, mujeres, discapacitados/as, inmigrantes, en el caso de los servicios sociales sectoriales, o cualquier ciudadano/a que solicite el servicio, en el caso de los servicios de atención sectorial. Los servicios sociales utilizan los recursos del Estado para buscar la inserción de las personas en sus comunidades y el pleno desarrollo en cuanto a oportunidades laborales, educativas, culturales, etc.

No se busca la transformación de la sociedad en su totalidad, sino paliar los efectos que tienen las sociedades industriales y post industriales sobre los diferentes colectivos, y de este modo, ayudar a resolver las necesidades y expectativas de cambio de individuos, grupos y colectivos. Tienen una función tanto de protección como de control social en el sentido de normalización y



adaptación de las personas a sus medios comunitarios (Casas, 1996: 31). A este respecto, Rose (1996) afirma que las políticas y formas de intervención social introducen mecanismos de gobernabilidad que ayudan a moldear las conductas de las personas y controlar las desviaciones de ciertos individuos y colectivos.

Por último, la intervención **parte de la postura del/a profesional como experto/a**. Los/as profesionales prestan los servicios a partir de su preparación técnica producto de su conocimiento de las ciencias sociales, herramientas de investigación y diagnóstico, técnicas de intervención específicas y preparación para trabajar en equipos coordinados. Todas estas características apuntan a que estos actores son quienes deben planificar, ejecutar y evaluar las acciones que se hacen a través de los servicios sociales, a partir de los programas establecidos (como por ejemplo, casas de acogida, atención domiciliaria, comedores, etc.) y de las demandas de individuos, grupos o instituciones. La tecnificación en cada una de las etapas de la atención es algo que se busca dentro de la intervención social y psicosocial, ya que cada vez se puede ir aumentando en calidad de servicio (López Cabanas, Chacón y Medina, 1998). La evaluación y las herramientas adecuadas para hacerla (atribuidas también a los equipos profesionales de acción social) son necesarias para demostrar que las funciones del Estado de Bienestar se están cumpliendo en los parámetros definidos desde las políticas sociales. Estas funciones se cumplen a través de programas locales en comunidades e interviniendo en los 'colectivos problemáticos'.

Los/as profesionales también son vistos/as, en los materiales trabajados, como mediadores/as entre los diferentes actores que se encuentran en el entramado del sistema de servicios sociales. Se asume que tienen el vocabulario y las herramientas educativas necesarias para tratar tanto con los organismos del Estado que planifican y definen las políticas sociales como con las personas de la comunidad. Este puesto intermedio los/as coloca como interlocutores/as de ambos grupos y, desde ese lugar particular, planifican el cambio social. Este cambio, por tanto, no puede obedecer enteramente ni a las políticas que se hacen, ni a las demandas y necesidades de la población; más bien debe irse ajustando a las demandas de ambos grupos y a la negociación constante sobre demandas y servicios.

Por su parte, los/as usuarios/as, aunque son vistos/as como responsables de colaborar en la solución de sus propios problemas, es decir, capaces de hacer

algo para sí mismos/as, casi siempre son conceptualizados como 'necesitados/as', con pocos recursos, en 'riesgo de exclusión', 'marginados/as', entre otros; lo cual denota que están en falta, que tienen carencias difíciles de superara por ellos/as mismos/as y que necesitan de la ayuda profesional para salir adelante en la sociedad. Quizás esta visión de las personas es lo que hace que haya poca consulta a la comunidad por parte de los/as profesionales con relación a las actividades que se programan, como se ve en el trabajo de Sánchez y Plà (1998).

Concluimos así que los servicios sociales son un tipo de intervención social y psicosocial cuyo objeto principal es lograr los mayores niveles de calidad de vida posible para los/as diferentes tipos de usuarios/as. Para esto, se destinan recursos del Estado con el fin de asistir ciertas situaciones problemáticas que se presentan en forma de demanda social. Esto se hace a partir de la involucración de diferentes actores en el proceso y los más importantes, a nuestro entender, son: el Estado e instancias administrativas, los/as profesionales y los/as usuarios/as. Esta relación múltiple es vista como positiva para la satisfacción de las necesidades de estos/as últimos/as, a través de la preparación técnica de los/as profesionales y la intervención en el diseño de políticas sociales y la asignación de recursos por parte del Estado.

### ***3.3 La cooperación internacional para el desarrollo como ámbito de intervención social***

Las ayudas que son promovidas por organizaciones de ciertos países hacia otros son llamadas, de forma genérica, cooperación internacional. Estas actuaciones pueden ser conceptualizadas como una forma de intervención social en tanto que un agente externo (en este caso, organizaciones provenientes de un país a través de profesionales, técnicos/as y voluntarios/as) toma ciertas acciones para transformar situaciones consideradas problemáticas de un segundo país (agente interno) a partir de una demanda social explícita o implícita. Esta intervención se hace, como veremos más adelante por medio de programas y proyectos.

En las definiciones que se hacen de la cooperación internacional se definen dos agentes. El criterio de definición se realiza a partir del país de origen de cada uno de estos agentes: Generalmente, el agente **donante** se define como alguna organización gubernamental o no gubernamental de los países "del primer mundo" ("del norte") o de organizaciones multilaterales que reciben

fondos mayoritariamente de estos países y el agente **receptor** se define como los Estados, instituciones, organizaciones o asociaciones de países del "tercer mundo" ("del sur").

El contexto donde se realiza la cooperación internacional es el de los acuerdos internacionales de ayuda de unos países a otros. Esta ayuda se puede canalizar de diferentes maneras: o bien la ayuda en emergencia o bien los créditos y/o ayuda para el desarrollo. En este apartado, estudiaremos diferentes textos en el ámbito de la ayuda internacional, para luego centrarnos en las colaboraciones que se hacen a partir de las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo (ONGD) que brindan apoyo a los países del "tercer mundo". La elección de focalizar la atención en las actuaciones realizadas desde las ONGD's es debido a que: 1) Actualmente la ayuda internacional se está canalizando en gran medida a través de las intervenciones de estas organizaciones y 2) Porque estas organizaciones se rigen por modelos de intervención social y psicosocial identificables a partir de los materiales que han producido las propias organizaciones y los textos que se refieren a ellas, a diferencia de los otros tipos de ayuda que no definen claros modelos de intervención social. Asimismo, aunque el surgimiento de las organizaciones para la cooperación es un fenómeno mundial, los ejemplos que pondremos se centrarán en el fenómeno tal y como aparece descrito y analizado sobre todo en el Estado Español, como una forma de acotar el análisis que se realiza.

### **3.3.1 La ayuda internacional**

La ayuda internacional es definida como la transferencia de bienes y servicios por parte de países donantes a uno o varios países receptores. Para los países receptores representa un aumento de la riqueza y eficacia de los recursos domésticos en el proceso de desarrollo. La relación de ayuda entre los países donantes y los países receptores es definida como tal porque se mueve con mecanismos distintos a los de los flujos normales de mercancía y capital (Hawkins, 1974). Aquella cooperación que proviene de los Estados recibe el nombre de Ayuda Oficial al Desarrollo (AOD); en ésta, los Estados del "norte" forman relaciones de cooperación con los del "sur" a través de donaciones o préstamos canalizados por organismos multilaterales o por acuerdos bilaterales.

En la literatura sobre el tema de la ayuda internacional, se definen los orígenes de las prácticas en la que los Estados del mundo colaboran los unos con los otros. En los orígenes de la ayuda internacional, se encuentra la cooperación realizada para la reconstrucción de Europa después de la segunda guerra mundial llamada "Plan Marshall" (De Silva, 1985). Como dato "curioso", este plan fue rechazado por la U.R.S.S. y los países socialistas del Este. En el Plan Marshall, el gobierno de los Estados Unidos utilizó los fondos públicos en términos de concesión para ayudar a naciones soberanas europeas para su desarrollo económico y reconstrucción. Esto definió un tipo de relación en la que ciertos países podían colaborar económicamente con otros sin interferir directamente en los asuntos políticos de estos últimos y, además, un tipo de relación basada en la promoción del desarrollo de los recursos de los países receptores.

En las próximas décadas la figura de la cooperación ha seguido existiendo, pero ha variado la definición de los receptores. En los años 70 "la ayuda se fue concentrando en los países en desarrollo, de renta baja, lo que estaba también de acuerdo con el enfoque hacia las necesidades básicas" (De Silva, 1985: 16). La explicación que da Corsino (1998) es que la ayuda internacional se extendió a los países del "sur" en el contexto de la guerra fría como medida para que estos países no se uniesen al crecimiento del bloque soviético.

En todo caso, la cooperación internacional empieza a interesarse por los agudos problemas socio – económicos que viven grandes extensiones de población. La actuación sobre los problemas del hambre, la pobreza, y las desigualdades en las condiciones de vida de las personas empiezan a cobrar relevancia.

"Se consideró en un principio, y dentro del marco de la cooperación económica y financiera que comienza después de la segunda guerra mundial, que las naciones más desarrolladas tenían la obligación de prestar ayuda a los países del tercer mundo, para que éstos eliminasen su situación de pobreza y subdesarrollo" (Hayter, 1972:10).

Las naciones del "norte" empiezan a tener mecanismos para canalizar ayudas que buscan transformar condiciones concretas de los países "del sur", a través de la promoción del desarrollo de estos países y bajo los principios de la solidaridad internacional. La ayuda internacional es una forma en la que se intenta paliar las diferencias en el desarrollo de los diferentes países del mundo, para que las personas de los países del "sur" puedan tener acceso a ciertos recursos económicos sociales y culturales y, de esta manera, promover

el bienestar social y el desarrollo a escala mundial. Las necesidades básicas definidas para todo ser humano están en la base de las intervenciones de ayuda internacional. Representa un intento de promover que cada individuo pueda tener las condiciones mínimas para desarrollarse con buen estado de salud física y mental y en un contexto social que permita también su desarrollo social e intelectual. La ayuda proveniente de los países del "norte" intenta ser coherente con estos principios de bienestar y con la definición y promoción de unas condiciones de vida aceptables bajo los cuales deben vivir las personas.

Este tipo de iniciativa ha tenido críticas desde diferentes flancos económicos y políticos. Por un lado, las posturas liberales entienden que la manera en la que el desarrollo se puede gestionar es a través de la apertura de nuevos mercados en los países "del sur". Según esta postura, la ayuda internacional, por no estar regida por los principios del mercado, representa un tipo de "inversión" que fomenta la dependencia de los países del "sur" y no logra el desarrollo deseado, ya que los fondos utilizados no se dirigen a la creación de riqueza que proporciona el desarrollo capitalista. La ampliación del capitalismo, desde este punto de vista, regularía los flujos de dinero de unos países a otros a través del mercado internacional.

Las otras críticas al modelo de ayuda internacional provienen de posturas radicales o conflictivistas. Según estas posturas la cooperación internacional lo que hace es reproducir la hegemonía de los países "ricos" sobre los países "pobres". La ayuda se da a través de ciertos mecanismos en los que desde los países donantes se definen las políticas económicas a seguir por parte de los países receptores. Estas políticas económicas benefician a los países donantes más que lograr un desarrollo real en los países "pobres".

"Mediante las donaciones y préstamos concedidos por los países industrializados, en especial por los Estados Unidos, lo que se pretendía no era otra cosa que mantener e imponer un status político a los países receptores que favoreciese los intereses de los donantes... y de esa forma expansionar el imperialismo económico a la mayor parte del mundo" (Hayter, 1972: 11).

Según esta postura las ayudas que se dan a través de préstamos y colaboraciones directas hacen que los países receptores tengan que aceptar las condiciones que los países donantes le imponen a partir de esta colaboración. Por lo tanto, la concepción de ayuda se pierde: esta colaboración es vista como un traspaso de fondos y servicios "interesado" que beneficia en última instancia a los países donantes, permitiendo que estos países amplíen sus mercados en los países "periféricos" y retengan los desarrollos de posibles

competencias provenientes de países "subdesarrollados". Se busca un desarrollo económico que permita la perpetuación de la dependencia de los países "pobres" de los "ricos". Estas acciones ayudan a la definición de un determinado espacio económico y político en el mundo (De Silva, 1985). La ayuda proveniente de la de cooperación internacional refleja los intereses políticos y económicos de los países donantes cuando se decide a qué países ayudar, en qué ámbitos, de qué manera, etc. "Son las relaciones políticas internacionales las que dan respuesta a los volúmenes, modelos y mecanismos de las cantidades de ayuda que van de donantes a receptores" (De Silva, 1985: 31). Los procesos políticos corresponden a los intereses de las clases burguesas de estos países y se configura como instrumento de dominación internacional.

"Las economías de la región – de América Latina - se han visto sometidas en los últimos años a programas de ajuste estructural impulsados y condicionados por el Fondo Monetario Internacional y apoyados por la banca multilateral, Banco Mundial y BID. Estos programas requieren que los países recorten el tamaño del Estado, devalúen la moneda local, privaticen sectores que estaban en manos de control estatal, orienten su producción hacia exportación y eliminen las barreras comerciales a las importaciones... Pero en cualquier caso el coste social de estos programas ha sido y es en extremo elevado. El propio BID reconoce en sus documentos que la distribución del ingreso se ha vuelto más desigual, ha aumentado el desempleo y los niveles de pobreza son superiores a los de 1980. Se ha conseguido un cierto crecimiento a costa de la equidad y del incremento de la pobreza." (Vera y Espinoza, 1997: 69).

La ayuda internacional se da en un contexto en el que los países del "tercer mundo" deben aplicar los programas de ajuste estructural, descritos en la cita anterior, para la negociación de sus respectivas deudas externas bajo la vigilancia del FMI (Cabello, 1987; Campbell, 1989; Vaquero, 1999). Este organismo determina qué metas se han de alcanzar, ciertas medidas de política económica, unos condicionamientos que son inexcusables para el deudor y un calendario prefijado. Del cumplimiento de estas metas depende cada trimestre de financiamiento. Según Levit (1989) el FMI y los programas de ajuste se han convertido en un instrumento por el cual los países del "tercer mundo" son forzados a depender de la internacionalización de sus economías. A este respecto, Vaquero (1999) afirma que la crisis de la deuda externa y las políticas económicas que se pusieron en marcha a partir de esto, fueron elementos decisivos para el éxito de las políticas económicas neoliberales. En este contexto, la ayuda internacional es vista o bien como maneras de

mantener la dependencia de unos países sobre otros o bien como una de las formas de paliar los efectos negativos de dichos programas estructurales y la falta de recursos de los países "subdesarrollados" para afrontar las necesidades de sus poblaciones. Según estas posturas, los diferentes actores económicos y de política internacional configuran un espacio en el que las relaciones de explotación entre países "ricos" y "pobres" se mantienen a través de los organismos internacionales tales como el FMI y el BM. La ayuda internacional se inserta en este entramado de relaciones que no pretenden transformar el orden mundial, sino que colabora a mantener estos sistemas de explotación.

Otro tipo de acercamiento es el propuesto por Escobar (1991). Este autor cuestiona la noción misma de desarrollo afirmando que las críticas que se han hecho en este ámbito no han cuestionado la noción sino que se han establecido en los contornos definidos por el sistema social e institucional que engloba este concepto. Por lo tanto, las críticas descritas arriba se enmarcan en los ideales y el espacio discursivo que permite esta noción. La propuesta de Escobar parte de la pregunta de si es posible modificar el espacio hegemónico epistemológico que brinda esta noción y sus productos derivados: por ejemplo, la distinción entre países "desarrollados" y "subdesarrollados" o la creación de anomalías (como los 'pobres', los 'desnutridos', los 'analfabetas', las mujeres embarazadas' o los 'sin tierra'), que es necesario tratar y reformar. Desde su perspectiva, la noción de desarrollo conforma un aparato (dispositivo) que vincula las formas de conocimiento acerca del tercer mundo con el despliegue de las formas de poder e intervención. En palabras de Escobar:

"El 'desarrollo' debe considerarse invención y estrategia producida por el 'primer mundo' respecto al 'subdesarrollo' del 'tercer mundo', no sólo como instrumento de control económico sobre la realidad física y social de gran parte de Asia, África y América Latina. El desarrollo ha constituido el principal mecanismo a través del cual esas partes del mundo han sido producidas o se han producido ellas mismas y, en consecuencia, margina o excluye otras maneras de ver y hacer (Escobar, 1991: 137).

Para Escobar las formas en las que se ha entendido el desarrollo han suprimido otras formas de movilización política y de articulación de movimientos en zonas del llamado tercer mundo (como Latinoamérica, por ejemplo). Estos movimientos se han visto subsumidos a los dispositivos, prácticas y discursos que legitiman al desarrollo como única vía de transformación social. Abrir la posibilidad de reimaginar el tercer mundo sobre

la base de metáforas diferentes a la del desarrollo sería posible a partir de los retos que enfrentan movimientos populares frente a los discursos de expertos (como por ejemplo, los agentes de desarrollo) que definen a los grupos como 'casos' para el aparato del Estado y del desarrollo, despolitizando así sus necesidades. En esta propuesta, es necesaria la construcción espacios sociales y discursivos en los que sea posible multiplicidad de formas de transformación social diferentes a las construidas sobre la noción de desarrollo.

### **3.3.1.1 Tipos de ayuda**

Los tipos de ayuda se definen a partir del criterio del origen de la ayuda y desde dónde se administran y controlan los fondos. Por esto la clasificación divide la ayuda en: ayuda bilateral y ayuda multilateral.

La ayuda bilateral es aquella que se establece entre un país donante y un país receptor. La fuente y el canal de este tipo de ayuda están determinados por el país donante. Esta ayuda se puede canalizar o bien por medio de organismos estatales o de administraciones locales o bien por medio de Organizaciones No Gubernamentales. Esta ayuda está regida por las legislaciones propias de los Estados donantes.

La ayuda multilateral es aquella que es canalizada por medio de organizaciones internacionales creadas para la administración de los fondos que provienen de distintos países. Las actuaciones concretas pueden realizarse a través de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo o por proyectos implementados en países receptores de ayuda. Este tipo de cooperación ha surgido para paliar los efectos negativos que puede tener la ayuda bilateral en el sentido de la promoción de ciertos intereses políticos y económicos desde los países donantes. Sin embargo, Hayter (1972) dice que estos intereses siguen siendo los predominantes; ya que son los países donantes quienes controlan las decisiones de estas organizaciones.

