



2017ko Urria  
Octubre 2017

## Modelos de intervención participativa en el ámbito de la intervención social

### Contenidos

p.1 Introducción

p.5 Presentaciones

p.8 Espacios de trabajo  
conjunto

p.16 Para profundizar

Los días **26, 27 y 28 de octubre** pasado llevamos a cabo tres talleres sobre "modelos de intervención participativa en el ámbito de la intervención social", en Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia, en colaboración con el Colegio de Educadoras y Educadores Sociales del País Vasco.

Fueron tres espacios de exposición y debate en torno a este tema, tan central en la práctica de nuestras organizaciones, en los que participaron personas vinculadas a organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi, en particular educadoras y educadores que desarrollan su trabajo, principalmente, en el ámbito de la protección de las personas menores de edad.

Han sido tres momentos de trabajo conjunto que, a partir de contenidos similares, han dado pie a reflexiones bien interesantes con elementos comunes pero también con aspectos diferenciales, relacionados a veces con el ámbito territorial, y matizaciones significativas.

En este escrito pretendemos hacer una breve exposición de los contenidos trabajados y también de las reflexiones que surgieron en el debate de los grupos de trabajo.

Las personas que estéis interesadas en profundizar en el contenido del taller podéis acceder a los materiales en el siguiente enlace:

<http://www.3sbizkaia.org/Seminarios.aspx?idSeminario=261&idi=es>

### 1. Introducción

**Entendemos por intervención social**, <<los servicios sociales, la promoción del acceso al empleo y cualquier otra actividad desarrollada con la finalidad que se acaba de referir <sup>1</sup>en los espacios de interacción entre

---

<sup>1</sup> Es decir, con la finalidad de promover la inclusión social, la cooperación al desarrollo, el reconocimiento de los derechos de toda la población y su ejercicio efectivo por las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan

ámbitos, políticas y sistemas como los espacios sociolaboral, sociohabitacional, socioeducativo, sociosanitario, sociojudicial, sociocultural u otros>>.<sup>2</sup>

**Por otro lado, cuando hablamos de modelos de intervención nos referimos a aquellos presupuestos que están detrás de las prácticas profesionales, que les sirven de guía y orientación y que son a su vez su fundamentación implícita (consciente o no).**

Así, podemos decir, que los modelos de intervención conectan con la posición ideológica y el modelo de sociedad que defienden las instituciones u organizaciones, y están a la base de las respuestas que ofrecen, a través de los distintos proyectos y servicios, para posibilitar el cambio a nivel personal, familiar... y, en su caso, la transformación social.

**La intervención social es un ámbito en continua evolución.**

En la actualidad contamos con un desarrollo amplio de normativas sistemas de atención, servicios y proyectos, que tratan de responder a retos tan complejos como el aumento de la desigualdad, la pérdida de los vínculos comunitarios, las transformaciones en el mundo del trabajo, la gestión de la diversidad en las sociedades o el envejecimiento de la población.

Si bien contamos con una trayectoria dilatada en el ámbito de la intervención social, ha sido **en las últimas décadas cuando se han ido configurando espacios y sistemas de atención, cada vez más integrales y complejos**, para tratar de responder a las situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia, así como a la promoción de la inclusión social con la máxima autonomía posible de toda la población.

De algún modo, **lo que antes era una actividad “subsidiaria”** ejercida por organizaciones del tercer sector social, en su gran mayoría de carácter o iniciativa voluntaria, y circunscrita a ciertos “márgenes” sociales (colectivos desfavorecidos o en exclusión) **está ganando centralidad** y nos está exigiendo, también como organizaciones, un esfuerzo para integrar nuestra acción en espacios y sistemas de atención, de responsabilidad pública y progresivamente universales.

---

situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desprotección, discapacidad y/o dependencia, luchando contra la desigualdad social, la marginación, la desprotección y la violencia machista, y avanzando en la necesaria transformación social hacia una sociedad más justa, solidaria, igualitaria, participativa y democrática.

<sup>2</sup> Artículo 4, apartado 2, de la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi.

---

*“cuando hablamos de modelos de intervención nos referimos a aquellos presupuestos que están detrás de las prácticas profesionales, que les sirven de guía y orientación y que son a su vez su fundamentación implícita (consciente o no).”*

---



Ante esta evolución de la realidad a atender y de la atención, **los modelos de intervención** con los que desde cada proyecto, servicio, institución, organización o sistema de atención se ha ido interviniendo, **han tenido que adaptarse**.

