

Las funciones desempeñadas por las entidades de referencia se sitúan en el área de los servicios sociales en el sentido más amplio del término y de la acción cívica.

Recientemente se registra una tendencia al alza al uso de la denominación “organizaciones no gubernamentales” (ONGs)

Aquí se encuadrarían las entidades u organizaciones voluntarias o sociovoluntarias (OSVs), y actuarían como agentes de intervención social. Estas OSVs estarían en el conjunto de agentes socioeconómicos implicados en la provisión de respuestas a las demandas sociales.

Pérez Díaz aprecia que en los últimos años la sociedad civil de los países occidentales está recuperando posiciones de influencia en relación con el Estado y su clase política. Este hecho vendría a quebrar la tendencia de expansión hegemónica del Estado de Bienestar.

Así, las limitaciones de recursos que ha experimentado el Estado de Bienestar como consecuencia de la crisis económica han dado lugar a una reapreciación de cualquier institución que pueda echar una mano.

Las ONGs se situarían en el conjunto de los agentes de provisión de respuestas a las demandas sociales. Estos son sus elementos componentes:

- 1.- Grupos y relaciones de solidaridad de carácter primario (familia, intercambio amistoso). Son asociaciones con diversos estatutos jurídicos, que se orientan hacia la protección de los intereses de sus miembros en muy variados campos.
- 2.- El mercado y organizaciones e instituciones conexas. Aquí se encuentran todos los que quieren y pueden intercambiar bienes y servicios por otros bienes y servicios o dinero.
- 3.- Organizaciones voluntarias con funciones culturales y sociales. Aquí se ubican entidades mutualistas y altruistas. Las entidades de carácter altruistas revisten a su vez la forma de agencias y fundaciones o legados.

El sector de las entidades voluntarias ha puesto en evidencia históricamente su capacidad de acudir a las más lejanas y tenues llamadas de las necesidades sociales. Su contrapunto es que la acción voluntaria no suele ser capaz, por escasez de recursos, de cubrir los frentes que abre.

Procede recordar la capacidad de generar desarrollo personal e integración social que es propia de la acción voluntaria.

4.- El Estado entendido como conjunto de poderes públicos y organizaciones específicamente políticas conexas, desempeñadas por agentes situados en los distintos niveles territoriales de la organización administrativa de los estados.

En cuanto a las dificultades, las administraciones públicas reglamentan y formalizan su acción en lo social de acuerdo con las exigencias y formas que le son propias

Por último señalan la cuestión de la ineficacia técnica del sector público para no pocos cometidos exigidos por la demanda social. La acción pública directa nunca podrá afrontar actuaciones con implicaciones personales: donación de sangre, acogimiento familiar. etc.

Joaquín García Roca ha formulado en términos inequívocos la necesidad de conjugar la planificación estatal y la convencionalidad de las asociaciones espontáneas de los ciudadanos. La neutralidad atribuida a las profesiones y los sentimientos que conforman al voluntariado, el Estado la sociedad civil

Aspectos a destacar de las OSVs:

- Han sido pioneras tanto en la detección de necesidades y/o situaciones nuevas como en la invención de acciones
- La atención individualizada y global tiene sus mejores posibilidades en el ámbito de las relaciones primarias y en la acción voluntaria. La lógica funcional del sector voluntario posibilita su mejor calidad de servicio
- La eficiencia de las entidades sociovoluntarias en la captación de recursos marginales está más que probado. Las OSVs tienen mejor gancho que otro tipo de entidades para recibir colaboraciones personales gratuitas y donaciones de recursos. Aparte también suelen tener una mejor gerencia que sus competidoras públicas y aún mercantiles
- Parece oportuno evocar una función de las OSVs que no hace referencia a sus clientes sino a sus agentes y que consiste en facilitarles vías de salida para sus iniciativas libres hacia el conjunto social.

Por último examinaremos el desempeño de las funciones de las ONGs y que afectan a las diferentes organizaciones a la hora de determinar las líneas generales de su política interna.