Para canalizar la ayuda multilateral, existen diversos organismos. El Banco Mundial se fundó a mediados de los años cuarenta y, más adelante, surgieron diferentes organizaciones de cooperación como por ejemplo La Cooperación Financiera Internacional (1956) - que se creó para ayudar al sector privado de los países en "vías de desarrollo" a través de créditos de inversión en capital social. En el año 1960 surge la Asociación Interamericana para el Desarrollo (AID), con el fin de construir una vía multilateral de financiamiento para los países más pobres, y en el 1956 se crea el PNUD (Programa de las Naciones



Unidas para el Desarrollo) como mecanismo de financiación para las acciones de cooperación técnica internacional del sistema de Naciones Unidas (Corsino, 1998). Acompañan al nacimiento de estas instituciones, organismos y bancos regionales como el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) en el año 1959, el BAFT (Banco Africano de Desarrollo) el año 1964, el BASD (Banco Asiático de Desarrollo) en el año 1966. El objetivo mundial de modernización impulsado por los Estados Unidos como crecimiento continuado y lineal va a ser adoptado por las Naciones Unidas y por los diversos organismos internacionales de desarrollo, impulsando un crecimiento desde una sociedad agraria, concebida como retardada y pobre, a una sociedad rica e industrializada (Corsino, 1998). En el año 1970 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la estrategia internacional para el segundo decenio de las Naciones Unidas para el desarrollo. Su objetivo fundamental es conseguir el 0.7% del PNB (Producto Nacional Bruto) de los países donantes para las ayudas oficiales para el desarrollo. Al final de la década de los 70, el Estado Español comienza a formar parte de los países donantes de ayuda al desarrollo (aunque aun no destina el 0.7% de su presupuesto a la cooperación internacional).

A modo de ejemplo, presentamos resumidamente las líneas de actuación del Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

El FMI fue fundado por los Estados Unidos y el Reino Unido en 1944 (y puesto en marcha en 1946). La institución cuenta con 182 miembros. En términos generales el FMI tiene la responsabilidad de la estabilización macroeconómica de los países y de su supervisión. Este fondo está encargado de supervisar un sistema cooperativo de cambio de las monedas nacionales, conceder préstamos a los países miembros para que organicen su economía y dar otros servicios tales como asistencia y capacitación técnica para ayudar a los países miembros a implementar medidas que aporten beneficios a todos los países miembros. En sus documentos se recomienda la transformación de las economías en economías de mercado.

El BID fue creado en 1959 y está encargado de contribuir al desarrollo económico y social de América Latina y el Caribe. Dentro del grupo BID se encuentran la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) y el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN). La CII fue establecida para contribuir al desarrollo de América Latina mediante la ayuda financiera a empresas privadas de pequeña y mediana escala. El FOMIN fue creado en 1992 para promover la

viabilidad de las economías de mercado en la región. Las funciones principales del BID son las de utilizar el capital propio para financiar el desarrollo de los países que los componen, para completar la inversión cuando el capital privado no está disponible y promover la asistencia técnica para la preparación, financiamiento y ejecución de programas de desarrollo. En la actualidad las prioridades de financiamiento incluyen la equidad social, la reducción de la pobreza, la modernización, la integración y aspectos relevantes del cuidado del medio ambiente.

Estos tipos de ayuda se canalizan a través de diferentes vías. Básicamente, la clasificación utilizada divide las ayudas en proyectos y programas (De Silva, 1985). Un proyecto puede definirse como conjunto de actividades, ajustadamente designadas, para las que puede ser predecible el resultado: la construcción de una carreteras, sistemas de irrigación, una central, un proyecto de desarrollo rural integrado, etc. Un programa consiste en el suministro de capital, del cual puede disponerse con flexibilidad para uso productivo "la ayuda para programas posibilita a los donantes el influir en la política económica general de un país" (De Silva, 1985: 20).

### **3.3.2 Las ONGD's como vehículo de la ayuda**

Ahora bien, una de las formas en las que se ha canalizado la cooperación internacional es través de las Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo. Según los materiales revisados, el movimiento de las ONG de desarrollo (ONGD) se inicia en la década de los sesenta impulsado tanto por la Iglesia como por instituciones relacionadas con las Naciones Unidas (Egaña, 1998: 239). Ribera y Ayuso (1997-98) señalan que la Compañía de Jesús creó en 1956 la Secretaría de Misiones y de Propaganda que evolucionó hasta convertirse en la agencia de cooperación INTERMON en el año 1986. La Campaña contra el hambre iniciada en 1960 por Acción Católica adquirió plena personalidad jurídica y se llamó Manos Unidas en el año 1978. En aquellos tiempos predominaba una concepción del desarrollo que privilegiaba el crecimiento económico medido a través de indicadores de tipo global, como por ejemplo el producto per cápita. El énfasis estaba en promover inversiones capaces de producir a corto término un crecimiento de estos indicadores.

En este marco surgen las primeras acciones de la cooperación no gubernamental para el desarrollo. Algunas de ellas consistían en proyectos de desarrollo económico que rechazaban los principios del sistema capitalista en

su formulación clásica y que buscaban formas alternativas de organización como, por ejemplo, las cooperativas. La crítica a los proyectos estrictamente económico y la priorización de actividades como la "concientización", "la educación popular" o "el apoyo a procesos organizativos" caracteriza las relaciones de cooperación promovidas por las ONGD's en los años 60 (Egaña, 1998: 240).

El crecimiento del ámbito de las ONGD's ha producido también cantidad de materiales escritos que se originan a partir de las propias organizaciones o de los/as analistas de este tipo de intervención. A continuación veremos algunas de las definiciones que se han producido para delimitar qué es una ONGD.

Para Ortega, (1994) las ONGD's son

"organizaciones voluntarias, sin fines de lucro, autónomas e independientes del ámbito de los gobiernos, cuyos recursos se destinan a financiar proyectos o acciones emprendidas en el ámbito de la cooperación para el desarrollo" (Ortega 1994: 42).

Son *organizaciones* porque tienen una estructura mínima que las distingue de las acciones o actividades sociales espontáneas; son *voluntarias* porque sus recursos, tanto humanos como materiales, provienen de donaciones públicas o privadas y se justifican por motivos de solidaridad; son *sin fines de lucro* debido a que sus acciones no buscan un beneficio empresarial, personal o grupal; y son *autónomas e independientes* del ámbito gubernamental porque no surgen a instancias de la Administración ni, por tanto, tienen que defender los mismos intereses. Sus recursos se destinan a *financiar proyectos* o acciones en el ámbito de la cooperación para el desarrollo, es decir, que promueven el desarrollo sostenible en aquellos contextos donde intervienen. Estas acciones se llevan a cabo tanto en los países donantes, a través de la educación para el desarrollo, como en los receptores por medio de la planificación, financiación y ejecución de proyectos en el "Tercer Mundo".

Por su parte Vakill (1997) define a las ONG's como "organizaciones sin ánimo de lucro, autogestionadas y privadas que se orienta a mejorar la calidad de vida de las personas" (Vakill, 1997: 2060). Las ONG's para el desarrollo (ONGD's) se distinguen de las otras por ser

"una forma de ONG dedicada específicamente a la elaboración, estudio y ejecución de programas y proyectos de desarrollo en los países del 'tercer mundo', con el soporte de instituciones internacionales de cooperación y con una relación directa con los sectores populares... Trabajan a partir de proyectos (o programas) de desarrollo para beneficiar a personas y sus recursos provienen de fondos externos" (Padrón c/p Pont, 1995: 11 – 12).

Dos ejes articulan el rol específico de las ONGD's dentro de la cooperación internacional: su autonomía institucional y su orientación hacia el impulso de la participación popular; a través, por un lado, de su carácter voluntario y, por otro, de la participación de los/as beneficiarios/as en los proyectos. Estos dos ejes caracterizan sus acciones como diferentes a las provenientes de las acciones dirigidas por los gobiernos o las actuaciones directas de las entidades multilaterales.

Sin embargo, para poder llevar a cabo sus acciones, las ONGD's han tenido que contar con el apoyo internacional y de los gobiernos de los países. En este sentido, han jugado un papel muy importante las Entidades de Cooperación para el Desarrollo Internacional (ECDI). Éstas son agencias privadas de cooperación, gobiernos de países "desarrollados" u organismos europeos de voluntariado que se plantean como objetivo general cooperar de manera eficaz con los países "pobres". Por esta razón canalizan los recursos económicos y técnicos para la ejecución de programas y proyectos en países del "sur" (Corsino, 1998).

En este sentido, se han propuesto una serie de ventajas operativas que tienen las ONGD's en la asistencia al desarrollo con relación a las acciones directas de gobiernos Estatales o locales; algunas de éstas son:

- Su experiencia que las hace aptas para las necesidades del desarrollo y para alcanzar a los pueblos más pobres.
- Las ONGD's ayudan particularmente en situaciones de emergencia, siendo ventajas naturales su flexibilidad y la dedicación de su staff.
- Los proyectos de las ONGD's son extremadamente económicos, debido a los bajos costos generales.
- Los proyectos de ONGD's son generalmente a pequeña escala y suministran oportunidades para experimentación tecnológica.

- En ciertas circunstancias las ONGD's son a menudo más aceptables para los gobiernos de los países en desarrollo que los gobiernos de los países donantes.

### **3.3.2.1 Modelos de intervención de las ONGD's**

La intervención proveniente de las ONGD's desempeña un doble papel: la planificación, financiación o ejecución de proyectos de desarrollo en el "tercer mundo" y la educación para el desarrollo en sus países o regiones de origen, lo cual se traduce, por ejemplo, en tareas dentro del Estado Español de educación, movilización para la cooperación y el desarrollo (De Silva, 1985; Ortega, 1994).

Con relación a la **ejecución de acciones para el desarrollo**, Ortega (1994) hace una clasificación del tipo de proyectos y acciones que se realizan:

1) Proyectos definidos por su aportación objetiva: Estos proyectos se caracterizan por paliar o resolver los problemas derivados del subdesarrollo y/u catástrofes naturales o conflictos bélicos. Buscan cubrir determinadas carencias en los niveles básicos de la vida de las personas, sobre todo en salud y nutrición. No pretenden erradicar las causas que provocan las carencias y son de carácter puntual o coyuntural. La ayuda de emergencia, la ayuda humanitaria y la alimentaria, son ejemplos de este tipo de proyectos.

2) Proyectos definidos según su finalidad:

a) Proyectos dirigidos a colectivos específicos: Están encaminados, como su nombre lo indica, a colectivos especiales (refugiados, indígenas, mujeres, infancia). Pueden ser puntuales o de largo plazo dependiendo del colectivo al que se dirigen, es decir, varían según el entorno donde se producen.

b) Proyectos de desarrollo sectorial: Promueven la autosuficiencia en la cobertura de las necesidades básicas de todo individuo, con énfasis en las áreas de salud, educación, producción agropecuaria, infraestructuras – viviendas, entre otros. Combaten las causas inmediatas que provocan el subdesarrollo, se sitúan en contextos específicos y su duración media es de dos años a cinco años.

c) Proyectos polivalentes: Promueven la autosuficiencia, el desarrollo institucional y el cambio estructural. Buscan erradicar las causas del subdesarrollo, abarcan campos territoriales amplios y se formulan en programas multisectoriales, como por ejemplo proyectos de desarrollo urbano,

desarrollo rural, desarrollo integral, etc. Tienen duración superior a los cinco años.

d) Proyectos de desarrollo institucional: Están destinados a promover el desarrollo social con el fin de que los/as beneficiarios/as de los proyectos asuman en ellos una labor protagónica y rectora, fomentan la creación de estructuras participativas y autogestionarias. Hay proyectos formativos, (capacitación para el desarrollo de organizaciones sindicales y formación de líderes) otros que buscan la articulación del tejido institucional (cabildo) y otros que estimulan formas participativas de producción (desarrollo comunitario, desarrollo de las organizaciones de base, desarrollo cooperativo, entre otros) (Ortega, 1994: p. 115).

Estos proyectos pueden seguir distintos tipos de modelos de intervención. Si la intervención sigue un *modelo asistencialista*, se concibe el desarrollo desde una perspectiva asistencialista y paternalista; en estos proyectos, se brinda ayuda humanitaria o de urgencia en el contexto de proyectos a pequeña escala y con escaso impacto. Bajo el *modelo de autosuficiencia*, abundan los proyectos de carácter sectorial, que hacen hincapié en la creación de una infraestructura mínima capaz de promover la independencia y el autoabastecimiento; y en los proyectos que siguen el *modelo de cambio estructural*, se busca el fortalecimiento de la participación política, la construcción de plataformas estratégicas y la consolidación de la sociedad civil. Se trata de capacitar a la mayor parte de la población para que se convierta en sujeto activo de su propia historia (Ortega, 1994). Al respecto, Nelson y Wright (1995) afirman que algunos de los ajustes estructurales propuestos por el Banco Mundial han sido acompañados de un énfasis en que la "comunidad" y la "familia" (principalmente las mujeres) tomen responsabilidades en la transformaciones que se promueven desde la cooperación internacional. Sin embargo, para estos autores, el concepto de participación que se maneja en los materiales de la cooperación internacional, posiciona a las personas de maneras muy diferentes con relación al aparato de desarrollo. Éstas pueden ser: como objeto de un proceso teórico de transformaciones económicas y políticas, como "beneficiarios/as" de programas con parámetros preestablecidos, como personas que contribuyen con su trabajo para poner en marcha determinados proyectos, como legitimadores/as de las políticas que se intentan llevar a cabo o como personas tratando de determinar sus propias elecciones y dirección del cambio independientemente del Estado. Según ellos,

en los contextos de la cooperación internacional todos estos significados de la noción de participación están en juego.

En resumen, en los diferentes modelos expuestos se reflejan en los diferentes tipos de proyectos mencionados arriba. La promoción o no de diferentes formas de intervención depende del contexto global en el que se pretenda incidir, en lo cual se incluye, el país de origen, la situación del país receptor, los mecanismos de financiación disponibles y las capacidades técnicas de la ONGD's que llevará a cabo las acciones en el terreno. Así, cada tipo de proyecto y de modelo de intervención es posible en determinadas coordenadas de este contexto global.

En cuanto a la **educación para el desarrollo**, ésta consiste en la sensibilización de la comunidad de origen acerca de las problemáticas vividas en los países del "sur". Se propone, desde las ONGD's una visión de las relaciones internacionales en las que se enfatiza o bien en las consecuencias del "subdesarrollo" (modelo asistencialista de sensibilización) o en las causas del mismo (modelo causal). En el primero, se muestran los problemas más graves que sufren las personas en los países "subdesarrollados" como el hambre, la enfermedad o problemas relacionados con las catástrofes naturales o guerras y, en el segundo modelo, se busca concienciar a la población acerca de la necesidad de crear desarrollo sostenible en aquellos países en los que este desarrollo no es suficiente. Con este tipo de acción se pretende buscar el apoyo social y económico de los entes públicos y privados para la promoción y expansión de las actividades de cooperación para el desarrollo. Como muestra de este apoyo las personas, grupos o instituciones pueden colaborar con recursos económicos, con labor voluntaria o con actividades de presión hacia los Estados y los organismos internacionales para lograr más atención hacia el fomento del desarrollo de las regiones más depauperadas.

La intervención de las ONGD's se realiza en el marco de los recursos materiales provenientes de la financiación pública de los diferentes organismos nacionales o locales, organismos internacionales de cooperación y lo que aporta la iniciativa privada a través de empresas o particulares. Los recursos humanos que participan en la cooperación para el desarrollo son profesionales y voluntarios/as capacitados/as para el desarrollo de los proyectos de intervención en distintos ámbitos de actuación. Las ONGD's sirven de intermediarias y administradoras de los recursos y, además, se encargan de la planificación, ejecución y evaluación técnica de los proyectos. También se

encargan del contacto con las contrapartes locales con las cuales desarrollan los proyectos conjuntamente.

### **3.3.2.2 Tipologías de ONGD's**

A partir de sus formas de intervención y de sus orígenes institucionales o ideológicos, se han hecho varias tipologías de ONGD's.

Santajuliana (1999: 29) hace una clasificación de las ONGD's según las formas en que se ha llevado a cabo la cooperación a través de diferentes generaciones de cooperación por esta vía. Esta clasificación aparece como congruente con la que describe Ortega (1994) con relación a los modelos de intervención, presentada arriba:

Primera Generación: Se trata de organizaciones con un marcado carácter asistencialista, donde los/as beneficiarios/as no intervienen en el diseño, ejecución y evaluación de los proyectos. Se realizan acciones de ayuda en emergencia o ayuda humanitaria, sustituyendo la acción de los gobiernos. (Ésta se puede homologar con el modelo asistencialista).

Segunda Generación: Realizan proyectos de carácter sectorial y con la intervención de agentes sociales del país receptor. Los/as beneficiarios/as son los/as protagonistas de los proyectos. Se llevan a cabo acciones de acompañamiento que buscan la autosuficiencia y se realizan actividades de soporte o confrontación con los gobiernos. (Modelo de autosuficiencia)

Tercera Generación: Impulsan el desarrollo autosostenible a partir de la participación de las comunidades implicadas. Además del trabajo en los países del "sur", se realizan actividades de concienciación en las sociedades del "norte". (Parecido al modelo de cambio estructural).

Los criterios de clasificación se basan en el grado de participación de las personas receptoras en los proyectos y en la medida en que se busca erradicar las causas de los problemas que afectan los países que reciben la ayuda y de formar líderes propios de esos lugares. Así, las organizaciones de la primera generación no buscan la participación de los/as receptores/as y actúan sobre las consecuencias de las situaciones del "subdesarrollo"; mientras que las organizaciones de la segunda y tercera generación, en grado variable, buscan la implicación de los/as beneficiarios/as a la vez que buscan incidir, por medio de proyectos sectoriales o la promoción de líderes locales, en lo que definen como las causas de los problemas de los países del "sur". El hecho de que se organicen las ONGD's en estas tres generaciones no quiere decir que el



surgimiento de éstas se remita exclusivamente a un período de tiempo; si no también a maneras de abordar la cooperación para el desarrollo. Actualmente, conviven las organizaciones de estas tres generaciones en intervenciones distintas dependiendo de los ámbitos de acción de cada una. Incluso, algunas ONGD's pueden realizar acciones que pertenecen a distintas formas de intervención, dependiendo de las demandas concretas que se vayan produciendo.