Concretamente, han tenido que ir combinando las cambiantes y crecientes exigencias de los contextos: relacionales (personas, familias, colectivos y comunidades destinatarias); institucionales (institucionalización de la respuestas y construcción de sistemas de atención, estandarización de servicios y proyectos, introducción de protocolos y procedimientos administrativos,...); organizacionales (sistemas y herramientas de gestión, mejora continua,...); profesionales (marcos de referencia teóricos, metodologías y prácticas, evaluación...).

Y tratando de mantener los necesarios equilibrios para responder a los encargos, intereses y necesidades, complementarias pero diversas, de los diferentes "participes" o "grupos de interés", externos e internos, de las organizaciones: personas, familias, grupos y/o comunidades destinatarias, en primer lugar, pero también administraciones públicas, personas voluntarias y remuneradas, etc.

Así, en el ámbito de la desprotección, por ejemplo, y desde una perspectiva histórica hemos podido ver cómo propuestas nacidas desde enfoques de corte asistencial fueron incorporando modelos comunitarios de atención: preventivos, próximos, personalizados, participativos,... Pero también cómo propuestas que hace años tenían un marcado carácter relacional y comunitario han ido incorporando requerimientos propios del procedimiento administrativo, cuando no modelos de base más burocrática con rasgos ajenos a la perspectiva relacional.<sup>3</sup>

---

*"la asunción progresiva de la responsabilidad sobre los servicios de las administraciones públicas, la incorporación de personal remunerado, la transformación de las comunidades en las que surgieron los proyectos, ..., han ido enriqueciendo los "participes" o "grupos de interés" de las organizaciones y complejizando la gestión de los mismos"*

---

Por otro lado, la asunción progresiva de la responsabilidad sobre los servicios de las administraciones públicas, la incorporación de personal remunerado, la transformación de las comunidades en las que surgieron los proyectos, ..., han ido enriqueciendo los "participes" o "grupos de interés" de las organizaciones y complejizando la gestión de los mismos.

En este contexto, en ocasiones, nos podemos estar encontrando con preguntas, dificultades y necesidades vinculadas al despliegue de los modelos de intervención. O, incluso, con la impresión de que estamos desarrollando propuestas sin tener una gran consciencia de cuál es realmente nuestro modelo, mientras tratamos de atender a un complejo juego de equilibrios entre las necesidades, expectativas e intereses de las

---

<sup>3</sup> Para profundizar en la perspectiva relacional en la intervención frente a otros enfoques recomendamos

<http://www.3sbizkaia.org/Seminarios.aspx?idSeminario=172&idi=es>

personas, familias, grupos y/o comunidades destinatarias y de otros "participes".

En definitiva, este aumento de la complejidad de los entornos en los que se desarrolla la intervención social, y la institucionalización creciente de la misma, **han supuesto**, entre otros muchos aspectos, **un gran esfuerzo** de adaptación **no exento de contradicciones** entre la práctica y los modelos desde los que se interviene.

**Dentro de estas contradicciones queremos destacar cómo ha podido afectar la evolución de los modelos de atención a la participación de los diferentes participes, y sobre todo, de las personas, familias y colectivos destinatarios de la atención** en los proyectos y servicios.

**Entendemos esta participación como la posibilidad de ser escuchados y tener capacidad de elección y decisión.** Intuimos que la evolución de los modelos de atención, junto a otros factores, no ha propiciado una mejora en este aspecto, más allá de los derechos reconocidos en la normativa sino, quizás, lo contrario.

Así, por ejemplo, *la institucionalización de la atención* (estandarización creciente de las respuestas, asignación de recursos estandarizados en base a necesidades estimadas a partir de un baremo, introducción del procedimiento administrativo y requerimientos derivados del mismo para las personas y las organizaciones,...) y las *consecuencias de la crisis*, como la reducción de ratios por el aumento del número de personas y familias que requieren atención sin que aumenten los recursos en ámbitos como el de la exclusión, han podido suponer una dificultad para generar procesos participativos e intervenciones personalizadas.<sup>4</sup>

**El reto de la participación es posiblemente uno de los más acuciantes** con los que nos encontramos, frente a un modelo de sociedad que prioriza el desarrollo individual por encima del bien común. Quizás por ello, es uno de los aspectos fundamentales utilizados en el análisis de los modelos de intervención en la bibliografía especializada, identificándolo como un valor clave que debemos considerar y defender al diseñar, ejecutar y evaluar la intervención.

A partir de la definición vamos más allá y os planteamos las diez claves que nos parecen fundamentales para entender la relevancia de esta ley y



---

*"El reto de la participación es posiblemente uno de los más acuciantes con los que nos encontramos, frente a un modelo de sociedad que prioriza el desarrollo individual por encima del bien común."*

---

<sup>4</sup> En todo caso, la institucionalización de la atención, en sí misma positiva, no implica necesariamente la adopción de un modelo burocrático, del mismo modo que la reducción de las ratios de atención no se deriva, de forma automática, de la crisis, sino de la ausencia de recursos (financiación pública, donaciones,...) que acompañen el aumento de personas usuarias, mediante un mecanismo contracíclico.

cuáles son sus aportes más reseñables para las organizaciones del Tercer Sector Social.