Diferentes opciones en las funciones de las ONGs:

- De Ayuda Mutua: Acogida, Información, Apoyo.
- Promover entidades y servicios
- Mentalización social.
- Prevención.
- Control y reivindicación: Denuncia, Participación
- investigación y estudio
- Promoción del voluntariado
- Formación.
- Opciones instrumentales: Asociaciones de afectados. Movilizaciones de ciudadanos.

1. Ayuda mutua.

Todas las ONGs cumplen esta función social, de forma desinteresada colaboran con otras personas para hacer más fácil el logro de los fines que éstas pretenden alcanzar.

De acuerdo con el tipo de actividad a que se dedica cada organización, la ayuda mutua puede revestir caracteres diferentes:

Acogida. Cuando una persona se ve afectada por un problema cuya naturaleza desconoce, busca a personas que se encuentren en situación similar o que haya pasado por ella.

En algunas asociaciones este servicio está siendo asumido por personal profesional, ya que muchos de los que colaboraban de manera voluntaria han dejado de hacerlo.

Información. También puede revestir el carácter de orientación. Las ONGs de carácter asociativo constituyen un recurso importante como elementos de información para los afectados por un problema determinado.

Una de las funciones de la ONG en este caso consiste en ayudar a la persona afectada a que conozca qué tipo de información verdaderamente necesita y le puede resultar de interés.

Aunque las posibilidades de información han crecido de manera considerable y estar al día en un problema determinado requiere una inversión de tiempo y personas que no todas las ONGs se encuentran en situación de afrontar. Otro modo de informar sería mediante publicaciones periódicas.

Apoyo. Tendría caracteres diferentes en función de las diferentes problemáticas:

- Como instrumento de rehabilitación, esencial en determinadas drogodependencias
- Como soporte familiar. Especial importancia en el campo de la atención a las personas con minusvalías psíquicas.
- Como apoyo personal. Por ejemplo ante personas con minusvalía física.

2. Promover entidades y servicios

Cabe decir que cuando las ONG surgen en torno a una cuestión determinada y se plantean la necesidad de crear servicios. La razón fundamental, en ese momento, es que no existen tales servicios o que carecen del mínimo de calidad exigible.

¿Quién debe crear estos y posteriormente mantenerlos? Que la responsabilidad es del Estado, obligado a velar por el bienestar de los ciudadanos, resulta tan cierto como tópico.

Esto aclara la respuesta del quien, pero deja abierto el interrogante del cómo.

Opciones:

- Las que claramente optan por no crear servicios de atención directa.
- Las que surgen con la finalidad primordial de crearlos y gestionarlos.
- Las que mantienen posturas más eclécticas y participan en el proceso de gestión desde la subsidiaridad

En tanto a las organizaciones altruistas, predominan las fundaciones y legados destinados a satisfacer las necesidades primarias en las capas sociales más desfavorecidas.

Las asociaciones filantrópicas cumplen un doble papel: obtención de fondos o prestación de servicios.

3. Mentalización social.

La mentalización y sensibilización sociales es el campo de actividad en el que las ONGs han conseguido logros más destacables. La mera constitución de una ONG de naturaleza asociativa tiene una connotación evidente: supone la popularización de un problema.

Los mensajes irían en dos fases:

- Intento de desligar a quienes se encuentran en situación de menor o mayor marginación de todos aquellos conceptos negativos que envuelven su situación.
- La segunda fase haría referencia a su condición de persona. y en consecuencia al derecho que como tales personas tienen a disfrutar de un puesto en la sociedad. Surge así la idea de integración.

4. Prevención.

De acuerdo con los diferentes problemas la prevención tiene características propias.

Conviene señalar que no son estas organizaciones las responsables directas de la ejecución de las políticas preventivas, tarea que corresponde a los diferentes organismos de las Administraciones públicas.

Así, las asociaciones de afectados realizan una labor de presión ante los organismos responsables para que pongan en práctica campañas preventivas. Cada ONG se preocupa de cómo evitar su problema concreto

5. Control y reivindicación

Cuando la sociedad comienza a abordar un problema, una de las primeras actividades que desarrolla es la creación de servicios con el propósito de ampliar éstos a la mayor parte del colectivo que los precisa.