Otra taxonomía de las ONGD's toma como criterio de clasificación los orígenes institucionales e ideológicos de cada una de ellas, así como su misión fundamental. Ortega (1994) elabora una clasificación en seis familias de ONGD's.

ONGD's religiosas: Éstas son aquellas vinculadas a la iglesia, particularmente la católica. En sus orígenes están formadas por miembros de órdenes religiosas dedicadas a la educación o a las misiones en países del "sur". Actualmente cuentan también con personas laicas. Son la mayoría y las más antiguas. Ejemplos de estas ONGD's son: Cáritas Española, Manos Unidas e INTERMON.

ONGD's político – sindicales: Se originan a partir de partidos políticos, organizaciones sindicales o personas relacionadas con estos ámbitos. Están basadas en los principios de internacionalidad propios de los movimientos obreros y sindicatos mundiales. Por ejemplo: Pau i solidaritat (Paz y solidaridad) y FUNDESCOOP.

ONGD's solidarias: Proviene mayoritariamente de las transformaciones de los comités de solidaridad formados a finales de los años setenta como respuesta a la situación coyuntural de algunas zonas que reclamaban apoyo intenso. Tienen una gran experiencia y conocimiento de los países con los que colaboran y cuentan con una amplia base de voluntariado. Por ejemplo: Entrepobles (Entrepueblos) y SODEPAZ.

ONGD's internacionales: Son entidades internacionales que se manifiestan como apolíticas y humanitarias y que inician su actuación desde el Estado Español a comienzos de los años setenta. Por ejemplo: Ayuda en acción y Médicos sin fronteras (estas últimas son llamadas también ONGD's profesionales).

ONGD's universitarias: Surgen en los espacios de la vida universitaria con la voluntad de resaltar los problemas de las relaciones "norte – sur" y de la cooperación en este ámbito. Ejemplo: MON-3 y HEGOA.

ONGD's oficiales: Son organizaciones e instituciones de carácter mayoritariamente voluntario y sin fines de lucro que desarrollan sus actividades con el soporte directo de organismos gubernamentales. Por ejemplo: la Cruz Roja o CIDOB

Como ya se ha visto, hay una gran variedad de orígenes y actuaciones de las ONGD's; lo cual implica un abanico de posibilidades de intervención distintas que atacan diferentes asuntos relacionados con las condiciones de vida de las personas de los países más depauperados. Sin embargo, están incluidas dentro del paraguas de las ONG's que buscan el fomento de la cooperación, el desarrollo y la solidaridad internacional y que realizan proyectos en sectores del "tercer mundo", además de sensibilizar acerca de los temas relacionados con estos países.

Ahora bien, las actuaciones de estas organizaciones están enmarcadas en lo que se ha definido tanto desde el Estado Español como desde los organismos multilaterales que son las prioridades o principios sobre los cuales actuar en los países del "sur". A través de los sistemas de financiamiento y cofinanciamiento de ciertos proyectos es que las entidades financiadoras influyen en las intervenciones a realizar en los contextos del "tercer mundo".

Por ejemplo, los objetivos estratégicos de la política española de cooperación al desarrollo son:

- El apoyo al crecimiento económico autosostenido y autocentrado en los países en desarrollo. Esto supone vincular de manera fundamental los esfuerzos de la cooperación al desarrollo a la búsqueda de soluciones a los problemas que plantea la transformación de la estructura productiva interna en estos países.
- La mejora a medio y largo plazo de las relaciones económicas entre España y los países en desarrollo. Esto equivale a señalar que de la cooperación para el desarrollo pueden derivarse relaciones de cooperación económica beneficiosas para ambos.
- La potenciación de las relaciones exteriores de España. El fomento de la cultura hispánica en el mundo (Ortega, 1994: 156).

Por otro lado, la convocatoria del Ministerio de Asuntos Exteriores (MAE) del Estado Español se encarga de financiar proyectos de escasa envergadura económica (entre cinco y diez millones de pesetas) como son los proyectos de carácter sectorial y de capacitación. Esta financiación está también destinada a la financiación de actividades de Educación Para el Desarrollo (EPD).

Los límites de las convocatorias de financiación para las ONGD's muchas veces definen qué tipo de intervención se puede y no se puede hacer en los contextos donde trabajan. Aunque algunas de ellas también reciben fondos de iniciativas privadas; estos fondos no permiten cubrir todos los gastos de intervención en algunos proyectos. Esto define, en ciertos casos, una relación de dependencia que se establece entre las ONGD's y los organismos financiadores. Como señala Pérez Piera (c/p. Corsino, 1998), la relación es compleja y claramente asimétrica entre aquellos organismos que formulan la cooperación y aquellas organizaciones y beneficiarios/as que la reciben. Esto se expresa también en las divergencias con respecto a qué se debe incluir en los programas de promoción del desarrollo o qué se debe entender como tareas apropiadas más allá de la ejecución de proyectos a corto termino. Aunque esta relación se ve como fecunda para fomentar el desarrollo en países del "sur" (Pont, 1995; Corsino, 1998), Autores como Funes (1995), Arellano y Petras (1998) y Corsino (1998) señalan que esta relación, llena de potencialidades, se desdibuja en su concreción. Esta relación debería

"caracterizarse por una colaboración entre entidades cooperantes, por procesos donde sus trayectorias sean recorridas en común, más que por proyectos fragmentados, específicos y de corto plazo, como los son la mayoría actualmente".  
(Corsino, 1998:49).

Es en este marco económico y socio político donde se dan las actuaciones de las ONGD's. Todo esto muestra una abanico de relaciones en las cuales se mueve la intervención de estas organizaciones. Por un lado, las relaciones las ONGD's y los entes financiadores de los organismos multilaterales, del Estado Español o de las entidades locales de financiamiento de la cooperación internacional y por otro lado, las organizaciones que sirven de contrapartes locales en los países receptores que trabajan conjuntamente o reciben apoyo de las ONGD's españolas o internacionales.

Ahora bien, a continuación queremos presentar brevemente descripciones de las actuaciones de ciertas organizaciones basadas en materiales propios de

estas organizaciones con el fin de mostrar cómo se definen ellas mismas y cuáles son los niveles de actuación en los cuales quieren incidir.

### **3.3.2.3 Algunas ONGD's: Actuaciones**

**Manos Unidas** se constituyó en el año 1978 con personalidad jurídica y surgió de la Campaña contra el Hambre iniciada por Acción Católica en 1960. Su objetivo principal es la lucha contra la pobreza, el hambre, la mal nutrición, la falta de instrucción y el subdesarrollo (Estatutos, art.6) y contra sus causas: la injusticia, el desigual reparto de los bienes y las oportunidades entre las personas y los pueblos, la ignorancia, los prejuicios, la insolidaridad y la insensibilidad.

El fin u objetivo general se concreta en dos líneas de trabajo: 1) Sensibilizar e informar a la opinión pública y a los órganos de poder sobre la realidad del Tercer Mundo para impulsar cambios estructurales y de actitud que promuevan la justicia; y 2) Financiar proyectos de desarrollo en Asia, Africa, América Latina y Oceanía. Estos proyectos están elaborados por el grupo del Tercer Mundo que solicita la colaboración de Manos Unidas y tienen como objetivo mejorar las condiciones de vida de las personas para que puedan llegar a ser autosuficientes. Se pide la participación activa de la población beneficiada y para su aprobación no se hace ninguna distinción por raza, religión o país. Para financiar un proyecto, Manos Unidas selecciona cinco áreas prioritarias: Agricultura, Sanidad, Educación, Promoción social y Mujer. En estos proyectos se persiguen objetivos concretos - construcción de un pozo, una escuela, un dispensario o creación de una microempresa -, que además fortalecen el tejido social y promueven al grupo humano como sujeto colectivo y responden a una iniciativa concreta planteada por quienes conocen los recursos y circunstancias de la zona. En Manos Unidas se estudian estas iniciativas y se realiza un seguimiento de los trabajos que se van desarrollando.

**Intermon** fue creada en 1986 a partir de la creación, por parte de la Compañía de Jesús en 1956, de la Secretaría de Misiones y de Propaganda. Sus principales acciones están destinadas a países de América Latina, Africa, y Asia y su misión es:

- Erradicar la pobreza de las poblaciones del sur y propocionarles los medios para que puedan llegar a su propio desarrollo.
- Promover la solidaridad
- Denunciar las causas de la pobreza

- Fomentar el comercio justo

**Cáritas Española** se constituyó en 1947. Es una asociación con espíritu católico cuyo objetivo principal es la defensa de las personas que viven en situación de pobreza y exclusión social, de su promoción y reinserción social, de denuncia de las injusticias y desigualdades que sustentan nuestras estructuras sociales, y ofreciendo la esperanza de una sociedad justa y solidaria con hechos reales y concretos. En cuanto a la cooperación internacional, las acciones que lleva adelante Cáritas consisten en apoyar a las comunidades locales y áreas deprimidas de los países empobrecidos: Respondiendo a situaciones de emergencia, apoyando proyectos de rehabilitación, promoviendo iniciativas de desarrollo, consolidando y fortaleciendo las organizaciones comunitarias. Este trabajo, lo llevan a cabo a través de diferentes proyectos en Africa, Asia, América del sur, Centroamérica y el Caribe y países del Este de Europa.

**Entrepobles (Entrepueblos)** surge el año 1988 a partir de la necesidad de diferentes comités y coordinadoras de solidaridad con Guatemala, Nicaragua i El Salvador que existían en el Estado español para desarrollar un trabajo de cooperación más amplio. Es una asociación de cooperación para el desarrollo que trabaja desde la perspectiva de cooperación solidaria a favor de los pueblos empobrecidos y explotados. Trabaja en diversas áreas: salud, educación, capacitación, etc. A través de proyectos propuestos por sus contrapartes. Realiza actividades, elabora material (publicaciones, exposiciones, materiales audiovisuales, etc.) para concienciar a la opinión pública y participa en todos los diferentes espacios a su alcance.

**Pau i Solidaritat (Paz y solidaridad)** es una Organización No Gubernamental para el desarrollo y la cooperación internacional, constituida por iniciativa de la Comisión Obrera Nacional de Cataluña. Dispone de grupos de trabajo y de sedes en todos los locales territoriales de CCOO. Cooperan con organizaciones sindicales y organizaciones populares de todo el mundo, mediante proyectos de formación y de desarrollo social y comunitario, a través de un modelo de desarrollo sostenible que promueve unas condiciones de vida y de trabajo dignas, un comercio justo y un consumo responsable.

A través de estas descripciones tomadas de materiales propios de las ONGD's, se puede ver cuáles son los tipos de intervención social y psicosocial que se realizan en el ámbito de la cooperación internacional que se hace por medio de estas organizaciones.

### **3.3.3 La intervención desde las ONGD's**

A partir del material sobre las intervenciones desde la óptica de la cooperación internacional, podemos decir primeramente que esta intervención está basada en un diagnóstico de la sociedad mundial. Este diagnóstico presenta un mundo caracterizado por diferentes grados de desarrollo: hay países que tienen un alto nivel de desarrollo (aquellos llamados "desarrollados", del "primer mundo" o también "del norte") y países donde este desarrollo no es suficiente para garantizar las necesidades básicas de la población (son aquellos llamados "subdesarrollados" o "en vías de desarrollo", del "tercer mundo" o del "sur"). No se cuestiona, en los materiales trabajados, las grandes diferencias entre grupos y colectivos internamente de los países, como colectivos depauperados en los países del "primer mundo" o las concentraciones de capital en países del "tercer mundo". Se tiende más bien a presentar un diagnóstico por bloques de países. De los materiales también se desprende que tienden a ser "del primer mundo" países como los Estados Unidos de América y países Europeos y los países del "tercer mundo", donde se hacen las actuaciones de cooperación, están en África, América Latina y Asia. Se hace una división geográfica del mundo, por lo cual resulta pertinente, dentro de la literatura sobre el tema, referirse a países del "norte" o del "sur", asumiendo esta distinción geográfica como aporoblemática en la mayoría de los casos. Sin embargo, como hemos visto, hay autores que hacen un análisis crítico de estas categorías, estudiando los dispositivos de intervención organizados en torno a la noción de desarrollo y los efectos de estos dispositivos en las formas de entender y actuar para la transformación social (Escobar, 1996).

Ahora bien, la visión mayoritaria asume que los países "desarrollados" tienen la responsabilidad ética y solidaria de "ayudar" al desarrollo de los países "subdesarrollados". Esta responsabilidad se ejecuta basada en el modelo de cooperación al desarrollo estudiado en este apartado. La intervención promovida por la ayuda internacional busca traspasar recursos (materiales, económicos, humanos y de conocimiento) de unos países a otros con el fin de ayudar al mejoramiento de estos países, entendido como el alcance de ciertos niveles de desarrollo económico y social. Las condiciones de desarrollo vienen definidas por el modelo de los países "del norte", a pesar de las desigualdades entre las personas de esos países y a pesar de los problemas ecológicos, sociales y culturales que ha producido este tipo de desarrollo, denunciado ampliamente por sus detractores (ecologistas, feministas, sindicalistas y otros

movimientos sociales). También hay materiales que abogan por un modelo de desarrollo sostenible que implica formas de desarrollo que puedan ser duraderas en el tiempo y que promuevan una relación de respeto hacia el medio ambiente y hacia las personas.

El hecho de apelar a la responsabilidad de los países "ricos" no es profundizado en los materiales trabajados. Se echa mano de la solidaridad necesaria entre los países del mundo, los principios de igualdad entre los seres humanos, la capacidad de compasión frente a problemas sociales, el derecho a intervenir que da la ayuda de "buena fe", la colaboración con las ex colonias de países coloniales por semejanzas culturales o por expiación de culpas anteriores o, en versiones más conflictivistas, la necesidad de acrecentar los mercados de los países del "norte" y de controlar, a través de intervenciones, las políticas económicas en los países del "sur". En todo caso, las razones de esta responsabilidad pareciera que se relacionan con que se ha definido un marco discursivo y práctico para que sea posible que estos países tengan injerencia en los asuntos de los Estados "pobres" (y no al revés) partiendo de los principios humanitarios y de la concepción de que estos países son incapaces de brindar las condiciones mínimas de existencia a sus ciudadanos/as y salir de su condición de "subdesarrollados". Por otro lado, el modelo de desarrollo definido como adecuado para todos los seres humanos es poco cuestionado y da poca cabida a iniciativas que puedan surgir (tanto en países ricos como en países pobres) fuera de esta forma de entender la evolución positiva de la sociedad y la transformación social vista como progreso hacia el desarrollo.

En cualquier caso, la definición de los tipos de las necesidades de los seres humanos, las acciones deseables para promover el desarrollo, los recursos destinados para tales fines y la propia responsabilización son discursos y prácticas que surgen de los llamados países "ricos" y de los organismos multilaterales creados a partir de estas definiciones. Según los materiales revisados, los organismos de cooperación han surgido entre los años 40 y 70, de modo que es un fenómeno social relativamente reciente que ha ido definiendo un campo de acción determinado: la relación entre países "desarrollados" y "subdesarrollados" (Escobar, 1991).

Las acciones que se realizan están divididas en programas y proyectos. Los primeros son importes en capital para el desarrollo de los países receptores (enmarcados en algunos casos en los sistemas de créditos y ayudas para el

pago de la deuda externa de los países empobrecidos y los consecuentes programas de ajuste estructural tratados arriba) y los segundos son actuaciones concretas para lograr fines predecibles. Las ONGD's desarrollan su acción más que todo en este ámbito. La intervención desde las ONGD's también comparte principios con los otros tipos de intervención vistos hasta ahora. Se plantea en primer lugar una situación problemática. Por un lado, el diagnóstico mundial que se presenta y, por otro, los diferentes diagnósticos locales para la implementación de proyectos concretos (como por ejemplos la falta de agua, la necesidad de alfabetización, etc.). En segundo lugar, se plantean maneras en la que se pueden transformar estas situaciones a través de la acción sistemática de ciertos agentes. Se busca un cambio social planificado para lograr el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas beneficiarias a partir de una demanda o bien de las contrapartes locales en los países receptores, o bien, de los programas de planificación de desarrollo propuestos por los países donantes.

A través de los modelos de intervención se puede analizar cuáles son los valores relevantes que se están forjando en la cooperación internacional por parte de las Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo. Por un lado, el modelo asistencialista busca paliar las necesidades inmediatas de las personas, sin que las formas organizativas del país receptor se tomen en cuenta en el diseño y ejecución de la acción. Se percibe una urgencia que hay que atacar. La "comunidad internacional", formada casi siempre por los países del "norte" u organismos internacionales, está en el deber de actuar con premura sobre estos terrenos (hambrunas, catástrofes, refugiados/as) ya que de otro modo un conjunto de personas no tendrá las condiciones mínimas de existencia. La intervención está justificada de antemano por razones humanitarias. El hecho de que no se consulte con los propios organismos del Estado receptor está legitimado por la urgencia de la intervención y por la construcción de estos Estados como subdesarrollados, muchas veces incapaces de solucionar los problemas que surgen en sus países.

En el caso del modelo de autosuficiencia, el objetivo es transformar los niveles de desarrollo de los países receptores a través de la incidencia en contextos de intervención. La autosuficiencia a la que se refiere el modelo está limitada a los proyectos concretos que se realizan en los países receptores, de modo que los proyectos tienen límite de tiempo para tomar acciones específicas y para que las personas que conforman el grupo o asociación del país donde se realiza la



acción (la contraparte) logren la autogestión a partir de la puesta en práctica de los proyectos, gracias a los recursos (económicos, técnicos, etc.) traspasados desde las ONGD's. Este tipo de intervención busca erradicar las causas del "subdesarrollo" presente en esos países; sin embargo, las actuaciones inciden en pequeños sectores de problemas identificados, lo cual permite, según ciertos/as autores/as, más bien colaborar en la transformación de pequeñas parcelas problemáticas y perpetuar las razones estructurales de la dependencia mundial, manteniendo el justificante para futuras intervenciones.