## 2. Presentaciones

No vamos a profundizar mucho en la descripción de las presentaciones que hicieron tanto [Txus Morata](#) como [Arantza Remiro](#), ya que podéis entrar directamente a ellas a través de la propia página del observatorio en el enlace que os [compartimos](#). Sí que queremos apuntar algunos elementos que nos parecieron especialmente destacables de las mismas, y que nos van ayudar también a comprender las reflexiones de las personas que participaron.

---

*“De la exposición de Txus Morata nos quedamos con una panorámica en torno al momento actual de la intervención social y su evolución desde los modelos de intervención más basados en la caridad, la ayuda o la asistencia, hacia otros vinculados a la justicia social, la respuesta a problemáticas sociales y la inclusión.”*

---

De la exposición de Txus Morata nos quedamos con una panorámica en torno al momento actual de la intervención social y su evolución desde los modelos de intervención más basados en la caridad, la ayuda o la asistencia, hacia otros vinculados a la justicia social, la respuesta a problemáticas sociales y la inclusión.

También señalamos los principales elementos que constituyen las dinámicas emergentes de lo que Txus Morata nos plantea como un “cambio de época” en la intervención social; a saber:

- **Diversificación e individualización** de las trayectorias vitales de las personas: **diversidad generacional, funcional y cultural**.
- Expansión universalizante de la **conciencia de derechos frente al Estado** por parte de la ciudadanía.
- Nuevas fragilidades. **Fracturas sociales y exclusión**, vulneración de derechos básicos y polarización. **De riesgos coyunturales a necesidades sociales** de capas cada vez más amplias de la población.
- Transformación y **diversificación de las estructuras y dinámicas familiares**.
- **Límites de la capacidad de las redes familiares y comunitarias** de ofrecer apoyos tangibles e intangibles.
- **Conocimiento científico e innovación tecnológica**.

Frente a esta realidad, la gran aportación que nos ha planteado ha sido el desarrollo (muy elaborado en cada uno de sus apartados) de los diferentes **retos** que, desde su punto de vista, nos encontramos **en la intervención social actual**:

- Construir un **posicionamiento universal, de prevención, promoción y apoyo** en las comunidades próximas, atravesadas por las diversidades de género, culturales, generacionales y funcionales. **Del problema social al problema público**.

- Reconfigurar la acción social desde la **atención integrada e integral**.
- Promover la **acción comunitaria** como práctica de inclusión.
- Impulsar la **innovación social desde todos los agentes**: esfera pública, mercado, iniciativa social y comunidad.
- Contribuir a la calidad de la intervención social mediante la **práctica basada en la evidencia** y la participación en las redes de **gestión del conocimiento**.
- Fortalecer el **empoderamiento de las personas y comunidades (no asistencialismo)**.

En relación con cada uno de estos retos nos fue describiendo diferentes matices que nos pueden ayudar a trabajarlos y diferentes experiencias fundamentadas en investigaciones realizadas o que se están llevando a cabo para poder poner en valor prácticas concretas.

Y es que uno de los elementos en los que insistió con fuerza tiene que ver con la importancia de ser capaces de mejorar nuestra gestión del conocimiento a través del desarrollo de procesos de reflexión, y sobre todo de investigación, que nos ayuden a poder presentar evidencias del trabajo que estamos desarrollando y, en particular, de los resultados que produce nuestra intervención.

Por otro lado, la presentación de **Arantza Remiro** nos aportó una investigación concreta, que ha desarrollado en su tesis doctoral, en torno a los modelos de acción socioeducativa con infancia y adolescencia en los servicios sociales municipales de la CAPV.

Así, si Txus nos hizo un “dibujo panorámico” en torno a la intervención social, **Arantza nos ofreció una mirada concreta sobre los diferentes modelos de intervención e en un ámbito de intervención específico**.

En primer lugar, nos ayudó a acotar los diferentes modelos de intervención que ha teorizado, desde la perspectiva de la participación de las personas destinatarias y comunidades.