En este contexto, las ONGs tienen ante sí un amplio campo de actuación en el que la mayoría de ellas pueden jugar un papel preponderante: conseguir que los poderes públicos actúen por razones no únicamente cuantitativas, sino también de calidad. Depende de la presión que pueda ejercer la sociedad en general y de manera específica las ONGs

Desde un marco asociativo se podría actuar de dos formas:

- Mediante la denuncia. Las entidades asociativas pueden actuar denunciando aquellas situaciones inadecuadas que provocan un empeoramiento de la calidad en los servicios.
- Mediante participación. Consiste en fomentar la participación de los usuarios en el funcionamiento y la gestión de los servicios sociales

La participación a los propios usuarios en algunas organizaciones, especialmente de signo religioso, aún está lejos de resultar un objetivo alcanzable a corto plazo.

Algunas ONGs han optado, frente a otras alternativas posibles, por mantener una líneas de reivindicación permanente de enfrentamiento con los poderes públicos. Estas organizaciones tienen el riesgo de resultar manipuladas por diferentes grupos o ideologías políticas.

Las asociaciones reivindicativas cumplen una función importante no sólo como mecanismo de presión, sino como puntos de referencia crítica tanto de la labor de los entes públicos como de otras organizaciones altruistas

6. Investigación y estudio

Las asociaciones constituidas por los propios afectados se encuentran, en los primeros momentos de su actuación, con un desconocimiento notable sobre la magnitud del problema que pretenden abordar.

Surge la necesidad de conocer la situación de los necesitados y, a partir de ese conocimiento, diseñar las líneas de actuación a seguir

Se encargan, generalmente, la realización de estudios a agencias y servicios especializados.

Las ONGs asociativas juegan también un papel destacable en la convocatoria de reuniones y seminarios para quienes estén concernidos por un área de trabajo determinada.

Las fundaciones que actúan en el campo de los servicios sociales son débiles económicamente, circunstancia de la que se deriva una escasez de iniciativas para el estudio y la investigación

En las asociaciones filantrópicas, diferentes grupos de profesionales se encargan del estudio y la investigación en materias que van desde aspectos preventivos de la deficiencia mental al tratamiento de las drogodependencias

Las agencias y servicios disponen de más medios que la mayoría de las organizaciones que actúan en el campo del bienestar social

7. Promoción del voluntario

El carácter no lucrativo de las ONGs convierte a éstas en excelentes banderines de enganche para conseguir la incorporación a sus tareas de personas que se sienten atraídas por las cuestiones sociales.

La colaboración del voluntariado es un objetivo que muchas asociaciones reflejan en sus estatutos.

Estas entidades están basadas en la colaboración voluntaria de sus miembros. La mayoría de las ONGs filantrópicas descansan total o parcialmente sobre bases voluntarias.

La sociedad puede confundir voluntariado con actividad no remunerada, conceptos que no resultan similares, ni tan siquiera equiparables.

8. Formación.

La preparación de profesionales adecuados que presten sus servicios en los diversos sectores que conforman los servicios sociales es una responsabilidad que corresponde a los poderes públicos. Sin embargo, la rigidez de la estructura educativa española no propicia la promoción de profesionales en aquellas materias que el dinamismo de la sociedad está requiriendo con mayor urgencia que la que el sistema es capaz de afrontar.

Las ONGs desarrollan también un papel destacable en la especialización de quienes tienen una formación polivalente pero carecen de los conocimientos específicos que requiere una problemática concreta

Las asociaciones nacen con mayor vocación de prestar servicios que de formar al personal que se responsabilice de ellos.

Las fundaciones gozan de oportunidades para realizar esta tarea porque disponen de medios económicos y apoyo que facilitan esta labor.

La preparación del personal ha sido una de las opciones preponderantes de las agencias filantrópicas. Ej: *Cáritas* ha promovido la formación en el campo de acción social y *Cruz Roja* lo ha hecho campo sanitario.

9. Integración.

Una buena parte de los problemas sociales tiene como denominador común la marginación en la que la sociedad ha colocado a quienes los padecen.

Por ello, las ONGs que se ocupan de estas cuestiones coinciden en el objetivo global de la integración de los colectivos, lo que la convierte no en una opción más sino en la opción por excelencia.