Por último, el modelo de cambio estructural incide sobre todo en el fortalecimiento de las redes sociales que se encuentran en los países receptores de modo de fomentar la participación de personas de esos países para la transformación de sus realidades. Este tipo de intervención está basado en la noción de participación, bajo el principio de valor positivo de cambio que permite la participación ciudadana y la democracia participativa. El fortalecimiento de la sociedad civil se ve como recurso en sí mismo capaz de echar a andar acciones transformadoras y tratar de evitar la exclusión y las causas del "subdesarrollo". En manos de estas personas y grupos queda transformar los mecanismos internos de desigualdad. Autores como Chambers (1995) y Schrijvers (1995) abogan por los métodos participativos en las formas de intervención puestas en práctica a través de la cooperación internacional y la injerencia de las ONGD's. Sin embargo, como dicen Nelson y Wright (1995), aunque las ONGD's del "norte" proponen la participación y la descentralización, los procesos de desarrollo siguen siendo dirigidos desde las organizaciones de los países "del norte" a través del control de los fondos destinados a la cooperación internacional.

Ahora nos centraremos en cuáles son los entes relevantes en los procesos de cooperación internacional para el desarrollo. Se definen actores diferenciados con distintos papeles a través del complejo sistema de ayuda internacional. En primer lugar, están los países que brindan apoyo económico y técnico y las organizaciones multilaterales que han fomentado estos países (además de las iniciativas privadas que aportan algo para la ayuda internacional, pero que aparecen como poco significativas dentro de la red de actores relevantes). En segundo lugar, las ONGD's que funcionan como intermediarias entre los fondos que se gestionan por parte de los primeros y las acciones que se desempeñan en el "tercer mundo". Como hemos visto, estas organizaciones tienen diferentes formas y políticas de intervención. En tercer lugar, encontramos las

asociaciones o agrupaciones que funcionan como contrapartes locales para llevar adelante el proyecto (que son aquellas que presentan proyectos para ser financiados por las ONGD's, gestionando así las demandas de la población beneficiaria) y, por último, los/as beneficiarios/as de la intervención. En este complejo de relaciones, los niveles de decisión son graduales: desde quienes controlan los recursos para los programas hasta los/as beneficiarios/as de la acción que curiosamente están ausentes en la mayoría de las formulaciones de los textos revisados. Estos/as beneficiarios/as son vistos/as como un conjunto de personas que se encuentran en condiciones de vida inferiores a las necesarias para los seres humanos en cuanto a aspectos económicos, sociales, políticos o culturales y reciben el apoyo de las entidades anteriores: tanto las foráneas como las asociaciones de su propio país (capaces de hacer un proyecto lo suficientemente coherente y adaptado a las normativas como para recibir recursos de las ONGD's de los países del "primer mundo"). Las formas de control y de relectura de la demanda formulada están sistematizadas a través de los requisitos de presentación y administración de los proyectos que deben cumplir las contrapartes locales. Y a su vez, los sistemas de control de los Estados y organismos multilaterales a estas ONGD's, como se ha visto, por ejemplo, en las prioridades que señala el Estado español para adjudicar las ayudas. Este sistema permite que se decidan, desde los organismos financiadores, las prioridades y los proyectos aceptados. De esta manera, la demanda social inicial es transformada por las instituciones cuyos fondos son utilizados para la intervención. Así, en ciertos casos, los principios de participación proclamados por parte de las ONGD's interventoras tales como los propuestos por Chambers (1995), aunque buscan una mayor participación de los grupos locales en los procesos de intervención desde las ONGD's, se ven desdibujados si miramos la panorámica completa de la ayuda internacional en la que se privilegian unos sectores problemáticos en los ámbitos de los países, unos colectivos específicos (por ejemplo trabajadores/as o mujeres) y unos países que reciben la ayuda (aquellos evaluados como los más desposeídos y aquellos que no son castigados con bloqueos o tildados de irresponsabilidad administrativa).

Aunque la acción de las ONGD's se presenta como transformadora de realidades y, en ciertos casos, de cambio estructural, la dependencia que hay en cada uno de los estratos definidos por los diferentes actores, no hace ver claramente a qué se refiere ese cambio estructural, sobre todo en la panorámica de las relaciones mundiales de desigualdad. Digamos que se

repite y legitima la primacía de unos/as sobre otros/as. Las ONGD's representan la forma más barata y eficaz de llevar adelante la ayuda internacional y la cooperación solidaria; aunque ayuden a transformar situaciones a una pequeñísima escala.

El hecho de que la actuación de las ONGD's se focalicen en proyectos sectoriales y con colectivos concretos promueve, además de intervenciones a pequeña escala, una tecnificación de la ayuda. El/la profesional o interventor/a, tanto del país donante como del país receptor, controla las técnicas de intervención y actúa más en un nivel técnico que político. Todo esto presenta un panorama de límites y posibilidades de intervención social y psicosocial a través de las ONGD's y de sus contrapartes locales que promueve un cambio social a pequeña escala y, a nuestro entender, poca transformación de las relaciones de dominación entre países donantes y receptores.

### **3.4 El apoyo social y los grupos de apoyo y de ayuda mutua**

Los grupos de apoyo y de ayuda mutua son formas de intervención psicosocial que tratan con problemas relacionados con el bienestar y la salud (Luque, 1988; Barrón, 1989, 1993; López Cabanas y Chacón, 1997). El reconocimiento de la influencia del ambiente social en la salud de las personas, propio de los modelos ecológicos y sistémicos, ha dado como fruto numerosos estudios acerca de cómo hacer intervenciones en las que se creen y fortalezcan los vínculos sociales, produciendo relaciones que sirvan de soporte a las personas sobre todo cuando se encuentran en procesos de crisis vital.

Las intervenciones que utilizan esta perspectiva se basan en las investigaciones hechas alrededor del constructo 'apoyo social' como principal guía para la acción interventiva. El apoyo social sirve como concepto eje para diferentes desarrollos sobre cómo las relaciones humanas positivas y las redes sociales sirven a los seres humanos para encontrarse en estados de relativo bienestar y para superar acontecimientos estresantes con los que se enfrentan durante su vida (como por ejemplo, el divorcio, familiares enfermos, adicciones).

En la literatura consultada, cuando se habla de apoyo social se hace referencia a los tipos de vínculos que hay entre las personas y/o a las funciones de los mismos (García, 1993). Lo central viene a ser estudiar en qué consisten estas relaciones y cómo logran cumplir la función de crear bienestar dentro de las redes sociales donde se expresan. Así las definiciones sobre apoyo social se

focalizan en las relaciones sociales, lo que se intercambia en ellas y los tipos de efectos positivos que tienen en las personas. Se trata de reconocer cómo las personas tienen acceso a otras personas, grupos y organizaciones y utilizan los recursos que en esas relaciones se intercambian, para tratar con las vicisitudes vitales.

Para Thoits (1985 c/p Barrón, 1989) el apoyo social puede ser definido como el grado en que las necesidades sociales básicas de la persona - como la afiliación, el afecto, la pertenencia, la identidad, la seguridad y la aprobación - son satisfechas a través de la interacción con otros/as. Como se ve, se enfatiza en las relaciones humanas y los efectos positivos en cuanto al apoyo emocional que se pueda recibir de otras personas.

Otra definición es presentada por Martínez, García y Mendoza (1993):

"En general, se entiende por apoyo social toda clase de intercambios de recursos – transacciones de ayuda – ya existentes en la comunidad - redes sociales -, que se dan entre los miembros de una comunidad y que están dirigidos fundamentalmente a proveer bienestar" (Martínez, García y Mendoza, 1993: 197).

Por otro lado, en una investigación realizada en vecindades pobres en Buenos Aires, Ramos (1980) hace una conceptualización de las relaciones de ayuda mutua en el ámbito de las relaciones informales y de su utilidad para superar las condiciones de vida que allí se presentan.

"En una primera aproximación conceptual, las relaciones informales pueden ser definidas como aquellas que se establecen entre vecinos, parientes y amigos con el objeto de intercambiar bienes y servicios que ayudan a la organización de la vida cotidiana de los miembros o familias partícipes de la relación." (Ramos, 1980: 6).

Las relaciones de ayuda permiten por un lado, superar condiciones de vida particulares a través del intercambio de recursos y servicios y, por otro, establecer sentimientos de soporte afectivo, de identidad y pertenencia a las personas imbuidas en dichas redes sociales. Como se ha visto, en las definiciones expuestas, el concepto de apoyo social se relaciona con las concepciones de relaciones de apoyo, redes sociales, integración social y bienestar (este último visto como asociado con aspectos de salud). Haremos un breve repaso de lo que se dice en la literatura sobre estos conceptos y su relación con el apoyo social.

### **3.4.1 Relaciones de apoyo**

En primer lugar, las relaciones sociales no siempre representan un beneficio para las personas que están involucradas en ellas; existen interacciones que causan profundo malestar en las personas aumentando los niveles de estrés para el individuo a causa de las características de esas relaciones y de los diferentes contextos donde se dan, como por ejemplo en el trabajo, dentro de la familia o en la comunidad (Barrón, 1989). La especificidad del apoyo social reside en que las relaciones sociales que se busca explicar causan un aumento del bienestar de las personas involucradas en la relación o la 'amortiguación' de los efectos de las situaciones estresantes, de manera que éstos no afecten con tanto impacto a los individuos que las padecen. El apoyo social, en suma, se trata de aquellas relaciones que sean - o sean vistas como - beneficiosas para determinadas personas.

A partir de aquí, se han hecho diferentes teorizaciones acerca de qué caracteriza a las relaciones que son de apoyo social y qué es lo que se intercambia en ellas. Una de las características básicas de las relaciones de apoyo social es la información sobre la identidad de los sujetos involucrados, la cual funciona como condición necesaria para la ejecución de las transacciones, es decir, es relevante para estas relaciones cuál es el origen de la ayuda prestada ya que la percepción sobre esta ayuda está condicionada por la identidad tanto de quien presta la ayuda como de quien la recibe, lo cual va conformando la relación de ayuda mutua (Ramos, 1980; Díaz – Veiga, 1993).

Otro de los aspectos relevantes para que la relación sea de ayuda mutua es la reciprocidad, es decir, la posibilidad de estar en el lugar del/a receptor/a de ayuda o de prestación de la ayuda en el ámbito de las redes sociales particulares; sin embargo, esta reciprocidad no puede ser entendida en un sentido estricto en el que se intercambian bienes o servicios con un valor idéntico, sino más bien como la disposición de ayuda que existe en las relaciones que son definidas como de apoyo, ya que en los intercambios "generalmente media una distancia temporal entre el primer objeto/servicio dado y el segundo objeto/servicio recibido. Además no existe ninguna manifestación objetiva indicativa de la equivalencia de lo intercambiado" (Ramos, 1980:13). En resumen, en el estudio de las relaciones de apoyo, sobre todo aquellas que se dan en contextos informales, se

"consideran básicamente cuatro dimensiones de las relaciones de ayuda mutua: la identidad de los sujetos involucrados, el tiempo del intercambio, el valor de lo intercambiado y la norma de reciprocidad presente en los actos de intercambio."  
(Ramos, 1980: 24).

Con relación a lo intercambiado en estas relaciones, hay diversas formas de clasificar aquello que es dado y recibido en las relaciones de apoyo social. (López, Pastor y Rodríguez, 1990; Luque, 1988; Barrón, 1989). Para resumir, describiremos tres tipos de apoyo que aparecen repetidamente en la literatura consultada:

- Apoyo emocional: Este tipo de apoyo se refiere a las conductas que fomentan un bienestar afectivo a través de la confianza, la aceptación, la comprensión, etc. Estas conductas hacen que las personas perciban que son queridas y que hay otras personas disponibles para proporcionarles cariño y seguridad.
- Apoyo instrumental o material: Son las acciones o materiales proporcionadas por otras personas que prestan ayuda directa o servicios (ayuda doméstica, prestar dinero, cuidar niños, ayudar a una mudanza) y que permiten que quien recibe el apoyo cumpla con las responsabilidades cotidianas.
- Apoyo informativo: Es el proceso por el cual las personas reciben información acerca de la naturaleza de un determinado problema: los recursos disponibles, modos de solución, cómo valorarlo, interpretarlo y/o adaptarse cognitivamente. Se trata de comunicaciones que son relevantes para la solución de determinados problemas.

En estos tres tipos de recursos (afectivos, materiales e informativos) se pueden enmarcar las diferentes ayuda que dan y reciben las personas en sus procesos de ayuda mutua. Evidentemente, la separación en estos tres tipos de ayuda es analítica ya que difícilmente se encuentran separadas. Según Ramos (1980) en las relaciones de ayuda mutua, por un lado, se intercambian bienes o servicios, que son marcados por las posibilidades y restricciones de las personas en cuanto a cantidad, frecuencia y calidad de los intercambios; y, por otro lado, también se pone a prueba y se actualiza la expectativa de 'disponibilidad efectiva' del otro; esta expectativa forma parte del contexto normativo en el que se desenvuelven las relaciones de ayuda mutua. Es decir, que la ayuda que se presta colabora a solucionar problemas concretos y, al mismo, tiempo establece y le da estabilidad a la propia relación de apoyo, por tanto cumple al

mismo tiempo con las diferentes funciones que se establecen en las tipologías descritas.

### **3.4.2 Redes sociales e integración social**

Una de las nociones utilizadas con frecuencia en la teorización sobre el apoyo social se refiere a las redes sociales. Se utiliza para denotar las diferentes conexiones que se dan entre las personas. Al hacer los estudios de apoyo social, generalmente se toma un núcleo (que puede ser una persona, grupo o familia) y a partir de allí se estudian las relaciones que este núcleo tiene con otras personas o grupos y se describe la red de relaciones en la cual está inmerso. La integración social vendría definida por la cantidad y la calidad de las relaciones de apoyo con las que cuenta la persona o grupo bajo estudio. La integración social se presenta como uno de los objetivos importantes en la intervención que se hace a partir del apoyo social, lo cual es consonante con uno de los objetivos destacados por los servicios sociales en la intervención institucional. Las redes informales y formales de apoyo cobran gran relevancia al intentar combatir las diferentes formas de exclusión presentes actualmente en la sociedad.

Para el estudio de las redes sociales se postula que cada persona está en contacto con un número de personas, alguna de las cuales se encuentran directamente en contacto unas con otras, y algunas que no lo están. La imagen es de puntos, algunos de los cuales están unidos por líneas: los puntos son la gente y las líneas son las interacciones. El concepto de redes se diferencia en su caracterización al de grupo; ya que en este último 1) las relaciones entre los miembros son interdependientes, esto es, la conducta de uno de ellos influye en la conducta de los demás y, 2) sus miembros comparten una ideología, es decir, un conjunto de valores, creencias y normas que regulan la conducta mutua y los delimita/diferencia de otras agrupaciones. En las redes sociales no necesariamente las personas involucradas en la red se conocen entre sí y, además, no tienen objetivos comunes. Por esto, un análisis por redes plantea, como hemos dicho, la necesidad de tomar una unidad doméstica (familia u otra unidad como por ejemplo un individuo) como punto de anclaje de la red y, precisamente porque la red no posee una identidad propia ni se estructura alrededor de una actividad común a todos sus miembros, se deben definir criterios para la descripción de la red. En el caso de los estudios sobre apoyo social se considera como actores relevantes para la conformación de la red, aquellos que intercambian bienes, servicios y apoyo emocional con el núcleo

seleccionado. Se recorta el universo de relaciones establecidas por el núcleo en función del tipo de relación que se pretende analizar: las relaciones de apoyo (Ramos, 1980). El concepto de redes sociales sirve de herramienta metodológica para dibujar el tipo de relaciones que se establecen a partir del sujeto seleccionado, es decir, que se estudia la conformación de la red social de cada caso.

Para el estudio de los tipos de relaciones involucradas en el apoyo social se han utilizado varios modelos (Barrón, 1989; Díaz Veiga, 1993; López Cabanas y Chacón, 1997).

- El modelo estructural: Estudia el campo social donde está inmerso el sujeto a través del análisis de las redes sociales. Se centra en el análisis de las condiciones objetivas, en la estructura de las relaciones sociales que rodean al apoyo social. La unidad que se toma como base para el estudio del apoyo social es la red social. Se estudia el tamaño, la densidad, la reciprocidad, la multiplicidad, el parentesco, la homogeneidad y la dispersión de las relaciones en ciertas redes sociales. Según la literatura revisada, la importancia de la evaluación de los aspectos estructurales consiste en que es indispensable para poder comprender los contextos en los que puede surgir el apoyo social porque describe las relaciones que tiene la persona o grupo.
- El modelo funcional: Describe las funciones específicas de una red, y el efecto que estas relaciones sociales tienen en el bienestar. Se incide en los aspectos cualitativos del apoyo social y en el estudio de las funciones que cumplen las relaciones de intercambio en las cuales se desenvuelve el individuo. Se enfatiza en la percepción que tiene el individuo del apoyo social recibido o que podría recibir en caso de necesidad.
- El modelo contextual: Hace hincapié en los contextos ambientales y sociales en los que el apoyo social es percibido, movilizado, aportado o recibido; tomando en cuenta la variabilidad de las funciones del apoyo social con relación a dichos contextos. Bajo esta perspectiva la incidencia positiva o negativa de las relaciones y conductas de apoyo depende de una serie de factores que se deben estudiar detenidamente. Algunos de los factores más estudiados son: fuente o procedencia del apoyo, características del receptor, momento (en qué situación vital se produce la ayuda), duración, finalidad y costos (tanto para el/la donante como para el/la receptor/a).



Estos modelos no son excluyentes entre sí; más bien las diferentes aproximaciones en el estudio del apoyo social sirven como complemento las unas de las otras y también de apoyo metodológico para hacer estudios sobre relaciones sociales, tipos de relaciones y contextos en los que se dan. El estudio de la integración social a partir de los modelos de apoyo social permite analizar el conjunto de relaciones sociales que tienen personas específicas o colectivos dentro de sus ambientes naturales. Se ha estudiado cómo en algunas condiciones vitales (como por ejemplo la ancianidad o la depresión) es probable que las redes sociales estén debilitadas (Martínez, García y Mendoza, 1993). Y se han propuesto herramientas de intervención para fomentar los vínculos sociales y las relaciones de apoyo en los casos en los que se detecta peligro de exclusión social.

