¿Qué supondría, hoy y aquí, avanzar hacia una intervención social (de base) más comunitaria?

[Fernando Fantova]

Consultor social.

Puedes encontrar a Fernando Fantova en Facebook, Twitter y Linkedin, además de su página web.

El artículo nos propone una reflexión sobre la posibilidad de otro modelo de intervención social. Se proponen cinco líneas estratégicas que permitirían construir una intervención social universal, sectorial (e integrada) y comunitaria. En otras palabras, el modelo comunitario de acción social.

Posiblemente en la mente, en los sentimientos, en los valores, en los actos, en las decisiones, en las organizaciones de no pocas personas dedicadas a la intervención social (a la acción social, a los servicios sociales) podemos percibir, de forma más explícita o implícita, un modelo, una concepción, una comprensión de esa labor, consistente en *hacerse cargo de manera integral* de la satisfacción de las necesidades (o de las carencias) de una persona o grupo de personas, para, posteriormente (incluso inmediatamente), ir dejando de dar respuesta a unas u otras de dichas necesidades a medida que las propias personas u otros agentes están en (mejores) condiciones de hacerlo, cuando esto puede suceder y sucede.

Esta visión de la acción social, esta forma de pensarla y practicarla parece verse reforzada, además, en momentos o situaciones de emergencia (como la generada por la pandemia de la covid-19), en los que, en buena medida, lo que está en juego es la propia supervivencia de muchas personas, por la afectación en cadena, rápida, intensa e imprevisible de diferentes áreas críticas de su vida. Sin embargo, esa concepción, seguramente, hunde sus raíces en la historia de esa actividad que ahora denominamos intervención social (o, a los efectos de este artículo, sin mayores distinciones, acción social o servicios sociales) y que, en nuestro entorno, es realizada, en buena medida, desde disciplinas y profesiones como el trabajo social, la educación social, la psicología de la intervención social, la integración social, la asistencia personal y otras.

En esa historia, la intervención social se construyó en muchos momentos como una acción (final y) residual frente a otros modos de satisfacción de necesidades (de cualquier necesidad) de las personas: si no tenías la capacidad funcional para dar satisfacción a algunas de tus necesidades, si no tenías recursos con los que dar respuesta (directa o indirectamente) a ellas, si no tenías relaciones primarias que te facilitasen dicha satisfacción, si no eras titular de algún derecho o garantía para obtener respuesta a ciertas necesidades, entonces, en la medida en que todo eso sucediese, tu situación de exclusión social y vulnerabilidad general te llevaba a ser objeto de intervención social, destinataria de la acción social, usuario de los servicios sociales.

La evolución de nuestra sociedad y de los diferentes mecanismos (profesiones, sistemas, organizaciones, instituciones) de los que disponemos las personas para satisfacer nuestras necesidades ha ido poniendo en cuestión, ha hecho entrar en crisis este modelo (de última red) residual de acción social, en contextos en los que la creciente complejidad interconectada de los riesgos a los que nos

enfrentamos hace que consideremos, en general, más valiosa la respuesta a las necesidades que se realiza desde la especialización sectorial (por necesidades: salud, alimentación, seguridad, transporte, cuidados y otras) y recelamos, en general, de supuestas proveedoras integrales o inespecíficas de respuesta al conjunto de nuestras diversas necesidades.

¿Qué pasa, entonces, si los subsistemas o disciplinas correspondientes van mejorando su capacidad técnica de respuesta a diversas necesidades (como las de alojamiento o vestido, por citar otros dos ejemplos) y va perdiendo sentido y utilidad que, desde la intervención social, pretendamos alojar o vestir (por seguir con los mismos dos ejemplos)? ¿Qué pasa si, como ha sucedido en esta pandemia, parece hundirse, por ejemplo, la reputación o deseabilidad de las residencias de mayores, resistente ejemplo de ese modelo de *hacerse cargo integralmente* desde los servicios sociales del que estamos hablando? ¿Qué pasa si importantes capas de población, excluidas por procesos estructurales del acceso, por ejemplo, a la calefacción o la atención odontológica, entienden que, en último caso, podrán ir a los servicios sociales públicos o del tercer sector para poder acceder a esos bienes (y eso será misión imposible)?

Lo que pasa, posiblemente, es que la intervención social (la acción social, los servicios sociales), tanto pública como solidaria, se ha de preguntar si hay otro modelo, otra forma de comprenderse y de producirse. Y la respuesta podría ser que sí, que lo hay, pero que hay que entender que representa un giro copernicano, un cambio de paradigma, un salto cualitativo respecto al modelo anterior, ya que estamos hablando de una intervención social que:

- Abandonando su posicionamiento como actividad orientada a una parte de la población, se declara y se pretende universal, se construye como valiosa para todas y cada una de las personas de la sociedad. Se acabó el

soniquete de *los que más lo necesitan*, *los colectivos vulnerables* y expresiones por el estilo.

- Abandonando su ambición integral, identifica con claridad a qué necesidades, potencialidades, problemas o demandas de las personas pretende dar respuesta y se integra con otras respuestas sectoriales o parciales. Se acabó el soniquete de la *atención integral*, la *visión holística* y demás.
- Abandonando su tradición de hacerse cargo de las personas, incluso alejándolas y protegiéndolas de sus redes familiares y comunitarias, se transforma en una intervención social que busca desencadenar cambios en las comunidades, imbricarse en la vida de la comunitaria, atender a las personas en la comunidad y a través de la comunidad, de la mano de otros servicios y agentes comunitarios. Se acabó una intervención social dispuesta a apartar de la vista de la comunidad a personas rechazadas, discriminadas o excluidas por ella.