10. Opciones instrumentales

La composición de las asociaciones es un elemento definitorio, por que de ello dependerá el rumbo futuro de la asociación.

- Asociaciones de afectados. La plenitud de derechos solo puede ser detentada por quienes, familiar o personalmente, padecen el problema de la acción asociativa. Las consecuencias de esta opción cerrada pueden ser negativas porque la asociación corre el riesgo de ser el resultado de una suma de posturas subjetivas que por lo general no son la fórmula ideal para solucionar el problema

- Movimientos ciudadanos. Están surgiendo asociaciones que se están convirtiendo en movimientos ciudadanos cuyos responsables, aunque presten atención prioritaria a un problema concreto, se solidarizan y hacen causa común con los demás que pueden surgir en una colectividad determinada.

- Asociados y profesionales. Habría posturas en cuanto a la participación de los profesionales en la asociación:
 - Se hace necesario el concurso profesional a quienes en todo momento se les hará presente su situación de meros ejecutores de una política que emana de los órganos de dirección.
 - En el extremo contrario se encuentran las organizaciones que se constituyen conjuntamente por afectados, profesionales y personas interesadas.

4.-METODOLOGIA DE LA INTERVENCION SOCIAL

En el ámbito de los Servicios Sociales en el contexto español no existe una tradición consolidada de acercamiento y experimentación con este tipo de metodologías. Esta afirmación aparece no como una excepción, sino más bien como una confirmación de una escasa presencia de trabajos Sociales, constatación que se acrecienta cuando nos centramos en las modalidades de servicios sociales comunitarios.

En buena lógica podemos entender que poco se ha podido hacer. cuando los Servicios Sociales tal como son entendidos en definiciones de los Estados democráticos o no existían o existían de forma incipiente y contradictoria. Por tanto, debemos reconocer que es en los últimos años cuando se constata la estructuración y creación de recursos y servicios sociales y se inician diversos estudios que pretenden situar el estado de la cuestión y reconocer las prioridades en la generación de nuevos recursos y prestaciones sociales. Como ejemplos de este tipo de acercamientos podemos citar la elaboración de los mapas sociales de distintas Comunidades Autónomas y las guías de recursos de Ayuntamientos, Diputaciones o Comunidades Autónomas.

La necesidad de ir creando lo que hemos definido como "Sistema de Servicios Sociales", como nuevo sistema de protección social en una nueva configuración de responsabilidades institucionales y administrativas, ha generado una cierta priorización de los estudios relacionados con los enfoques jurídicos, administrativos y económicos. Parece que los criterios para empezar a gestionar han obligado a situar la reflexión y el esfuerzo en la definición de recursos, organización y recopilación de la demanda, cuantificación de las necesidades, proyección para los nuevos recursos, delimitación de competencias o especificación de los profesionales y tareas a asignar, entre otras.

También nos interesa contemplar la ausencia de una tradición investigadora en la propia Universidad, ausencia unida, hasta fechas recientes, de una homologación académica de los estudios de Trabajo Social o la falta de sensibilidad o científica de otras disciplinas para incorporar a los Servicios Sociales, y en particular los comunitarios, en sus líneas de investigación y trabajo.

Afortunadamente esta realidad va cambiando y se empiezan a ver los resultados de la constante investigación de distintos equipos de la Universidad española y la aparición de asignaturas y líneas de investigación, por ejemplo las vinculadas a la Psicología Comunitaria.

4.1.- ORIENTACIONES EN LA UTILIZACIÓN DE LAS METODOLOGÍAS CUALITATIVAS EN EL CONTEXTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES.

Podemos reconocer tres diferentes orientaciones: la tecnocrática. la profesional y la militante (Groulx, 1984), entendidas de forma paralela y no antagónica.

Tecnocrática: Al priorizar el análisis de los problemas sociales se insiste en la observación de los hechos, en operacionalizar los conceptos, y en la incorporación de instrumentos cualitativos basados en la medición de los fenómenos observados

Profesional . Se enfatiza el papel de la práctica social entendiendo que el que interviene es un interprete y revelador de nuevos valores, de saberes o de proyectos sociales. Se trata de producir un saber apropiado para la acción. (Investigación-acción).