Por otro lado, existe literatura relacionada con los niveles en los que se dan las relaciones de apoyo (comunitario, redes sociales e íntimo). En el nivel de apoyo comunitario, el apoyo social proporciona un sentido de pertenencia y de integración en una estructura social amplia, en la comunidad, sus instituciones y asociaciones. Un poco menos amplio aparece el nivel de las redes sociales, que es visto como el entramado formado por las relaciones humanas, en el seno de las cuales se producen sentimientos de vinculación, así sean indirectos y, por último, las relaciones íntimas o de confianza, de las que se deriva el sentido de compromiso, ya que el individuo espera intercambios recíprocos y cierta responsabilidad por el bienestar de los demás (López Cabanas y Chacón, 1997). Todos estos niveles tienen estructuras de redes sociales de distinta amplitud y las relaciones que allí se conforman tienen diferentes funciones de soporte y ayuda para las personas involucradas.

### **3.4.3 Efecto del apoyo social: el bienestar**

Aunque se han identificado las consecuencias perjudiciales que para el bienestar físico o emocional tienen intercambios negativos entre miembros de la red social (Díaz Veiga, 1993), la mayoría de los estudios sobre apoyo social inciden en cuáles son los beneficios de las relaciones de apoyo para la salud de las personas. Se han estudiado cuáles son los efectos del apoyo social en la salud de, por ejemplo, pacientes hospitalizados (López, Pastor y Rodríguez, 1990), enfermos mentales crónicos (Igartua, Basabe, Iraurgi, Paez, Celorio, 1993), pacientes ostomizados (López, Pastor, Rodríguez y García, 1990) jóvenes que se enfrentan al mercado laboral (Garrido y Álvaro, 1993) o personas de la tercera edad (Martínez, García y Mendoza, 1993). Estos

estudios buscan comprender cómo funcionan las relaciones informales y formales de las personas. La hipótesis fundamental es que el apoyo social tiene efectos beneficiosos sobre la salud física y mental de las personas y que la falta de apoyo tiene efectos perjudiciales en la salud – y en el ámbito de salud mental la mayor incidencia de neurosis, esquizofrenia y de depresión (López Cabanas y Chacón, 1997). Las personas que sufren problemas de salud – o incluso los colectivos con mayor incidencia de mortalidad -, según los estudios, tienen redes sociales más pequeñas, relaciones menos recíprocas y con menos intercambio de recursos. Los efectos beneficiosos consisten usualmente en que el apoyo social sirve, por un lado, para superar crisis vitales como 'amortiguador' de los efectos del estrés que viven las personas en estas situaciones y, por otro, para la integración social. Precisamente alrededor de estos dos efectos se han generado modelos distintos de entender los efectos del apoyo social.

Efectos principales o directos: La teoría del efecto directo sostiene que el apoyo social potencia el bienestar y la salud, con independencia del grado de estrés de la persona. A mayor nivel de apoyo social menor malestar psicológico, y a menor grado de apoyo social mayor incidencia de trastornos, independientemente de los acontecimientos vitales estresante. En la teoría de los efectos directos, las relaciones sociales proporcionan a la persona un conjunto de identidades en las que se desenvuelve, aportan evaluaciones positivas e incrementan la autoestima y mejoran los sentimientos de competencia y de control sobre el ambiente. Estos serían, según (Thoits, 1982 c/p López Cabanas y Chacón, 1997), los mecanismos por los cuales las redes sociales de las personas inciden en sus vidas para producir bienestar y equilibrio.

Efectos amortiguadores de situaciones de estrés o efectos 'buffer': El estudio de los efectos amortiguadores se basa en la relación entre acontecimientos o situaciones estresantes, apoyo social y bienestar. La hipótesis principal es que el apoyo social modera el efecto negativo que otros factores – como el estrés - tienen sobre el bienestar. Según esta postura, el apoyo social actuará sólo en condiciones de estrés elevado protegiendo al individuo de los efectos negativos del mismo, facilitando los procesos de afrontamiento y adaptación. Sin estresores sociales, el apoyo social no tiene influencia sobre el bienestar, su papel se limita a proteger a las personas de los efectos patógenos del estrés. Según esta postura, los efectos de amortiguación del apoyo social se deben a

que disminuye la valoración del estresor y cambia las formas de enfrentarse al problema porque afecta a las autopercepciones.

La discusión acerca de cuál es el papel del apoyo social con relación al bienestar se centra en los dos modelos descritos arriba. Sin embargo, también hay autores que afirman que ambos modelos no son excluyentes; por ejemplo, que los efectos protectores aparecen cuando se evalúan los aspectos funcionales del apoyo social, mientras que los efectos directos aparecen cuando se toman medidas estructurales (Barrón, 1993). Incluso puede que el mismo tipo de apoyo tenga efectos protectores en algunos casos y directos en otros, en cuyo caso dependerá de la situación de la persona que recibe la ayuda y de las variables contextuales en las que se activa la relación de apoyo. También se presentan argumentos que dicen que en la vida diaria, las personas están en constante contacto con situaciones estresantes; por lo tanto, la distinción entre los efectos directos y efectos amortiguadores sólo serviría para denotar la magnitud del estado de estrés de la persona; ya que los beneficios del apoyo social serían siempre amortiguadores de los efectos de las vicisitudes vitales. Por otro lado, en las teorizaciones sobre la relación entre apoyo social y bienestar; se acude al concepto de anomia de Durkheim (1895), a través del cual se puede afirmar que la integración social permite el bienestar psicológico, lo cual apoyaría la intrínseca relación entre ambos modelos, postulando efectos directos en cuanto a la integración social y efectos amortiguadores en las situaciones de anomia.

Algunos autores como García (1993) proponen ir más allá de la dicotomía entre efectos principales y efectos 'buffer'. Según este autor, el estudio de la relación entre apoyo social y bienestar tiene que ver también con otras características tanto de la conceptualización del estrés como de los conceptos relacionados con las formas en las que se presta el apoyo social. En esta propuesta, el estrés es visto como un proceso complejo en el que en tres entornos (el social, el psicológico y el fisiológico) existen tanto recursos como estresores. El apoyo social podría influir en cada uno de estos niveles como efecto interactivo, mediador o independiente entre recursos y estresores. La propuesta, por tanto, permite la complejización de los modelos de relación entre apoyo social y bienestar, incrementando las variables que intervienen y la relación entre ellas.

En todo caso, todos los modelos coinciden en la relación positiva que se encuentra entre el apoyo social recibido – y percibido – y el bienestar de las

personas involucradas en redes sociales de apoyo. Las discusiones se centran más en cómo es esta relación y por qué se dan estos efectos positivos dando por supuesto la mejora de las condiciones de vida de las personas si están inmersas en dichas relaciones.

#### **3.4.4 La intervención basada en el 'apoyo social'**

Los sistemas de apoyo naturales como son los nexos familiares, las amistades y las relaciones en el seno de la comunidad han sido el modelo por el cual las redes sociales de apoyo social han sido descritas. Los beneficios en cuanto al bienestar que reciben las personas que están inmersas en ellas han sido estudiados por medio de los modelos descritos arriba. Es a través del apoyo social que muchas de las problemáticas individuales y grupales, así como situaciones de crisis o de estrés son atajadas por las redes sociales; y en el seno de estas relaciones de apoyo se buscan diferentes salidas dentro de la vida cotidiana de las personas. Ahora bien, según López Cabanas y Chacón (1997)

"Como consecuencia de la evolución social (familias nucleares y monoparentales, incorporación de la mujer al mundo laboral, etc.) estas redes naturales de apoyo van deteriorándose, haciéndose visible la incidencia real de las diferentes problemáticas que antes sostenían." (López Cabanas y Chacón, 1997: 199).

Esto ha llevado a que desde la administración se fomenten acciones para la intervención en el fomento de las redes de apoyo formal y también intervenciones que tienden a fortalecer los vínculos informales entre las personas, de manera de promover el bienestar asociado con la existencia de relaciones de apoyo social. Por lo tanto, el objetivo fundamental de las estrategias de intervención basadas en el apoyo social es crear procesos de interacción que sean capaces de satisfacer las necesidades psicosociales de las personas, optimizando el ajuste entre las necesidades y las provisiones sociales y emocionales que se reciben e incidiendo en el bienestar social al que pueden acceder las personas a través del establecimiento y mantenimiento de vínculos de apoyo.

Los sistemas de apoyo formal se refieren a las instituciones que, como los servicios sociales, prestan servicios de información y apoyo a las personas que así lo necesitan dentro de las comunidades. Sin embargo, los sistemas de apoyo formal difícilmente pueden cumplir con las características de las formas de apoyo informal descritas arriba, es decir, no es relevante ni la identidad de quien presta la ayuda, ni la reciprocidad entre quienes conforman las redes

informales de apoyo o redes 'naturales', dado que las instituciones tienen el deber de prestar estos servicios. Los aspectos emocionales del apoyo recibido pierden valor en este tipo de apoyo porque son vistas como un derecho de los/as ciudadanos/as dentro del sistema del Estado de bienestar.

También se han diseñado intervenciones que promueven los vínculos informales entre las personas. La responsabilidad de los sistemas institucionales de prestar bienestar y mecanismos de integración social a las personas en posición de riesgo de exclusión hace que éstos tengan entre sus objetivos el cubrir estas deficiencias a través de la puesta en práctica de modelos de redes sociales propias de los ambientes naturales. Por esto, los grupos de apoyo y ayuda mutua "en la actualidad son considerados como un enfoque complementario y necesario a los servicios tradicionales." (López Cabanas y Chacón, 1997: 204). Así, aparecen diferentes niveles de intervención en los que se puede promover las relaciones de apoyo social (López Cabanas y Chacón, 1997):

- Individual: El objetivo de estas intervenciones es mejorar las competencias (habilidades, conocimientos y actitudes) del individuo de forma que se optimice la prestación del apoyo social.
- Diádico: Estas intervenciones suponen movilizar el apoyo social de una tercera persona. Esta persona puede ser un miembro de la red social del receptor o bien una persona extraña. Consiste en fomentar una relación de apoyo entre estas personas, como por ejemplo que un abuelo cuide a un niño, o que estudiantes compartan piso con personas de la tercera edad, etc.
- Grupal: En estas intervenciones se tratan de optimizar por un lado, la red natural de apoyo ya existente y, por otro, la movilización de nuevos vínculos sociales, introduciendo a la persona en nuevos grupos.
- Comunitario: Tienen como finalidad promover la confianza en fuentes informales de apoyo social y estimular la expresión de apoyo social en la vida cotidiana, por ejemplo, realizar campañas de educación comunitaria sobre los procesos de apoyo social (o los grupos de autoayuda) y la utilización de los mismos.

A partir de esta clasificación se puede observar cómo el apoyo social puede ser promovido desde diferentes ámbitos o sujetos sociales (individuo, dúo, grupo o comunidad). Las intervenciones comunitarias tienden a fortalecer las redes

sociales presentes en la comunidad (aspecto estructural) y promueven efectos directos, es decir un bienestar general a partir del fortalecimiento de relaciones de apoyo. Y las intervenciones en individuos, dúos o grupos tienden a optimizar los aspectos funcionales de las relaciones de apoyo y, generalmente, son aplicadas como efecto 'amortiguador' de situaciones que son vistas como de riesgo de exclusión, grupos sociales desfavorecidos o personas que atraviesan crisis vitales (como por ejemplo jóvenes en el tránsito hacia el trabajo, ancianos/as, personas en crisis vitales – divorcio, VIH, alcoholismo o drogadicción, familiares de personas con problemas específicos, etc.). Sin embargo, el modelo contextual descrito en las teorizaciones sobre el apoyo social no está del todo desarrollado en las formas de intervención propuestas, ya que la mayoría de éstas están planteadas para ser aplicables a una gran gama de asuntos y problemas de diversos tipos y con distintas personas y el acercamiento al modelo contextual requiere de estudios de casos concretos.

Las intervenciones en el ámbito grupal se refiere tanto a grupos de apoyo como grupos de ayuda mutua. "Una vez reconocida la importancia del apoyo social en distintas esferas de la vida de las personas, los profesionales de la salud han diseñado distintas intervenciones para optimizar la calidad y suficiencia del mismo, entre las que destacan los grupos de apoyo." (Barrón, Lozano, Chacón y Carretero, 1990: 217). Así como los grupos de ayuda mutua.

La principal diferenciación que se establece entre los grupos de apoyo y los grupos de ayuda mutua es que los primeros están dirigidos por un/a profesional, combinan conocimientos de expertos/as y de la experiencia, están limitados en el tiempo, el número de miembros es fijo, y normalmente no se dirigen a la acción social. Los grupos de ayuda mutua tienden a precisar de profesionales sólo para su puesta en marcha y se centran en algún problema o situación común a los/as participantes. Los grupos de ayuda mutua, aunque sean promovidos en un principio desde instancias institucionales, funcionan autónomamente, al margen de los/as profesionales, y no estarían limitados en el tiempo. Los grupos de ayuda mutua

"son grupos pequeños, constituidos voluntariamente para alcanzar un fin específico. Suelen estar formados por iguales que se brindan asistencia mutua para satisfacer necesidades comunes, superar un *handicap* compartido, alcanzar un deseo social o conseguir un cambio personal" (López Cabanas y Chacón, 1997: 204).

Los miembros de estos grupos perciben que sus necesidades no pueden ser cubiertas por los recursos sociales existentes. Se enfatiza en las interacciones

cara a cara y la asunción de la responsabilidad personal de los miembros. En la mayoría de los casos están centrados en el problema.

Aunque hay diferencias entre los grupos de apoyo y los grupos de ayuda mutua, ambos tipos de grupos buscan unos objetivos similares: la promoción de vínculos sociales entre los/as participantes de los grupos a partir de los elementos que se puedan encontrar en común entre las personas involucradas. Buscan, por tanto, centrarse en los beneficios que presenta el apoyo social para la salud y el bienestar de las personas. Según López Cabanas y Chacón (1997) hay autores que sugieren tomar la diferencia entre los grupos de intervención y los grupos de ayuda mutua como un continuo ya que de uno puede evolucionar al otro, por ejemplo con menos participación del profesional o con la petición por parte de un grupo independiente a la ayuda de algún profesional. Para la creación de un grupo de auto ayuda muchas veces se necesita un/a profesional para formarlo y dirigir en un primer momento.

Para nosotros/as, aunque la distinción resulta crucial para el estudio del rol de los/as profesionales en la intervención social, en la literatura consultada ambos tipos de grupos son promovidos desde instancias institucionales o desde ámbitos profesionales y, por lo tanto, siguen los principios de la intervención social. Aunque puedan existir en la sociedad relaciones de apoyo informales, como las descritas en el trabajo de Ramos (1980) en las que se muestran las relaciones de apoyo en una barriada de Buenos Aires; cuando se habla de las formas de intervención a partir de las teorizaciones sobre apoyo social, tanto la teoría como la puesta en práctica de grupos de apoyo y ayuda mutua parte de un saber profesional y de unas técnicas concretas que manejan los/as profesionales con relación a una demanda social que sería la promoción de vínculos positivos entre las personas. La importancia de hablar de intervención en este ámbito reside en la influencia que pueden ejercer estos conocimientos y técnicas profesionales en las acciones tendientes a favorecer la formación de relaciones de apoyo, como por ejemplo para la facilitación y ayuda a la constitución y desarrollo del grupo, la captación de miembros iniciales y posteriores incorporaciones, la difusión del grupo, el asesoramiento técnico, el asesoramiento en subvenciones, la facilitación de un lugar de reunión, etc.

Podríamos decir que en la vida cotidiana las personas se mueven en redes sociales en las cuales puede haber tanto relaciones estresantes como relaciones de apoyo e incluso grupos que sirven de soporte a las personas en las acciones necesarias para llevar adelante sus responsabilidades; sin

embargo, la formación de grupos específicos que se centran en un tema particular común a sus miembros se propone a partir de la involucración de la acción profesional. La diferenciación hecha anteriormente entre redes sociales y grupos cobra especial relevancia en esta discusión, ya que la idea de que los grupos de auto ayuda surgen como formas naturales de relación, en contraposición a los grupos de apoyo que surgen a partir de la acción profesional sería incongruente con las teorizaciones sobre las redes sociales en las que las personas viven sus vidas cotidianas. En estas redes las personas tienen relaciones de ayuda mutua contextuales en las que quienes pertenecen a las redes de cierta persona, colectivo o grupo familiar no necesariamente están emparentadas entre sí ni tienen objetivos comunes, a diferencia de la formación de grupos específicos para tratar ciertas problemáticas que sí tendrían unos objetivos comunes y sí habría interdependencia entre todos los miembros de grupo.

Por tanto, cuando se habla de la intervención con el objetivo de promover nexos de apoyo entre las personas a través de los grupos de apoyo y de ayuda mutua, se está hablando de formas en las que, desde la acción institucional o técnica, se pueden promover estos vínculos. En todo caso, lo que se discute en este ámbito de intervención es el papel del/a interventor/a en ambos tipos de grupos. El rol del/a profesional en los grupos de autoayuda sería el de consultor/a, mediador/a o promotor/a; más que el de líder, presente en los grupos de apoyo. La diferenciación entre ambos tipos de intervenciones vendría a ser el grado de dirección que impriman los/as profesionales en la formación y captación de personas para el grupo, las dinámicas realizadas, las formas de toma de decisiones, etc.

Ahora bien, las funciones que cumple estos grupos, según autores como Barrón, Lozano, Chacón y Carretero, (1990) y López Cabanas y Chacón, (1997) son que:

- Promueven el sentimiento psicológico de la comunidad, ya que fomentan en los sujetos el sentimiento de pertenecer a una red de relaciones de apoyo mutuo.
- Proporcionan una ideología que da significado a las circunstancias particulares de la vida diaria, a personas que no se ajusta a la norma ideal.
- Proporcionan una oportunidad para la autorrevelación y la crítica mutua.



- Proporcionan modelos de conducta, ya que personas con problemáticas similares conversan sobre las distintas estrategias conductuales utilizadas para lidiar con el problema específico.
- Enseñan estrategias efectivas de afrontamiento de los problemas cotidianos que produce la situación problemática en la que están involucrados/as.
- Proporcionan una red de relaciones sociales no fácilmente asequible de otra forma para personas que atraviesan una determinada crisis vital.