---

*“uno de los elementos en los que insistió con fuerza tiene que ver con la importancia de ser capaces de mejorar nuestra gestión del conocimiento a través del desarrollo de procesos de reflexión, y sobre todo de investigación, que nos ayuden a poder presentar evidencias del trabajo que estamos desarrollando y, en particular, de los resultados que produce nuestra intervención”*

---

Modelos No participativos	Modelos participativos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caridad (Úcar).</li> <li>• Justicia Social (Úcar).</li> <li>• Burocrático.</li> <li>• Preventivo.</li> <li>• Lógica de la urgencia (Varela).</li> <li>• Intervencionismo Asistencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión Social.</li> <li>• Crítico (Sáez).</li> <li>• Acompañamiento Autonomía.</li> <li>• Cooperativo.</li> <li>• Comunitario.</li> <li>• Dialógico.</li> </ul>

En [el documento enlazado](#) podéis encontrarlas diferentes características de cada uno de estos modelos analizados desde cinco elementos

fundamentales: entorno social, entorno institucional, sujetos, profesionales, y prácticas.

---

*“Otro de los aportes interesantes de su presentación fue la constatación de que los modelos de intervención nunca se dan en estado puro y conviven, más de uno, en el mismo momento o época y contexto. Son los y las profesionales los que atestiguan esta convivencia y la tensión derivada de la misma, ya que algunos son antagónicos entre sí.”*

---

Otro de los aportes interesantes de su presentación fue la constatación de que **los modelos de intervención nunca se dan en estado puro y conviven**, más de uno, en el mismo momento o época y contexto. **Son los y las profesionales los que atestiguan esta convivencia y la tensión derivada de la misma, ya que algunos son antagónicos entre sí.**

Así, una vez realizada esta constatación, presentó las principales tensiones que aparecieron en el análisis del trabajo de campo de su investigación. Se plantearon desde tres dimensiones: la dimensión “contexto”, la dimensión “sujetos” y la dimensión “práctica profesional”.

**Las tensiones relacionadas con la dimensión del “contexto”** tienen que ver con una legislación construida de manera participativa entre legisladores y profesionales, dotada de un enfoque comunitario, y, sin embargo, en un contexto histórico-social donde se individualiza y descontextualiza a las personas.

Así, la respuesta de los y las profesionales se inclina hacia el mantenimiento de los sujetos en sus entornos pero buscando más la adaptación de la persona al entorno que la transformación de éste. Por otra parte, esa misma legislación se dota de instrumentos de corte psicologicista (por ejemplo, en el ámbito de la desprotección) y, sobre todo, de protocolos que atan a las y los profesionales, alejándoles de la posibilidad de llevar a cabo intervenciones personalizadas, ya que tienden a homogeneizar, quizás en exceso, las respuestas ofertadas.

Otra de las tensiones en esta dimensión tiene que ver con el doble encargo que reciben las y los profesionales, siendo a la vez de control y de ayuda, dos aspectos que suelen entrar en contradicción en multitud de situaciones en las que desarrollan su labor.

Así mismo, la intervención se realiza desde la institución pública en colaboración con organizaciones del tercer sector social, desde dos marcos organizativos diferenciados (administración/organización) y que responden a modelos de trabajo en parte diferentes: el de la institución, más próximo al modelo burocrático, y el de las entidades de pertenencia, más cercano a modelos de trabajo cooperativos.

**Respecto a las tensiones relacionadas con la dimensión “sujetos”**, aparece de manera central el tipo de relación socioeducativa que se establece: por una parte el colectivo profesional apuesta por un tipo de relación basada en la flexibilidad, la creatividad, la atención individualizada, el respeto a los procesos, la sensibilidad, la cercanía y el protagonismo de los sujetos,



mientras que el encargo institucional deriva esa relación hacia actuaciones homogéneas para toda la población, con protocolos que encorsetan y estandarizan las respuestas, y donde las personas profesionales se convierten en las protagonistas.

**Respecto a las tensiones relacionadas con la dimensión de la “práctica profesional”,** el encargo se orienta a la consecución de objetivos estandarizados, no contempla el trabajo con la comunidad, establece de antemano tiempos de dedicación a determinadas tareas y prevé evaluaciones cuantitativas. Sin embargo, la aspiración del colectivo profesional es personalizar los objetivos, incidir desde su trabajo también en los contextos de las personas y familias, ajustar los tiempos a las necesidades y demandas concretas, e incorporar aspectos cualitativos en las evaluaciones, así como las voces de las propias personas y familias usuarias como protagonistas.