Por tanto, postulamos aquí que podemos identificar prácticas realmente existentes y conocimiento construido que apuntarían a una intervención social universal, sectorial (e integrada) y comunitaria. Seguramente, tanto en la Administración pública como en la economía solidaria, sigue predominando una acción social residual, (pretendidamente) integral y desconectada de las comunidades, pero hay mimbres, hay algunos mimbres que permitirían girar hacia ese modelo de acción social de base comunitaria y abierto a la diversidad del que estamos hablando. Postulamos que estamos hablando de modelos alternativos, es decir, que universalidad, sectorialidad y base comunitaria van de la mano (del mismo modo que el modelo residual y pretendidamente integral supone y necesita el alejamiento de la comunidad).

Tomando conciencia de la envergadura de la apuesta alternativa que se está planteando, para finalizar este breve artículo, se proponen a continuación (y después se glosan) cinco líneas

estratégicas que permitirían construir, poner a prueba, pulir y escalar el modelo comunitario de acción social que se pretende dibujar:

1. Separar radicalmente la intervención social (cuyo objeto sería la interacción) de las actividades de asignación de recursos económicos o materiales para necesidades de subsistencia o similares.

2. Impulsar con fuerza la transición desde una intervención social de carácter mera o principalmente práctico a otra basada en el conocimiento científico.

3. Apostar por el desarrollo tecnológico y la digitalización de los servicios sociales.

4. Entender la construcción de los servicios sociales como un proceso de innovación social en las comunidades en las que éstas van generando, aceptando, modulando y modificando normas, instituciones, valores y consensos reguladores de la vida cotidiana e interdependiente de las personas en los domicilios, vecindarios y territorios.

5. Forjar una alianza estratégica con las políticas e intervenciones urbanísticas y de vivienda en el marco de una acción comunitaria transversal y una gobernanza integrada del bienestar.

En primer lugar, diremos que, en una sociedad tan mercantilizada como la nuestra y con tantos obstáculos estructurales y emergentes para el acceso de importantes segmentos poblacionales a bienes físicos de primera necesidad (como el alimento, el vestido o la energía, o, también, al alojamiento), cabe considerar prácticamente imposible que se configure y posicione una intervención social dedicada a promover y proteger la interacción de todas las personas (es decir, su autonomía para decisiones y actividades de la vida diaria en relaciones primarias familiares y comunitarias) mientras las estructuras y agentes de los servicios sociales

tengan encomendada, a la vez, la tramitación de ayudas para la obtención de dichos bienes, tramitación que debiera corresponder a los Departamentos correspondientes a dichos bienes (como Comercio, Industria o Vivienda) o, en su defecto, a Departamentos de Hacienda (y en el caso de organizaciones solidarias, posiblemente, también a estructuras y agentes diferenciados).

En segundo lugar, la intervención social y sus disciplinas y profesiones deben hacer un esfuerzo por superar su actual estadio de desarrollo dominado por un saber hacer artesanal práctico para, sin desconocer nunca la importancia de la pericia profesional, entrar decididamente en una etapa de intervención social de carácter o base científica, con las consecuencias y condiciones que ello conlleva en términos de configuración de las comunidades y redes de conocimiento, de las dinámicas y procedimientos para su construcción y avance del saber y de las herramientas, instrumentos, aplicaciones y plataformas de evaluación de la intervención y sus efectos.

En tercer lugar, la acción social, como cualquier otra actividad, debe ser objeto de un desarrollo e innovación tecnológica que la incorpore a la capa digital y que le permita beneficiarse de la comunicación telemática, la inteligencia artificial distribuida, el procesamiento de grandes cantidades de datos, el internet de las cosas (también de las llevables) o las plataformas colaborativas, tanto para su realización, gestión y gobierno como para su integración vertical (intrasectorial) y horizontal (intersectorial) con otras ramas de actividad.

En cuarto lugar, se ha de entender que este modelo de intervención social puede llegar a afectar, a mayor o menor escala territorial y humana, al cambio y la innovación en la comprensión y configuración del contrato social, entendido como el conjunto de normas asumidas por las personas (individual y colectivamente) sobre lo que pueden esperar de otras personas o instancias y lo que deben aportar. Estamos

hablando de una acción social organizada y profesionalizada que busca nuevas e importantes sinergias con las relaciones y redes primarias de carácter familiar y comunitario, brindándoles aportes y esperando que brinden apoyos.

Por último, el giro desde una intervención social residual a una de base comunitaria representa un cambio en la manera en la que los servicios sociales se relacionan y se integran con otros ámbitos de actividad, en las intervenciones y políticas transversales de igualdad y atención a la diversidad (de género, generacional, funcional y cultural), que podríamos englobar como acción comunitaria, y, por tanto, en la gobernanza del conjunto de políticas sociales. En ese marco, la intervención social, posiblemente, está llamada a una especial integración y alianza con la intervención urbanística y habitacional, para la consecución de territorios y comunidades amigables, inteligentes y sostenibles.

Septiembre 2020