Es decir, las funciones de este tipo de grupo se basan en el apoyo que puede producir la vinculación de diferentes personas alrededor de un problema común, la creación de relaciones de apoyo contextuales al problema padecido y diferentes modelos de acción para la superación de la situación de crisis. Estos grupos promueven el efecto 'amortiguador' del estrés producido por las condiciones especiales en las que están involucradas las personas en un momento dado.

Los/as autores/as consultados/as encuentran una serie de ventajas para el uso de este tipo de intervención. Además de los efectos beneficiosos nombrados arriba con relación a las posibilidades de las personas de afrontamiento de situaciones estresantes de sus vidas, este tipo de intervención es vista como mucho más eficiente, ya que permite intervenir con varias personas a la vez, lo cual implica una notable economía de tiempo, esfuerzo y dinero y además se movilizan recursos informales. Se toma a las personas intervenidas como recursos en sí mismas y hacia las otras personas que pertenecen a los grupos, se favorece la autoresponsabilización en la solución del problema, facilitando los sentimientos de autoconfianza y competencia, así como la acción colectiva. Además, no es necesaria la atención dedicada de los/as profesionales, ya que actúan como facilitadores/as y asesores/as. Los costos de este tipo de intervención, por lo tanto, resultan bastante menores de las intervenciones individualizadas o terapéuticas. Por otro lado, estas intervenciones están indicadas para una amplia gama de problemas que tienen que ver con la pérdida o deterioro de relaciones sociales, por lo cual pueden ser aplicables, con poco costo, en gran cantidad de asuntos y contextos.

Para el desarrollo y acompañamiento de los grupos de apoyo y de ayuda mutua. López Cabanas y Chacón (1997), han desarrollado una serie de objetivos, premisas básicas de funcionamiento y principios metodológicos.

Los objetivos de este tipo de grupos deben ser: 1) la autoresponsabilización de los participantes; 2) la ayuda a tomar consciencia de los recursos y déficits individuales con relación al tema en común; 3) el incremento de la calidad del apoyo emocional e instrumental; y 4) el aumento de las redes sociales de los participantes.

Para esto es necesario que los grupos cumplan con una serie de requisitos que, según los estudios centrados en el apoyo social son indispensables para que se den relaciones de apoyo y redes sociales positivas para el bienestar.

Los grupos deben tener

- Un ambiente no clínico
- Una estructura igualitaria
- Énfasis en las relaciones cara a cara
- Espíritu de grupo
- Congruencia entre la ideología del grupo y el plan de acción
- Participación de los miembros en el proceso de toma de decisiones sobre el grupo
- Minimización de las cuotas y donaciones de los miembros

La forma en que es recomendable, según estos autores, poner en marcha grupos de apoyo y de ayuda mutua es a través de diversas fases. En una fase inicial de formación del grupo, el/la profesional tiene una labor importante de reunir al grupo y de formarlo en técnicas grupales y de apoyo social para facilitar el funcionamiento adecuado del grupo.

En una segunda fase, de acompañamiento, se trabaja por sesiones en las que las personas tratan diferentes aspectos relacionados con su problema en común y las estrategias de superación. El/la profesional debe servir de orientación. "En esta fase el profesional puede interrumpir a la persona que está hablando para orientarle y modelarle en la forma adecuada de dirigirse al grupo, y seguir la metodología y las normas acordadas." (López Cabanas y Chacón 1997: 214).

La tercera fase es de progresiva autonomía, el/la profesional debe cumplir el rol de observador/a y "supervisor/a" de las sesiones sin involucrarse en las discusiones. Al final de las sesiones puede hacer una evaluación de la sesión si los miembros del grupo se lo piden.

Finalmente, la última fase es aquella en la que el/la profesional se convierte en consultor/a externo/a del grupo. A partir de este momento el grupo se transformaría en un grupo de ayuda mutua sin la presencia del/la profesional.

Ahora bien, el interés de nuestro estudio en los grupos de apoyo y de ayuda mutua es que representan unas formas de intervención que están cobrando importancia en ámbitos institucionales y profesionales porque pueden ser aplicada para diferentes problemáticas y además resulta de bajo costo, ya que las propias personas que buscan ayuda sirven de recurso para el apoyo de otras personas. Este tipo de intervención parte del conocimiento elaborado sobre el apoyo social y de su relación beneficiosa con estados de bienestar, de salud y de integración social. A pesar de que en la literatura consultada se mencionan sobre todo los aspectos curativos y positivos de los grupos de apoyo y de ayuda mutua; también existen críticas a este modelo.

Sánchez (1991) recoge algunas de las principales críticas sobre el movimiento de ayuda mutua:

- Su efectividad no está probada
- Puede emplearse para reducir la responsabilidad pública o profesional en la prestación de ayuda.
- Puede fomentar la dependencia a la ideología del grupo
- Los miembros pueden obtener ayuda emocional pero no ayuda real a los problemas

Esta serie de críticas limita la efectividad que pretenden tener los grupos de apoyo y ayuda mutua, ya que cuestiona la importancia de la ayuda prestada en este tipo de intervención y la falta de responsabilidad de los servicios institucionales para prestar apoyos materiales e instrumentales a las personas que están bajo ciertas circunstancias de crisis. Por otro lado, la autoresponsabilización de las personas que padecen los problemas específicos muestra una tendencia a fragmentar los problemas sociales disimulando la necesidad de introducir cambios sociales y llevando la problemática al terreno individual o grupal.

A nuestro entender, esto representa un modelo de privatización de las problemáticas sociales. Aunque se plantea una responsabilidad institucional con relación a la pérdida de vínculos sociales en ciertos sectores de la población al hacer intervenciones tendientes a la promoción de vínculos

sociales, esta responsabilidad pública se privatiza al poner el énfasis en la promoción las redes sociales para las personas bajo ciertas problemáticas y no en las problemáticas en sí y las razones por las cuales surgen en ciertos ámbitos. Las personas deben utilizar los vínculos sociales creados en estas formas de intervención para buscar, por sí mismas, herramientas de superación de las crisis en las que viven.

Por otro lado, se reproduce el modelo estudiado en los desarrollos asociados con los servicios sociales en el que la atención prestada es básicamente dirigida a las personas que, según los presupuestos de los/as profesionales y técnicos/as involucrados/as en la intervención institucional, tienen problemas relevantes, situaciones de crisis o riesgo de exclusión, es decir, este modelo funciona como vía de canalización de las demandas de los/as usuarios/as frente a otras posibles vías propuestas por ellos/as. Se pone énfasis en los colectivos que son vistos como 'problemáticos' o en grupos asociados con estos colectivos. Se reproduce así el modelo asistencial, en este caso asociado a los recursos sociales que tienen las personas en situaciones de riesgo de exclusión. Se busca equilibrar a estas personas con relación a las posibilidades de apoyo social a partir del fomento de redes y vínculos que se supone no poseen o que están debilitados. Una vez más vemos que en este tipo de intervención el objetivo principal no es el cambio social, sino más bien la adaptación de las personas y grupos, a través de la adquisición y mantenimiento de relaciones de apoyo, a los parámetros de la sociedad y la posibilidad de responsabilizarse y lidiar con las vicisitudes de sus vidas cotidianas a partir de estas relaciones de apoyo.

Además, en el caso particular de los grupos de apoyo y de ayuda mutua, las personas que participan deben tener ciertas herramientas de trabajo en grupo o deben estar dispuestas a adquirirlas a partir de los modelos adecuados enseñados por parte de los/as técnicos/as en dinámicas grupales. En este sentido la intervención de los/as profesionales no es un dato como cualquier otro en la formación de los grupos, sino que introduce una serie de precisiones acerca de cómo se debe formar el grupo, cuáles son las normativas básicas de funcionamiento e incluso las formas concretas de relación que se deben apoyar. La mirada de los/as profesionales es la que decide cuáles son las redes sociales y relaciones de apoyo adecuadas en cada caso y cuándo hay déficit en las relaciones sociales de personas y colectivos particulares.

Los/as profesionales, aunque son conceptualizados/as como consultores/as o asesores/as (sobre todo en los grupos de ayuda mutua) están encargados/as de modelar las conductas apropiadas para la formación de vínculos que redunden en el apoyo social de las personas, promover cierto tipo de grupo que favorezca a aquellas personas que se supone no tienen una red amplia de relaciones sociales y controlar, hasta cierto punto, las interacciones en el seno del grupo. Visto de este modo, la responsabilidad de los/as técnicos/as encargados/as de promover este tipo de grupo no debe ser menospreciada, ya que desde su lugar de promotores/as o asesores/as cumplen con la responsabilidad de promover el bienestar tanto de los/as usuarios/as que acuden a los grupos como del sistema social en su totalidad.

Presenciamos, en estos modelos, la distribución y manejo de la solidaridad propia de las relaciones sociales de apoyo por parte de los entes institucionales. Este manejo es realizado por medio de teorías y prácticas concretas relacionadas con el apoyo social y las formas de acceder a él, la decisión de cuáles relaciones son las adecuadas y necesarias para lograr relaciones estables y positivas y la generalización de estos contenidos para los diferentes problemas y crisis vitales en los que se encuentran las personas concretas.

### **3.5 *Análisis de los modelos de intervención***

A partir del material recopilado para este capítulo, hemos elaborado una serie de reflexiones sobre la intervención social. Estas reflexiones se basan sobre todo en los puntos en común que hemos podido encontrar en los textos trabajados y seguirán los ejes de análisis definidos en esta investigación. En primer lugar, se estudiará cuál es el diagnóstico que se presenta sobre las situaciones problemáticas, su solución y los entes relevantes para llevarla a cabo. En segundo lugar, se trabajarán diferentes áreas en las que se puede observar la tecnificación de la intervención social, es decir, desarrollo de conocimientos cada vez más especializados sobre los diferentes ámbitos que interesan a la intervención social y psicosocial. Por último, se hará una reflexión acerca de cuál es el cambio social posible y deseable desde estos modelos.

#### **3.5.1 El diagnóstico**

El diagnóstico que se presenta a partir de los modelos de intervención estudiados es el de la desigualdad social. Se presenta una sociedad en la que

las necesidades básicas (bien sea materiales o sociales y culturales) de algunos seres humanos no están satisfechas y es necesaria la intervención sistemática de ciertos agentes para poder paliar esta situación. En los ejemplos que hemos visto de intervención, este diagnóstico es válido tanto para las sociedades nacionales o locales, como para el ámbito internacional. Se repite el argumento. Se presentan colectivos en desventaja; en el caso de los servicios sociales, se ponen ejemplos de problemas asociados a la infancia, minusválidos/as, personas con problemas de drogadicción, mujeres, entre otros. Estos colectivos aparecen en la literatura como en situación de precariedad, tienen desventajas a la hora de acceder a los recursos que permiten su incorporación plena en la sociedad (Casado, 1994) y el Estado tiene la responsabilidad de proveer a sus ciudadanos/as de igualdad de oportunidades (Casas 1996; Rueda, 1996); por esta razón, se habla de la integración social de los grupos y personas excluidas o en riesgo de exclusión. En el caso del sistema institucional asociado con la ayuda internacional, se muestra la necesidad de desarrollo de los países "pobres", del "tercer mundo" o del "sur". Estos países son dibujados como "subdesarrollados"; ya que se encuentran en situación de precariedad y tienen desventajas a la hora de acceder a los recursos que permiten su incorporación plena en la comunidad internacional. Por último, las propuestas asociadas a los grupos de apoyo y de ayuda mutua también muestran una sociedad en la que los vínculos afectivos y sociales se han debilitado; mostrando así, la necesidad de intervención, desde instituciones específicas (que en ciertos casos puede ser el sistema de servicios sociales), para ayudar al logro de establecimiento de redes de apoyo emocional, instrumental e informativo de ciertas personas con problemas comunes.

Cada uno de estos sistemas de intervención funciona a partir de demandas de algún ente social. Por un lado, están las personas (usuarios/as potenciales) o grupos (por ejemplo Organizaciones No gubernamentales) que expresan una demanda a ser cubierta por los sistemas de intervención y, por otro, demandas formulan a partir de entre institucionales hacia los sistemas de intervención para que éstos incidan en situaciones definidas como problemáticas.

### **3.5.2 La solución**

La solución que se presenta a partir de la intervención planificada es la asistencia a personas y grupos (en el caso de la ayuda internacional a países o grupos de países concretos) a través de la ayuda que se pueda prestar por

medio de planes de acción y proyectos que se desarrollan. Se asume como necesario **intervenir** en las diferentes situaciones problemáticas que se definen y se negocian a partir de las demandas sociales provenientes de diferentes agentes. En cada uno de los tipos de intervención estudiados se busca dotar de recursos (informativos, económicos, de apoyo social, culturales, formativos, organizativos, etc.) a quienes, por sus propios medios o sin estas ayudas, no pueden acceder a ellos. Se definen colectivos (que pueden llegar a ser países enteros) con necesidades y se interviene para cubrir estas necesidades con los recursos provenientes de quienes no están en esta condición (los/as contribuyentes, empresas privadas, países "ricos", por ejemplo). La idea es que a partir de intervenciones planificadas en las que se hace uso de estos recursos, los colectivos puedan integrarse a la sociedad en "igualdad de condiciones" que quienes no han necesitado ayuda. La búsqueda del desarrollo por parte de los países del "norte" para los países del "sur" es un ejemplo en el que, en principio, se intenta que los últimos alcancen un nivel de desarrollo igual que los primeros y pertenecer todos a la red de relaciones internacionales (aunque ya hemos visto que voces críticas a este planteamiento ven en el sistema de cooperación internacional formas de dominio de los países del "norte" a los países del "sur"). La integración de las personas a grupos de apoyo es otro ejemplo de una forma de intervención que permite poner a la persona en contacto con redes sociales que le harán superar estados de crisis e integrarse plenamente a la sociedad. El modelo se basa en buscar las maneras de facilitar ayuda para alcanzar mayores grados de bienestar social y justicia distributiva y lograr que todos los seres humanos tengan las mismas oportunidades para "desarrollarse plenamente" en sus vidas.

Las soluciones se basan en la idea de que es posible dirigir el cambio social de manera que las instituciones y las prácticas sociales permitan mayor bienestar para los seres humanos y una mejor integración de personas y colectivos excluidos o en riesgo de exclusión social. El valor de responsabilidad social del Estado, en el caso de los servicios sociales, o de los países "desarrollados" y los organismos multilaterales competentes, en el caso de la cooperación internacional, aunado a la idea de solidaridad, conforma la base sobre la cual se legitima y son posibles los diferentes sistemas de intervención social. Las soluciones relativas a cómo atacar cada uno de los problemas sociales derivados del diagnóstico presentado, son puestas en práctica a través de los conocimientos y técnicas desarrolladas para cada uno de ellos. Esto, a su vez,

está sustentado en la idea de que con un mejor conocimiento de la naturaleza humana y de la sociedad, es posible lograr una acción más racional y efectiva para el cambio social dirigido y resolver los problemas sociales o, al menos, aminorar los daños que ellos causan (Stainton y Stainton, 1999). Se estudia, en primer lugar, cómo definir los problemas sociales, después cómo ubicarlos; y, por último, cómo tomar acciones para su solución. La proliferación de literatura sobre los problemas concretos que enfrenta la intervención social (como la delincuencia, la drogadicción, el embarazo precoz, etc.) es un ejemplo de cómo se busca incrementar el conocimiento, cada vez más específico, de cada una de las problemáticas sociales.

Por otro lado, autores como Correa, Figueroa y Román (1994), Rose (1996) o Escobar (1991), desde diferentes ámbitos de estudio, afirman que las soluciones planteadas desde las instituciones donde se promueve la intervención social tienen la función de moldear las conductas de las personas, colectivos y países y de establecer/definir los límites de lo normal y lo anormal, lo incluido y lo excluido, ayudando así a la gobernabilidad y al control social.

### **3.5.3 Entes relevantes para la solución**

La intervención define sus actores. Por un lado, el proceso, persona, grupo, institución o país que necesita una transformación y, por otro, el agente que introduce su acción sistemática con el fin de provocar esta transformación en el primero. El agente externo incide, interfiere en el curso del proceso del agente intervenido con la intención de provocar un cambio social planificado desde el conocimiento del agente interventor y a partir de la negociación de la demanda social que está en juego en los diferentes casos. La intervención se hace a partir de la definición de cuáles son las necesidades relevantes, las acciones necesarias para paliarlas, los agentes receptores, los objetivos a lograr y los sistemas de evaluación adecuados para valorar la acción.

Como hemos dicho, la responsabilidad de esta acción está determinada a partir del nivel donde se desarrolla. En el ámbito de los servicios sociales y la ayuda social, el nivel de actuación es el de las administraciones locales, pero el último responsable de la acción interventiva es el Estado a través de la figura del Estado de Bienestar. El Estado es responsable de garantizar la satisfacción de las necesidades mínimas de toda la población y de la integración, de aquellos colectivos marginados, al funcionamiento de la sociedad. En el caso de la ayuda internacional, la responsabilidad de la ayuda es de los países "ricos" a



través de las ayudas bilaterales y los organismos multilaterales creados para tal fin. La sociedad, por medio de la figura del Estado en algunas naciones y a través de los organismos internacionales en el que participan diferentes países, es la encargada de la adjudicación de recursos, por medio de sus entes representantes, en un complejo sistema de establecimiento de prioridades. La definición de esta responsabilidad permite espacios a los que se puede acudir para expresar las necesidades de la población y exigir la atención de ellas, ya que son parte de los derechos ciudadanos. La red de organismos, asociaciones e instituciones que se crean para la satisfacción de estas necesidades tienen como interlocutores inmediatos los entes públicos responsables: organismos financiadores e instituciones que diseñan las directrices generales de la política de intervención y de adjudicación de recursos.

Como foco de nuestro interés está el lugar de la red que se le otorga a los/as profesionales y personas que desempeñan las labores concretas para llevar a cabo estas intervenciones. Los/as profesionales, técnicos/as y voluntarios/as aparecen en el panorama como quienes llevan a cabo las acciones técnicas de la intervención social. Si el modelo que hemos descrito busca fomentar un cambio a partir de una intervención del/la agente externo/a en un proceso determinado, y si la riqueza de esta intervención está justamente en la posibilidad de encuentro de aquellos/as que intervienen con las personas (colectivos, grupos, asociaciones, instituciones) intervenidas, la figura del/la profesional aparece como el agente capaz de llevar a cabo esta relación guiado/a por unos principios generales establecidos por las diferentes instituciones del sistema de intervención social. El/la profesional tiene que ubicarse en ese entramado entre institución y beneficiarios/as o clientes. Debe colocarse en el lugar del agente de cambio social y debe estar capacitado/a para llevar a cabo las acciones necesarias para que se produzca este cambio.