Teniendo en cuenta todas las tensiones señaladas, **parece necesario aproximar, en la práctica, los modelos de trabajo de las y los profesionales que trabajan en servicios de responsabilidad pública,** respetando las características propias de cada marco organizativo (administración pública, organizaciones) pero incorporando lo mejor de cada modelo (universalidad y personalización, procedimientos estandarizados y flexibilidad, responsabilidades claras y cooperación entre profesionales y sistemas,...) en el marco de un único sistema de responsabilidad pública, **y avanzar conjuntamente hacia el modelo comunitario de atención,** que la propia normativa establece como modelo en el ámbito de la intervención social, **teniéndolo en cuenta como referencia última cuando surjan, en la práctica, contradicciones entre diversos aspectos.**

Finalmente, se apunta **algunos elementos de mejora en la intervención y en relación con las tensiones anteriormente mencionadas** como son: la formación, la necesidad de incorporar otras disciplinas en el desarrollo de la intervención, la centralidad del “acto” de relación educativa y la necesidad de profundizar en la perspectiva relacional en la intervención, el fortalecimiento de los convenios en relación con los proyectos de intervención, así como el desarrollo de una labor de cuidado de los y las profesionales de la intervención social.

### 3. Espacios de trabajo conjunto

Presentamos a continuación, los contenidos abordados en los espacios de trabajo conjunto.

**¿Qué modelos de intervención reflejan mayoritariamente nuestras prácticas?**

---

*“parece necesario aproximar, en la práctica, los modelos de trabajo de las y los profesionales que trabajan en servicios de responsabilidad pública... y avanzar conjuntamente hacia el modelo comunitario de atención, que la propia normativa establece como modelo en el ámbito de la intervención social, teniéndolo en cuenta como referencia última cuando surjan, en la práctica, contradicciones entre diversos aspectos.”*

---



En cuanto a los modelos de intervención se reflejaba una gran variedad de modelos tanto entre las diferentes personas asistentes como dentro de cada uno de los proyectos concretos que, de algún modo, dibujaba esa convivencia que acabamos de mencionar.

---

*“Dentro de los modelos no participativos, las personas participantes destacaron la presencia del modelo burocrático, señalando también el modelo asistencial (vinculado habitualmente a las urgencias sociales) y el modelo de prevención. Dentro de los modelos participativos, destacaban la presencia del modelo de inclusión, señalando también el comunitario, el de acompañamiento y el colaborativo/cooperativo.”*

---

Dentro de los modelos no participativos, las personas participantes destacaron la presencia del modelo burocrático, señalando también el modelo asistencial (vinculado habitualmente a las urgencias sociales) y el modelo de prevención. Dentro de los modelos participativos, destacaban la presencia del modelo de inclusión, señalando también el comunitario, el de acompañamiento y el colaborativo/cooperativo.

Por otro lado, mencionaban la importancia de darse cuenta del valor de los diferentes modelos poniendo relevancia sobre los elementos de tensión pero también sobre los elementos positivos (puntos fuertes o valores) que puede aportar cada uno de los modelos o enfoques.

### **¿Cuáles son las tensiones fundamentales que nos estamos encontrando?**

Respecto a las tensiones, la primera idea tiene que ver con la comprensión de la tensión entre los diferentes modelos como un elemento constante y cotidiano e incluso, en ocasiones, positivo por lo que nos supone de creatividad para encontrar el mejor camino para resolverla: “La tensión y el enfrentamiento tiene que existir sin que nos rompa la cara”.

Hay ciertas tensiones diferenciadas por ámbitos de actuación (algunas/os educadores/as de calle, por ejemplo, expresaban la dificultad para tramitar relaciones de colaboración con entornos más institucionalizados como el ámbito educativo), por ámbitos territoriales (dependiendo del diferente despliegue de servicios, realidades organizativas y tramas institucionales) o por tipos de organización. Otras tensiones, en cambio, tienen que ver con elementos comunes que se presentan en la mayoría de las organizaciones. Trataremos sobre todo de hacernos eco de estas últimas.

### **La tensión entre la intervención directa y la “burocracia”.**

El primero de los elementos que señalan tiene que ver con la tensión entre las tareas y el tiempo dedicado a la intervención directa frente a las exigencias burocráticas, más allá de la aplicación de un procedimiento administrativo razonable vinculado a la institucionalización de las respuestas y la asunción de la responsabilidad pública sobre las mismas.

O, de un modo más amplio, entre el desarrollo de acciones coherentes con otro tipo de modelos como el de inclusión, el de acompañamiento o el comunitario frente a los requerimientos de los modelos burocráticos.

A veces la tensión se deriva de la poca flexibilidad de los protocolos, que encauzan en exceso la intervención o incluso no permiten realizar determinadas actuaciones, y de los instrumentos de recogida y evaluación de las situaciones que no recogen o valoran determinados aspectos.

En otras ocasiones, los requerimientos administrativos tienen un excesivo peso, en su opinión, a la hora de cumplimentar las solicitudes o justificaciones en relación con los proyectos de intervención y no se adaptan a la realidad de las organizaciones pequeñas o de voluntariado.

Esto puede llegar a suponer incluso poner los proyectos en riesgo: "la burocracia se está cargando los proyectos pequeños de tiempo libre que no pueden asumir determinados estándares de gestión".