Por su parte, los/as usuarios/as (beneficiarios/as de la acción interventora) también comparten responsabilidad. Aunque a partir del diagnóstico general no se podría decir exactamente que estas personas, colectivos o países son responsables de la situación en la que se encuentran (López Cabanas, Chacón, y Medina, 1998), hay un acuerdo generalizado, en los trabajos revisados, sobre la necesaria implicación de las personas receptoras de la acción de intervención en los programas y proyectos propuestos. Este es un argumento utilizado para establecer la responsabilidad de quienes son intervenidos/as en los proyectos que les involucran. Las personas son

conceptualizadas como activas en su propio entorno; estas personas, una vez que reciben la ayuda por parte de la red de ayuda establecida (organismos de ayuda, acción profesional) deben tomar acciones que les permitan superar las situaciones de marginación en la que están viviendo. Lo contrario implicaría una actitud cómoda de recepción de recursos y la asunción, por parte de los organismos interventores, de la poca motivación de esos colectivos de salir de su situación de crisis, cosa que puede traer como consecuencia el retiro de la ayuda. La actividad que es requerida por parte del sistema interventor es aquella que esté en congruencia con los objetivos planteados en el entramado del sistema de intervención que está aportando la ayuda. Las personas deben colaborar con la propuesta de intervención a través de su participación, ya que esto abriría canales de diálogo entre el sistema de intervención y las personas beneficiarias. La participación es vista como una forma de democratización de la intervención, ya que presupone la transformación de los planes de intervención a partir de estos diálogos; además, la participación también es entendida como forma de ahorro de recursos, ya que las personas se involucran casi siempre voluntariamente a la transformación de las situaciones problemáticas vividas por ellas (López Cabanas y Chacón, 1997). Por lo tanto, en las propuestas interventivas, quienes intervienen, deben buscar métodos de intervención que sean capaces de absorber el diálogo entre las partes involucradas. Aunque este diálogo a veces es presentado como problemático.

Rueda (1996/1998: 291) propone que los servicios sociales deben seguir una estrategia de regeneración que se fundamenta en los modelos participativos "desplazando tanto el poder como el papel del recurso, como el del técnico y sus técnicas, por la confianza en la capacidad de las personas y de los grupos para elaborar respuestas a los problemas sociales."

En las intervenciones de las ONGD's en los países del "sur" se enfatiza en el apoyo que se da a aquellos proyectos que promueven las acciones de participación por parte de la sociedad del país receptor en los modelos de autosuficiencia y de cambio estructural Nelson y Wright (1995). Así, la participación comienza a ser un punto clave para la financiación de proyectos (necesario para que los del 'norte' den dinero a proyectos del 'sur'). A través de la capacitación incluida en la formulación de los proyectos, las personas beneficiarias "aprenden" a participar más activamente en la resolución de los problemas que les aquejan.

Esto nos lleva a pensar en que cada vez está cobrando más importancia la relación entre interventores/as y usuarios/as o receptores/as en el pensamiento sobre intervención social y psicosocial. En principio está asumido, en la literatura sobre el tema, el hecho de que esta relación es positiva para el cambio social planificado. Según esta literatura, la intervención del agente interventor en el curso de la vida de los/as intervenidos/as, puede causar algunos efectos no deseados, pero generalmente, gracias a la planificación de la intervención y al hecho de que está guiada por un conocimiento teórico y técnico, los efectos de la intervención seguirán los objetivos planteados desde todo el sistema de intervención (organismos financiadores responsables e interventores/as). La acción de intervención pretende transformar la situación vista como problemática hacia una situación "mejor" para los/as beneficiarios/as. Pretende transformar estas situaciones a través de las propuestas de solución definidas en el sistema de intervención y en el diálogo entre los/as interventores/as y los/as intervenidos. Desarrollar la capacidad técnica para mejorar esta relación es parte de la capacitación de los/as interventores/as.

Sin embargo, en la mayoría de los materiales revisados son los/as interventores/as quienes poseen el conocimiento necesario para poder establecer los objetivos de esta transformación y las maneras en cómo llegar a ella; incluso la capacidad de generar la participación de los/as beneficiarios en esta acción. Los/as segundo/as, los/as beneficiarios/as viven la transformación de sus vidas o de sus espacios de relaciones en aras de cumplir los objetivos del cambio social planificado. Ellos/as también tienen herramientas para conseguir este cambio, pero estas herramientas no están sistematizadas en la literatura revisada sobre intervención social. Sólo se nombra la capacidad de gestionar el cambio a partir de las herramientas que quienes intervienen ponen a su disposición para cambiar ciertas circunstancias de sus vidas. Desde el punto de vista de la intervención, lo que se quiere lograr es que esta relación sea lo "mejor" posible. Como hemos dicho antes, el esfuerzo de la literatura sobre la intervención es agudizar el conocimiento de aquello sobre lo que va a intervenir (problemas y colectivos) y desarrollar las técnicas para transformar esos espacios hacia la dirección deseada: la integración social y el bienestar social.

### **3.5.4 Tecnificación de la intervención**

A partir de los textos trabajados, vemos que la tecnificación, entendida como conocimientos y técnicas especializadas para la intervención, está presente en las formas de intervención y se puede constatar en diferentes aspectos. Por un lado, se especializa el conocimiento para explicar los problemas sociales, sus causas y sus efectos. Por otro lado, se estudian las maneras en las que se deben resolver o atacar los diferentes problemas sociales y los niveles de atención de sus diferentes aspectos. Así mismo, se especifica cuáles son los colectivos que se encuentran excluidos o en riesgo de exclusión social y por qué, y cuáles son las maneras más idóneas para acercarse a cada uno de estos colectivos. Otro ámbito de estudio tiene que ver con los modelos de intervención a utilizar y la mejor manera de llevar a cabo las diferentes fases de la intervención y, por último, cuál debe ser la función de los/as profesionales y trabajadores/as de la intervención en cada uno de estos ámbitos. A continuación describiremos brevemente en qué sentido se da la tecnificación de la intervención en estos aspectos.

Enfoques teóricos – explicativos: Las intervenciones sociales descritas en los apartados anteriores se encuentran enmarcadas en una serie de conceptos e investigaciones que les dan soporte. Se hace uso de los conceptos de problemas sociales, necesidades básicas, apoyo social, calidad de vida o bienestar para medir y explicar las realidades a las que se quiere hacer frente, tanto en ámbitos locales (como por ejemplo en las acciones de los servicios sociales), como en el ámbito internacional (a partir del diagnóstico que se hace sobre la desigualdad entre los países del mundo).

Los desarrollos teóricos sirven de base para diseñar los tipos de **indagación** que se deben hacer. Dado que el cambio social planificado tiene como objetivo la transformación de una situación inicial a una segunda situación 'mejor', es necesario conocer cuál es la situación inicial sobre la cual se debe incidir así como cuál es la situación a la que se quiere llegar como efecto de la intervención en estas situaciones. Es necesario saber que existe un problema para buscarle una solución y, además, para buscar recursos para poner en práctica esa solución. La investigación diagnóstica es la fuente de legitimación que se ha definido como más apropiada para llevar a cabo esta acción. Esta investigación está basada, a su vez, en constructos creados por el saber teórico y práctico de la intervención social y psicosocial. Se ha definido, por ejemplo, cuáles son las necesidades básicas que deben ser cubiertas para

todos los seres humanos, en qué consiste una calidad de vida aceptable o cómo deben ser distribuidos los recursos de las sociedades. Se crean, a partir de estas definiciones, sistemas de evaluación de estos constructos a través de indicadores especialmente creados para medirlos. La creación de indicadores que reflejen con veracidad aquello que buscan representar es una forma de tecnificación que incorpora los desarrollos en los ámbitos de la medición científica. Los criterios de validez, confiabilidad, representatividad y transparencia del conocimiento científico cobran relevancia cuando se miden, por ejemplo, los niveles de vida de las personas. Se busca medir y analizar cómo están las personas en su entorno.

Hemos visto que los grupos de apoyo social y autoayuda se basan en las teorías provenientes del apoyo social. Cómo se da el apoyo entre los seres humanos, lo que se intercambia entre ellos y los tipos de efectos positivos que se derivan de este apoyo, sirven de base teórica para diseñar la intervención. Mucha de la literatura revisada en este ámbito tiene que ver con los desarrollos experimentales que se han hecho en cuanto la salud y el bienestar presentes en las personas cuando se sienten apoyadas o los efectos de amortiguación del estrés que producen ciertas relaciones. Se utilizan teorías de alcance medio, como las de apoyo social, para la comprensión de las realidades sobre las cuales hay que incidir. Este es un ejemplo de cómo conviven los desarrollos teóricos sobre un tema y la puesta en práctica de las intervenciones.

Además del diagnóstico de las situaciones se busca, a través del conocimiento científico, entender **las causas** por las cuales se dan estas situaciones. En este ámbito se encuentran diferentes modelos (algunas veces contradictorios, otras veces complementarios) explicativos de estas causas. Así, por ejemplo, en los desarrollos relacionados con la ayuda internacional hay argumentos que entienden los niveles de subdesarrollo de los países receptores como consecuencia de regímenes políticos inadecuados o de poco desarrollo en el aprovechamiento de recursos de estos países, mientras que hay otras aportaciones que hacen una fuerte crítica a las relaciones de dependencia que se han creado entre países "ricos" y "pobres" debido a la fuerte explotación de los primeros a los segundos (desde el período colonial hasta la expansión actual del mercado de ámbito mundial). En este caso, la explicación de la causa de la desigualdad en la distribución de los recursos y de la baja calidad de vida presente en ciertos países, está permeada de tradiciones políticas y científicas diferentes. Como consecuencia de esto, se puede suponer que los

énfasis en las acciones interventivas serán diferentes para cada caso (tomando en cuenta que la libertad de acción de los diferentes organismos interventores estará limitada a la consecución de recursos provenientes de los diferentes Estados y organismos multilaterales). Con este ejemplo, queremos seguir insistiendo en cómo influyen los desarrollos teóricos sobre la comprensión (y construcción) de las situaciones.

En resumen, las constataciones de los efectos de las situaciones problemáticas, como por ejemplo los distintos tipos de exclusiones, están permeados por los diferentes modelos de comprensión utilizados.

El principal argumento que queremos sostener es que el conocimiento, obtenido por medio de métodos y tecnologías científicas, **sirve de base a la acción interventiva**. Se crean modelos de comprensión de la realidad que reciben la legitimidad del conocimiento científico. Y se crean formas de medida que, una vez aceptadas, reflejan tanto los aspectos 'objetivos' como los 'subjetivos' de determinados ámbitos de realidad. A partir de este conocimiento, legitimado por trabajos científicos, es que se establece la relación entre interventores/as e intervenidos/as a la que hemos hecho alusión anteriormente. A partir de allí se crean las vías de acción y se define la situación problemática, la situación ideal y las maneras de llegar a ésta a partir de la intervención.

Problemas sociales a atender: En la literatura sobre el tema de la intervención social hay variedad de problemas sociales a los cuales la intervención social debe atender. Se trata de llegar a grados aceptables de bienestar social en las sociedades. Entendido este bienestar como la distribución de los recursos en la sociedad y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través de la solución de los problemas sociales.

Se produce conocimiento sobre cada uno de los problemas que se van definiendo como transformables a partir de la intervención social y psicosocial. Temas como la pobreza, la desigualdad, las drogadicciones, la delincuencia, la exclusión social, los derechos humanos, la integración social, el desempleo, el SIDA, la depresión, las diferentes formas de agresión, la inmigración, la ancianidad, entre otros, son problemas que se han identificado como, en parte, competencia de los servicios de intervención. La información y formación para cada uno de estas áreas permite que se vayan generando cada vez más conocimiento y herramientas técnicas especializadas para atender a estos problemas específicos. Se investigan las **razones** por las cuales se producen,

sus **características**, los **contextos** donde se dan mayoritariamente y **cómo lidiar con ellos**. El encargo social de atender a cada uno de estos problemas es entendido como un nexo que articula lo político con lo técnico. Este conocimiento se especializa para cada uno de los problemas, haciéndose cada vez más especializado.

Colectivos sobre los cuales intervenir: Otra de las vertientes de la literatura sobre intervención social se centra en los colectivos de personas que acarrear o personifican los problemas sociales nombrados. Se refiere a los colectivos que se tienen 'necesidades especiales' o que están en riesgo de exclusión social.

Rueda (1994) dice que los servicios sociales, a través del principio de universalidad, funcionan como 'discriminación positiva' hacia aquellas personas con dificultades especiales debido a sus características sociales, económicas, urbanísticas, etc. Estas personas, colectivos o grupos, por poseer ciertas características, no están en igualdad de condiciones que la población en general.

El sistema de servicios sociales lo que se propone es "la igualdad de derechos, la igualdad de oportunidades, la prevención de los problemas, el reconocimiento de la autonomía personal y la integración y cohesión sociales." (Rueda 1994/1998:417).

Algunos de los colectivos nombrados en los materiales revisados son: niños/as en situaciones especiales, familias en riesgo de exclusión social, juventud, personas ancianas, presos/as, discapacitados/as, toxicómanos/as, minorías étnicas, inmigrantes, mujeres, seropositivos/as y población en riesgo, entre otros. Estos colectivos son atendidos por los servicios sociales específicos. La idea es intervenir en los problemas específicos que le aquejan a los individuos de estos colectivos para lograr que ellos/as desarrollen nuevas formas de estar en la sociedad que sean más beneficiosas tanto para ellos/as mismos/as como para la sociedad (y en algunos casos que intenten salir del problema que los caracteriza – como por ejemplo la toxicomanía. Además está decir que ciertas categorías son de por vida – como por ejemplo anciano/a o mujer). Se crean sujetos sociales idóneos para la intervención y se definen a partir de sus carencias en comparación con el resto de la sociedad.

En el sistema de intervención internacional se parte de un principio similar: hay países que por ciertas condiciones socio - económicas y políticas están en

desigualdad con relación a otros países. Esta desigualdad no permite que se satisfagan las necesidades básicas de la población de estos países. A través del sistema de adjudicación de recursos, administrado por el conjunto de la ayuda internacional, se aplica la cooperación internacional a partir de criterios y prioridades y se da ayuda a ciertos países sobre la base de estos criterios. El colectivo definido es llamado "países del tercer mundo".

La tecnificación a la que nos referimos se encuentra en lo cada vez más específico del tema de estudio y de la intervención que acompaña el parcelamiento de colectivos con 'problemas especiales'. Cada situación 'problemática' es presentada en su especificidad y cada situación de riesgo se estudia a partir de sus propias aristas. Se pueden hacer estudios de cuantos colectivos estén marginados por alguna característica social. La intervención no se hace, generalmente, a hombres, ricos, blancos, o países donantes; la intervención se hace sólo a aquellas personas y colectivos que son definidos como carentes, excluidos, que necesitan de herramientas para competir en igualdad de oportunidades con aquellas personas o grupos que no necesitan o demandan intervención.

A nuestro entender, la definición de colectivos realizada por los sistemas de intervención busca adaptar a quien está fuera de la norma de la productividad y de la competencia. Se incide en aquellos grupos que no cumplen con la norma por alguna razón u otra. Lo curioso es que todos/as estamos, hemos estado o estaremos alguna vez en alguna de estas categorías, todos/as estamos sujetos/as a ser receptores/as de la intervención a partir del criterio de 'discriminación positiva'.

Las fases de la intervención: Otro aspecto en el que está tecnificada la intervención social y psicosocial es el de los diferentes momentos de la intervención. Este aspecto es importante porque si partimos de la base de que la intervención social es una incidencia sistemática para producir un cambio en una situación inicial, justamente la sistematicidad de esta incidencia está en la posibilidad de control de la intervención. La intervención social, hecha a partir del conocimiento científico que lo sostiene y de las políticas de adjudicación de recursos de los diferentes sistemas de intervención, tiende a estar planificada y regulada por los entes que son definidos como controladores de dichos recursos (profesionales, técnicos/as, políticos/as, agentes financiadores, etc.) a través de la lectura de la demanda social que impulsa la intervención.



En el sistema de intervención, el/la interventora debe estar capacitado/a para realizar un **diagnóstico** de la situación inicial. Como hemos dicho antes, para esto tiene una serie de técnicas de investigación tanto cuantitativas (Clemente, 1998) como cualitativas (Ruiz, 1998) que le permiten saber el estado de la comunidad, grupo, colectivo o individuo sobre quien recaerá la intervención. Estas técnicas son múltiples: desde datos demográficos de los sectores de incidencia, encuestas estructuradas y observaciones conductuales hasta observaciones participantes, pasando por entrevistas individuales o familiares, indicadores sociales elaborados o estudio de casos y diagnósticos clínicos. El desarrollo de las técnicas de diagnóstico permite al/la profesional estar seguro/a de que existe un problema social donde lo intuye en un primer momento. Permite hacer un mapa de la situación a la que se enfrenta el/a interventor/a. Como es sabido, algunas de las formas de indagación son medidas 'objetivas' sobre la realidad y otras son medidas "subjetivas" a través de los reportes subjetivos de las personas, analizados e interpretados por parte de los/as interventores/as capacitados/as técnicamente para esto. Todo esto, permite que se realicen los diagnósticos sociales sobre los cuales se basa la intervención y que definen, con ayuda de los desarrollos teóricos y metodológicos, cuáles son los problemas sociales y los colectivos en riesgo de exclusión. La legitimación que confiere el hecho de que estos diagnósticos estén avalados por el manejo técnico de las herramientas por parte del/la profesional permite, por un lado, conseguir recursos para atacar lo que es definido problemático y, por otro, incidir sobre las vidas de las personas amparados/as en este conocimiento.

A partir del diagnóstico se hace la **planificación** o programación de la acción interventora. Una vez ubicado y conocido el problema, se establecen proyectos que trabajan sobre las hipótesis idóneas para dar una respuesta adecuada a la problemática ubicada. Esta respuesta debe contemplar los diferentes flancos de la acción a realizar y los recursos que se van a destinar a esa acción. Se hace un cálculo de futuro a partir del presente. La planificación también tiene su vertiente técnica, es decir, se tienen que manejar herramientas de proyección para que la planificación pueda tener sentido en la intervención. Generalmente, la planificación se hace en equipos interdisciplinarios, de manera de que el conocimiento de cada una de las áreas teórico - prácticas se pueda aplicar en la intervención.

Luego, se lleva a la práctica el proyecto. La **ejecución** del proyecto sigue las fases de la planificación que se ha hecho desde el sistema interventor (todo y que siga los principios de participación de las personas afectadas en el plan de intervención). Las técnicas utilizadas para la ejecución de programas también son variadas: Están las desarrolladas a través de la atención individual, las de información personalizada y a gran escala, las derivadas de los desarrollos de la dinámica de grupos o de la terapia grupal o familiar, la animación sociocultural, entre otras. La motivación, sensibilización, concienciación, cambios conductuales, socialización, etc. es promovida desde estos ámbitos, aplicando las herramientas que quienes intervienen deben manejar para lograr los objetivos planteados en la planificación.

Por último, la importancia de la **evaluación** consiste en estudiar cuál es el impacto social de la intervención en el problema en cuestión, el efecto que se ha producido o se está produciendo en una situación, a partir de la incidencia que se ha hecho sobre la problemática. Consiste en comparar la situación anterior diagnosticada con la situación que se produce una vez realizada la intervención. Esta evaluación se puede hacer en diferentes momentos de la intervención o al final. Lo importante es ver hasta qué punto los objetivos planteados en la planificación fueron conseguidos en la ejecución. Estudiar cuáles fueron los resultados positivos (que están de acuerdo a los objetivos planteados), cuáles fueron los efectos no programados (aquellos que no se incluyeron en la planificación pero que también reportan beneficios para la persona, colectivo o población intervenida) y los efectos no deseados (aquellos que no eran previstos y que inciden negativamente en la situación a resolver). Las técnicas de evaluación siguen, en general, los mismos principios de investigación sobre la situación. En este abanico de investigaciones sobre las situaciones resultantes de las intervenciones también hay medidas 'objetivas' que estudian cómo se transformó la situación y medidas 'subjetivas' o de satisfacción de los/as beneficiarios/as de la acción (Offer, 1999).

Así, dentro de todas las fases de la intervención hay una serie de herramientas que debe manejar el/la interventor/a para poder llevar a cabo cada una de las tareas que requieren estas fases.

Modelos de intervención a utilizar: Los modelos de intervención utilizados tienen que ver con las formas en las que, dentro de las fases de la intervención, se enfoca la mejor manera de intervenir. La elección del modelo idóneo para cada caso o colectivo viene dada por el problema o colectivo específico sobre

el cual se interviene y las maneras de abordar este asunto por parte del equipo interventor y, en general los sistemas de intervención, con base en principios teóricos, prácticos y políticos.

Rueda (1996) define varias estrategias por las cuales puede ser guiada la intervención: 1) La estrategia de reponer se basa en el modelo asistencialista, que hace un análisis de la realidad basada en las necesidades que deben ser satisfechas para lograr el bienestar social de los/as ciudadanos/as; 2) La estrategia de reparar aplica el modelo médico al análisis de lo social. Se basa en una concepción tecnicista – científicista de lo social. La acción a realizar está en la curación de la patología social; y 3) La estrategia de regenerar se basa en el modelo de participación. En esta estrategia se confía en la capacidad de las personas para elaborar respuestas a los problemas sociales. Para él,

"el paso de unos servicios sociales que actúen como *control social* a unos servicios que actúen como *instrumento* de cambio queda reflejado por la constatación y el papel que desempeñan las *estrategias de regenerar*." (Énfasis en el original) (Rueda, 1996/1998: 292).

Esta clasificación es parecida a los modelos de intervención de las ONGD's descritas por Ortega (1994) sobre todo en cuanto al modelo asistencialista (comparable con la estrategia de reponer) y al de cambio estructural, definido como el fomento de la participación de las personas del país receptor para fortalecer las redes sociales con miras a promover transformaciones sociales (comparable con la estrategia de regenerar).

En todo caso, en la literatura sobre la intervención social y psicosocial se tiende, como hemos visto a lo largo de este capítulo, a presentar modelos o estrategias de acción a seguir para conseguir ciertos fines. Estos modelos guían en gran medida las programaciones de los proyectos a llevar a cabo.

Función de los/as profesionales: A partir de las fases de intervención y de los modelos de intervención nombrados se pueden deducir cuáles son las funciones del equipo interventor en las intervenciones sociales y psicosociales que estamos estudiando. El/la profesional estudia, diagnostica, planifica, ejecuta, evalúa, generalmente en conjunto con un equipo. Debe ser capaz de realizar todas estas actividades para poder llevar a cabo la intervención.

Por otro lado, entre las funciones que se le atribuyen de manera más específica están: capacitar y formar, asesorar dentro de los propios equipos de trabajo y a las personas que así lo necesiten, potenciar la participación, informar,

desarrollar los proyectos, guiar, educar, acompañar los procesos de los/as beneficiarios/as (como por ejemplo en los grupos de ayuda mutua), analizar las situaciones e instituciones involucradas en las situaciones, entre otras. Estos verbos que identifican acciones que deben hacer los/as interventores/as definen también hasta qué punto los equipos de intervención se involucran en los proyectos que ellos promueven. El continuo se establece desde una intervención muy directiva, en la que los/as beneficiarios/as de la acción no participan sino como receptores/as de la acción (como por ejemplo en la intervención asistencial de la cooperación internacional) hasta la mayor participación de las personas beneficiarias en el proceso de intervención, en cuyo caso los/as interventores/as acompañan o asesoran al grupo o colectivo que realiza la acción. En todo caso y, como hemos venido diciendo a lo largo del capítulo, la presencia del/a profesional (o técnicos/as o voluntarios/as) es indispensable para que se pueda definir un proceso como de intervención social y, por tanto, se debe ubicar en alguna de estas funciones.

Como ejemplo de algunas de las acciones que puede realizar un tipo particular de profesional en el ámbito de la intervención, podemos tomar la lista de los objetivos susceptibles a la intervención directa de un/a psicólogo/a del documento de funciones del psicólogo de los servicios sociales de atención primaria del Ayuntamiento de Barcelona. El/la psicólogo/a debe:

- Motivar, promover una actitud respecto a una determinada situación explícita, de la cual el usuario no es consciente, ya que mantiene una actitud pasiva y de resignación.
- Provocar un cambio de actitud con respecto a la propia vida.
- Disminuir el grado de ansiedad y/o miedos que genera una realidad o situación y que impide la percepción, análisis y valoración de todos los aspectos y, en consecuencia, dificulta un cambio de actitud para afrontar la situación de otra manera.
- Dar pautas a familiares o personas cercanas a los destinatarios de las acciones cuando éstos no reconocen la necesidad de ayuda.
- Aportar elementos de formación a grupos, entidades, o sectores de población respecto de temas que tengan una clara vertiente psicosocial. (Pla Municipal del serveis socials d'atenció primària, 1995: 10)

El/la psicólogo/a, en este caso, debe ser capaz de realizar todas estas acciones a partir de las herramientas que tiene a su alcance y el conocimiento

que maneja debido a su formación. Es decir, debe incidir en la vida de las personas para provocar cambios en las percepciones y formas de actuar sobre ciertas situaciones. Para esto necesita modelos de análisis a partir de marcos teóricos que le permitan interpretar la situación problemática, conocimientos sobre los problemas a los que se enfrenta, así como a las características de los colectivos con los que trabaja, modelos y estrategias de acción, técnicas de comunicación, técnicas de trabajo y terapia de grupos, técnicas de formación, de concienciación, técnicas de transmisión de habilidades y capacidades, entre otras. De esta manera vemos que, tanto las formas de intervención como la formación que debe recibir el/a futuro/a interventor/a, están centradas en la especialización de su labor y en la tecnificación de su trabajo con relación a problemas y grupos específicos. El conocimiento cada vez más detallado sobre cada uno de los aspectos abordados en este apartado forma parcelas de especializaciones en los sistemas de intervención social. Esto permite que la intervención social trabaje para buscar cada vez transformaciones más puntuales sobre estas parcelas de conocimiento y aplicación. Y, a la vez, da herramientas para que la intervención en estos ámbitos transforme, según lo regulan los objetivos del conocimiento sobre el tema a tratar, situaciones a escalas pequeñas: individuos, grupos y, en ciertos casos comunidades; lo cual permite que se mantengan las estructuras generales de las sociedades donde se aplican.

### **3.5.5 Cambio social posible y deseable**

Ahora bien, ¿cuál es el cambio social que proponen los desarrollos en la intervención social y psicosocial estudiados?. A modo de cierre, recapitularemos en qué sentido, según los textos trabajados, se debe y puede transformar las situaciones sobre las cuales se interviene.

El **cambio social deseable**, desde las perspectivas de intervención social estudiadas en este capítulo, es lograr una mayor calidad de vida para las personas beneficiarias de la acción interventiva. Se propone compensar a las personas y grupos en desventaja con ayudas para que estén en una situación más favorable para participar activamente en la sociedad. En el caso de la ayuda internacional, hay países que necesitan ayudas para poder desarrollarse.

Los principios sobre los cuales se basa esta intervención son los de la responsabilidad y la solidaridad. La responsabilidad se asigna a los entes

públicos para lidiar con los problemas sociales derivados de la desigualdad social. Dado que las causas de la exclusión social (incluso en los casos de países enteros) no son exclusivas de quienes se encuentran en situación de marginación, la responsabilidad sobre esta situación es de todas las personas de la sociedad. En el caso de los servicios sociales, los Estados nacionales y organismos locales se hacen responsables de las políticas y recursos para llevar a cabo las intervenciones; y en el caso de la ayuda internacional los países 'ricos' y los organismos internacionales son responsables de dar a los países 'pobres' recursos para la superación del 'subdesarrollo' y atacar situaciones catastróficas (la Educación para el Desarrollo, por ejemplo, se propone sensibilizar a la población de los países donantes para que apoyen las intervenciones destinadas a la cooperación internacional, es decir, para que se responsabilicen en alguna medida por esta situación).

También aparece la solidaridad como valor que promueve la intervención social; ya que la responsabilidad social de todos/as puede parecer valor insuficiente (ya que se puede argüir que los colectivos y países marginados tienen una amplia responsabilidad por su estado de marginación), se alude a la solidaridad como sentimiento de bondad y de protección hacia aquellos/as que "están peor que nosotros/as". La solidaridad se presenta como un valor alternativo – y también complementario – al de la responsabilidad. Es un valor loable que moviliza a quienes se sienten responsables y a quienes no en pro del aporte necesario para la ayuda de 'otros/as'. La solidaridad sigue el principio de ayuda sin nada a cambio que permite utilizar recursos para la solución de problemas sociales. De todas maneras, el hecho de que sean 'solucionados' los problemas sociales a través de la intervención permite que la sociedad mantenga un equilibrio beneficioso para quienes la componen se sientan o no responsables y/o solidarios.

En este sentido, las intervenciones estudiadas no se plantean, en la mayoría de los casos, la transformación de la lógica de las sociedades donde se dan. Más bien se plantean ayudar e integrar a quien está excluido/a o en riesgo de exclusión a los mecanismos de la sociedad. Ayudar para el desarrollo de los países definidos como 'subdesarrollados', adaptar a los colectivos marginados, adjudicar los recursos de manera que todas las personas puedan llevar a cabo sus actividades productivas dentro de las sociedades sin grandes transformaciones.

La **posibilidad de este cambio** se da a través de la injerencia, a partir de los diferentes sistemas de intervención, en los contextos sociales definidos como problemáticos. Se interviene a través de proyectos a escala micro social. Estos proyectos presentan objetivos específicos que afectan colectivos definidos por parte de los sistemas de intervención (que incluyen políticas de ayuda – Estado de Bienestar, organismos multilaterales – y equipos de intervención).

Se plantea como posible intervenir sobre ciertos espacios en los que se expresan los problemas sociales. Son los espacios definidos como problemáticos y conformados por los colectivos necesitados, con carencias. No se interviene en los espacios que funcionan con rentabilidad probada y productividad aceptable. Se interviene sobre lo imperfecto, lo marginado.

La intervención social transforma pequeñas parcelas de la realidad. El conflicto no tiene culpable. Aunque la sociedad es responsable por la generación de los problemas sociales, generalmente, no se busca transformar los espacios encargados de definir o adjudicar recursos para la intervención social, sino más bien incidir en los espacios y colectivos que son afectados por los diferentes problemas. Sólo en algunas versiones críticas dentro del complejo sistema de la cooperación internacional, se escuchan voces de protesta por las relaciones internacionales de explotación entre países. Sin embargo, a partir de los materiales sobre las formas de intervención de las ONGD's que hemos estudiado, no se nota cómo esta crítica se transforma en proyectos o protestas concretas; más bien, se sigue interviniendo sobre los países con "carencias". La intervención en los países de origen se limita a la sensibilización de la población hacia el tema de la ayuda internacional y, en la mayoría de los casos, no busca transformar los sistemas de estos países.

La posibilidad del cambio que se produce desde estas formas de intervención social y psicosocial, es una intervención funcional al sistema. Se basan en la idea de que en la articulación de la sociedad, hay espacios (problemas, colectivos) que no funcionan adecuadamente y es necesario adecuarlos para que sean funcionales a ella. La sociedad crea instituciones (como por ejemplo los servicios sociales o las formas de cooperación internacional) para lidiar con los desperfectos que ella misma produce. Estas instituciones, por tanto, cumplen funciones de mantenimiento de la sociedad a través de la capacidad de lidiar con estos problemas por medio de un poder legítimo (Correa, Figueroa y Román, 1994). Esta legitimidad viene dada, por un lado, por los principios de responsabilidad y solidaridad sobre los cuales se basa la intervención social

nombrados arriba y, por otro lado, porque está amparada en políticas nacionales, locales e internacionales y en el saber técnico como herramienta eficaz para llevar a cabo procesos de este tipo. Esta clase de intervención busca permitir que se establezca la armonía entre los diferentes grupos sociales que acceden a los recursos de manera desigual.

Por otro lado, lo que le da posibilidad y soporte de legitimación a las intervenciones sociales y psicosociales es el sistema de conocimiento sobre el cual se basa (credenciales, conocimientos especializados, instituciones académicas y profesionales, etc.). El saber legitima las decisiones que se hacen con relación a dónde y con quién se interviene, para qué, por qué y cómo. Es necesario saber diagnosticar y poseer herramientas técnicas para producir la transformación. Sólo conociendo se puede transformar sería el lema de la intervención social dirigida. Sólo estudiando se puede conocer. Sólo teniendo la formación técnica adecuada se puede intervenir.

El saber se transmite a las personas beneficiarias a través de la información, orientación, asesoramiento, curación, sensibilización, etc. Es una relación en la que quien sabe colabora con quien no sabe para ayudarlo a tener herramientas para solucionar su situación problemática, desde la negociación de la demanda hasta la evaluación de la situación posterior a la intervención. A partir de la legitimación del conocimiento se habla y se establece la relación entre interventor/a e intervenido/a. El/la primero/a incide sobre la vida del/a segundo/a porque posee las herramientas y la legitimación para ello y, además, el apoyo de los fondos económicos para la elaboración, ejecución y evaluación de las acciones de intervención. El/la segundo/a, intervenido/a, sólo recibe los efectos de esta injerencia, no interviene de vuelta.

Incluso, en algunos casos, se interviene sobre personas que no están directamente afectadas por los problemas sociales sobre los cuales se está actuando. Se informa al 'público en general' que tampoco tiene la legitimidad del saber, pero que tiene voluntad de ayudar a las causas solidarias.

Por esto, el tema de la participación es tan complicado en este ámbito. La participación es un valor cada vez más promulgado por quienes hablan de intervención social en estas épocas de liberalismo creciente. La importancia de que las personas se responsabilicen por sus situaciones, que se reúnan en grupos para darse apoyo mutuo o de que haya una contraparte en el país receptor, son todas formas de participación de quien recibe la ayuda (porque de esa participación estamos hablando, ya se sabe que el/a interventor/a



participa de entrada en el proceso, la cuestión que se discute es que participen o no los/as usuarios/as). Sin embargo, la participación de las personas y los grupos en los proyectos de intervención tiene que pasar por la asunción de que aquellas personas que participan están de acuerdo y apoyan los planes hechos desde los sistemas de intervención, es decir, a partir de modelos en los que quienes rigen las pautas y políticas de qué se debe hacer son los entes financiadores, con poco o nulo contacto con los/as beneficiarios/as. Por tanto, la mayoría de los modelos de intervención están necesariamente alejados de los intereses de participación de sus beneficiarios/as. Se busca la participación a través de la adaptación de las personas a éstos parámetros. Por esto, se conceptualiza al/a interventor/a como mediador entre quienes definen políticas y otorgan recursos y quienes tienen las 'necesidades' sin resolver.

Sin embargo, los mediadores también definen, promueven, ejecutan y motivan a la gente a partir de sus propios modelos técnicos de intervención (siempre que el proyecto propuesto haya sido apoyado por algún ente financiador). La participación implica, en muchos casos, la adaptación de las personas a las prioridades y métodos de quienes intervienen, legitimados, además, por su capacidad de conseguir recursos para proyectos y su capacidad técnica. La situación en la que se presenta esta relación está basada en la desigualdad de recursos económicos e informativos entre quien interviene y quien es intervenido/a (Nelson y Wright, 1995).

Por último, la preponderancia del saber en el sistema de intervención obedece a la idea de que es posible transformar la realidad a partir de su conocimiento (Stainton, y Stainton, 1999). Y no sólo es posible sino deseable a partir de lo se ha dilucidado es lo mejor para todos/as.

Dentro del ámbito de las intervenciones estudiadas, el cambio social es posible siempre que sea a pequeña escala y funcional para la sociedad y siempre que esté avalado por políticas definidas desde quienes financian la intervención y el saber técnico de quien la lleva a cabo, es decir, el/a interventor/a partiendo de la relectura y negociación de la demanda social que impulsa la intervención. La participación está asegurada siempre que los/as usuarios/as estén de acuerdo en entrar en este modelo.