Y conlleva preguntas a hacerse como organizaciones, tales como "¿somos capaces de mirar más allá de los mapas de recursos que somos?", asumiendo los encargos institucionales pero en el marco de nuestra misión y manteniendo el equilibrio de funciones, prestando servicios pero también sensibilizando, denunciando y promoviendo derechos, articulando el voluntariado y la ayuda mutua, etc.

#### **La tensión por el aumento de la "presión" económica en la intervención.**

Otra de las tensiones especialmente comentada tiene que ver con la presión cada vez mayor de lo económico y lo que eso condiciona las intervenciones: condiciones económicas para la adjudicación de servicios e importancia del precio a la hora de decidir concursos y licitaciones (competencia, por tanto, en base al precio); exigencias y requerimientos de justificación, evaluación y medición de impacto en términos de eficiencia (relación recursos/resultados); adaptación de los sistemas y actuaciones en base a criterios económicos como efecto de los dos aspectos anteriores; etc.

"Cada vez se nos cuestiona más, nos dicen <<Sois caros>>". Y así, en nuestras organizaciones y proyectos vamos incorporando lenguajes técnicos de otras disciplinas, especialmente cercanos al mundo empresarial y a la dimensión económica de la intervención.

---

*"...la presión cada vez mayor de lo económico y lo que eso condiciona las intervenciones: condiciones económicas para la adjudicación de servicios e importancia del precio a la hora de decidir concursos y licitaciones (competencia, por tanto, en base al precio); exigencias y requerimientos de justificación, evaluación y medición de impacto en términos de eficiencia..."*

---

#### **La tensión por la desproporción o desajuste entre las causas o factores que originan las necesidades o problemas y las respuestas ofrecidas.**

Afirman ser conscientes de que en muchas ocasiones "estamos yendo a contracorriente de ciertas tendencias sociales", porque se promueve la igualdad en una sociedad cada vez más desigual, espacios inclusivos en sociedades excluyentes, espacios comunitarios ante entornos cada vez más

individualizados,..., o la inclusión de colectivos a los que no se les reconoce un derecho o el ejercicio efectivo del mismo.

Con frecuencia, existe poca coherencia entre el alcance o la urgencia de las propias realidades o situaciones atendidas (por ejemplo en las situaciones de exclusión severa o en algunas situaciones de desprotección) y las respuestas que podemos llevar a cabo, lentas y/o parciales.

En este sentido, señalan, se les están pidiendo "respuestas inmediatas a problemas sociales" que tienen gran complejidad y que guardan relación con otras dinámicas sociales y factores de mayor calado que los generan y sobre los que no se puede incidir desde la intervención social.

### **Las tensiones relacionadas con la necesidad de trabajar en red y de manera trans-profesional y la dificultad para hacerlo.**

---

*"Otro de los elementos de tensión tiene que ver con las dificultades para generar espacios de trabajo compartido con otras organizaciones y con algunas instituciones en redes horizontales y productivas."*

---

Otro de los elementos de tensión tiene que ver con las dificultades para generar espacios de trabajo compartido con otras organizaciones y con algunas instituciones en redes horizontales y productivas.

En algunos casos tiene que ver con la dificultad para entrar en relación con entornos institucionales (servicios sociales de base, departamentos municipales o forales,...) que plantean relaciones verticales y ante los que declaran tener poca capacidad de incidencia como organizaciones y profesionales aunque "depende mucho de la persona con la que tienes relación en la institución".

En otras ocasiones, la tensión tiene que ver, en su opinión, con la necesidad de delimitar los diferentes roles en las intervenciones que se llevan a cabo para que cada profesional desarrolle la actuación en su ámbito sin entrar en espacios que no le competen, al mismo tiempo que se preservan la cooperación, la interdisciplinariedad,..., y se potencia el conocimiento mutuo entre las y los profesionales dentro de cada sistema y entre sistemas.

Destacan por ejemplo, en este sentido, la falta de conocimiento entre las y los profesionales de servicios sociales que trabajan en atención primaria y los que trabajan en atención secundaria (intrasistema), así como entre los profesionales que trabajan en servicios sociales, en atención primaria, y quienes trabajan en el ámbito educativo (intersistemas).

También destacan las tensiones vinculadas a la privacidad y los problemas para intercambiar información entre profesionales.

### **Las tensiones en relación con el reconocimiento y la comunicación.**

Si bien consideran que se tiene conciencia de la importancia de los proyectos de intervención que llevan a cabo, tienen la impresión de que no existe un reconocimiento (a veces ni siquiera un conocimiento) de la labor acometida.

Reconocen la dificultad para explicar su trabajo por lo complejo del mismo y, quizás sobre todo, por el desconocimiento social de la intervención y los pocos esfuerzos que han realizado para darla a conocer.

### **La tensión entre la necesidad de entornos comunitarios para desarrollar la intervención y la dificultad para generarlos.**

Fueron muchos los comentarios en relación con la importancia de vincular las diferentes acciones de intervención con las comunidades en las que se desarrollan.

Cada vez ven más necesario el trabajo comunitario y la participación de la comunidad para generar espacios de inclusión, para favorecer vínculos de pertenencia, para reducir la estigmatización de determinadas situaciones, etc.

Sin embargo, son muchos los proyectos que plantean la dificultad de desarrollar este tipo de vínculos comunitarios tanto por la escasez de tiempo (cuando los convenios o contratos no potencian estas tareas o ni siquiera las contemplan dentro de las funciones a desarrollar) como por la propia dificultad para conectar con comunidades con poca fuerza sobre todo a nivel de organización formal ("a veces tenemos la sensación de que no hay nadie al otro lado").

En este sentido destacan que "la comunidad no es algo que tenemos sino algo que construimos" y sin embargo se plantean la pregunta "¿cómo generamos comunidades?"

### **La tensión entre el encargo, las expectativas y la realidad. Diferencia entre lo que se dice y se hace.**

Algunas personas plantearon la sensación de que los programas y proyectos se pueden ver demasiado condicionados por los diseños proyectados frente a la realidad del día a día que, habitualmente, es más limitada.

Esto puede suceder porque los diseños de los proyectos, las herramientas de valoración o los indicadores desarrollados están alejados de la realidad por falta de experiencia de quien los diseña o por el aumento de la necesidad

---

*"Fueron muchos los comentarios en relación con la importancia de vincular las diferentes acciones de intervención con las comunidades en las que se desarrollan."*

---



de “vender proyectos cada vez más innovadores” en un contexto en el que la competencia es más apremiante.

En este sentido destacan el riesgo de que “como el papel lo aguanta todo” se responda a proyecciones que, partiendo de lógicas institucionales (planes, decretos...), pueden llegar a estar poco conectadas con la realidad de la intervención y los resultados que se pueden obtener.

### ¿Qué retos tenemos y qué acciones de mejora podemos desarrollar en relación a los modelos de intervención?

#### La importancia de reflexionar sobre los modelos.

La primera idea en relación con los retos y acciones de mejora tiene que ver con el reconocimiento de la importancia de desarrollar este tipo de reflexiones en torno a los modelos que vehiculan nuestras prácticas.

---

*“Las personas participantes ven que los modelos no son propuestas estancas y que es necesario profundizar en las lógicas de cada uno, para ver en qué medida podemos poner en valor los elementos más positivos de cada uno de ellos, siendo a la vez conscientes de las limitaciones y condicionantes que plantean.”*

---

Las personas participantes ven que los modelos no son propuestas estancas y que es necesario profundizar en las lógicas de cada uno, para ver en qué medida podemos poner en valor los elementos más positivos de cada uno de ellos, siendo a la vez conscientes de las limitaciones y condicionantes que plantean.

#### La realidad y las realidades como emergente frente a los sistemas burocráticos y burocratizados.

Las personas participantes ven la necesidad de acercarse cada vez más a la realidad, a “lo que somos capaces de hacer y ofrecer”, concretamente y de manera realista.

En este sentido, destacan ejemplos como el de los modelos de reducción de riesgos en los que frente a proyecciones de algún modo idealizadas que pretenden, en determinados colectivos, que no haya consumo de sustancias, se llega a aceptar los riesgos y a trabajar desde la realidad de que dichos riesgos existen para poder, desde esta aceptación, reducirlos.

Lo cierto es que este tipo de modelos se imponen en determinados ámbitos porque ofrecen mejores resultados y nos ayudan a pensar sobre la importancia de defender y ser fieles a las realidades que nos rodean para poder responder a las mismas desde las posibilidades, pero también desde los límites que tenemos y que la realidad nos plantea.

En este punto afirman la importancia de reconocer y potenciar el valor de lo que sí están haciendo bien - en relación con “lo pequeño” y significativo de muchos de los espacios educativos y de intervención que se están desarrollando, generando oportunidades de cambio y transformación

reales-, así como la fuerza del componente vocacional de los proyectos que llevan a cabo.

### **No perder el norte, recuperar la dimensión política.**

Otro de los retos tiene que ver con la recuperación de la dimensión política de la intervención.

Frente a entornos cada vez más “asépticos” e intervenciones cada vez más tecnificadas, las personas y organizaciones veían la necesidad de generar posicionamientos en relación tanto a cuestiones de nivel macro (condicionamientos legislativos, modelo de ciudad, protocolos de intervención,...) como, sobre todo, en relación a situaciones concretas de intervención (procesos de derivación demasiado rígidos, requerimientos que impiden la continuidad de las intervenciones,...).

### **La importancia de la investigación.**

Uno de los temas que surgieron repetidamente en las tres sesiones tuvo que ver con la toma de conciencia de las personas y organizaciones participantes respecto a la importancia de la investigación. De este modo se posibilita poner en valor la gran riqueza del trabajo que desarrollan y los resultados que son capaces de acreditar, cada vez con mayor concreción.

En este sentido se ve el gran avance que ha habido en los últimos años y que, en la actualidad, cabe reconocer mediante un buen número de estudios e investigaciones (como bien plasmaba Txus Morata en su presentación).

De algún modo, tienen la impresión de que tanto desde la universidad como desde los entornos de la intervención social se están construyendo espacios de encuentro capaces de generar propuestas muy interesantes de generación de conocimiento.

### **Comunicación y reconocimiento.**

Otro de los elementos muy reiterado en las tres sesiones tiene que ver con la importancia de generar procesos e iniciativas de comunicación para dar a conocer lo que están haciendo y para defender la labor que llevan a cabo.

En este sentido ven que han de hacer un verdadero esfuerzo de reflexión sobre cuáles son los componentes fundamentales de la intervención que desarrollan, sobre qué quieren expresar y poner en valor, y a partir de ahí, sobre los lenguajes y mecanismos de comunicación que les permitan activar y favorecer este conocimiento y reconocimiento (“debemos cambiar los

---

*“Las  
...las personas y  
organizaciones veían la  
necesidad de generar  
posicionamientos en  
relación tanto a cuestiones  
de nivel macro...como,  
sobre todo, en relación a  
situaciones concretas de  
intervención ....”*

---

lenguajes para acercarnos a las instituciones, a los financiadores, a la comunidad”).

Son varios los testimonios que relatan también la importancia de mantener estos esfuerzos en el tiempo, ya que en ocasiones la distancia entre lo que se conoce de la actividad que realizan y lo que realmente hacen es aún considerable.

Así, por ejemplo, lo relataba una responsable de una organización de tiempo libre educativo en su relación con el personal técnico de un ayuntamiento: “Nos ha llevado años hacer ver que no somos un súper que únicamente desarrolla actividades”.

### Otros retos y acciones de mejora.

- Vincularnos a la comunidad (las y los profesionales):
  - Desde las personas concretas con las que intervenimos y también desde el trabajo con la propia comunidad.
  - Realizando un trabajo en comunidad real.
  - Activando la red social, por ejemplo, desde la dinamización del tiempo libre.
- Integrar nuevos ámbitos profesionales, como el del tiempo libre, dándole el valor que se merece como marco de trabajo para la intervención social.



Para profundizar

>> **BLANCO, I. (coord.)** *Innovación social y políticas públicas: retos y oportunidades (ISOP)*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2016. [http://igop.uab.cat/wp-content/uploads/2016/03/ISOP\\_Informe-final\\_web.pdf](http://igop.uab.cat/wp-content/uploads/2016/03/ISOP_Informe-final_web.pdf)

>> **FLECHA, A. et al.** *Participación en escuelas de éxito: una investigación comunicativa del proyecto Includ-ed*. *Cultura y Educación*, 2009, nº 21 (2), pp.183-196. Disponible en: [http://personal.us.es/aguijim/05\\_08\\_Participacion\\_escuelas\\_de\\_exito\\_Included.pdf](http://personal.us.es/aguijim/05_08_Participacion_escuelas_de_exito_Included.pdf)

>> **FUNDACIÓN TERRE DES HOMMES**. *Hacia un sistema de justicia juvenil con un enfoque restaurativo. Propuesta de lineamientos de política*. Lima: 2012. Disponible en: [http://www.justiciajuvenilrestaurativa.org/otras\\_publicaciones/Hacia\\_un\\_Sistema\\_de\\_Justicia\\_Juvenil\\_con\\_enfoque\\_Restaurativo.pdf](http://www.justiciajuvenilrestaurativa.org/otras_publicaciones/Hacia_un_Sistema_de_Justicia_Juvenil_con_enfoque_Restaurativo.pdf)

>> **MORATA, T. (coord.)**. *Pedagogía social comunitaria y exclusión social*. Madrid: Editorial Popular, 2016.

>> **REMIRO BARANDIARÁN, M.A.** *Modelos de acción socioeducativa con infancia y adolescencia en los servicios sociales municipales de la CAV* (Tesis doctoral). Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea, 2016. Disponible en: <https://www.educacion.gob.es/teseo/mostrarSeleccion.do>