Militante. Pretende no sólo comprender o explicar la realidad social, sino más bien transformarla. Se persigue una práctica de tipo emancipatoria-liberadora y se insiste en la necesidad de la concienciación y participación de los usuarios de los servicios despertando su conciencia crítica.

En la práctica, en la intervención social no pueden separarse las funciones de investigador, interviniente y militante, de modo que las tres orientaciones no son autoexcluyentes

Partiendo del marco teórico expuesto antes interesa resaltar a continuación algunas propuestas claramente instrumentales y metodológicas que facilitan el proceso de implantación de estas metodologías en el ámbito de los Servicios Sociales Comunitarios.

Se pretende ofrecer la descripción de una propuesta que pueda resultar de utilidad en base a la experiencia y constatación de trabajos ya realizados reconociendo que los aspectos instrumentales también van a quedar condicionados por las situaciones sociales concretas y las necesidades, contextos institucionales, historia previa, etc. No se pretende, por tanto, ofrecer una panacea, una receta para cualquier contexto o situación, sino ofrecer un marco de referencia que puede servir de orientación en la concreción de futuras investigaciones. Partimos de reconocer que no hay recetas únicas para establecer los diseños de investigación, sino situaciones y procesos concretos que permiten analizar y elaborar propuestas de trabajo.

Desde este planteamiento y reconociendo algunas de las afirmaciones planteadas en un punto anterior, entiendo que debemos hacer un esfuerzo por presentar los aspectos que conforman los procedimientos metodológicos. Sin caer en la mera abstracción instrumental, puede resultar necesario empezar a contrastar el desarrollo de diseños de actuación de estas metodologías que sirvan para ir fundamentando unas líneas de trabajo de consolidación de experiencias

4.2.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DE INVESTIGACIÓN.

En el marco de estos planteamientos conviene reconocer que instrumentalmente se pueden analizar cuatro fases en la aplicación de estas metodologías en los Servicios Sociales comunitarios:

- La fase exploratoria.
- La fase descriptiva.
- La fase analítica.
- La fase sintética.

En la fase exploratoria se desarrollan los estudios iniciales de las materias que conforman el contenido de los servicios sociales comunitarios. se delimitan los ámbitos y campos de investigación-acción se produce el acercamiento a los campos de la acción social desarrollada y se establecen compartidamente los planteamientos iniciales de la investigación con todos los participantes seleccionados.

En la fase descriptiva se plantean los procesos de aprendizaje específico de las técnicas seleccionadas para su aplicación (observación participante, entrevistas en profundidad historias de vida, diarios-cuadernos de trabajo, dinámica de grupo, personajes claves, etc.) se producen los mecanismos de acceso al campo de investigación proceso fundamental y básico para el desarrollo con buen fin del trabajo de investigación-acción. se estructuran las necesidades para iniciar el proceso de investigación-acción. se produce la presencia e incorporación al campo de acción concreto, debatiendo y presentando los instrumentos de investigación que se van a desarrollar, se produce también el inicio de la recopilación de la información y la sistematización y presentación de la información obtenida.

En la fase analítica se produce el tratamiento y análisis de la información obtenida, se recopilan los temas emergentes que surgen de la recogida de datos y se establece la elaboración de proposiciones conceptuales que pueden surgir de los datos obtenidos. Este proceso requiere de la interacción y retroalimentación entre los distintos intervinientes.

En la fase sintética se desarrolla el acercamiento interpretativo de las proposiciones conceptuales obtenidas y se establece la elaboración de conclusiones.

Para el desarrollo de estas cuatro fases sería pretencioso presentar un diseño que sirviera para

cualquier contexto y situación. Se trata de buscar modelos de comprensión que intentan describir conexiones entre los datos que se investigan y la situación social que se analiza, creando marcos conceptuales y transformando las situaciones de los mismos. El objetivo de la investigación es construir/reconstruir estructuras de significado a partir de aportaciones formuladas.

Si la adecuación de las estrategias de análisis de la investigación y la elaboración de diseños depende en gran parte del estado de desarrollo y refinamiento de la teoría que informa el proceso de investigación. Una teoría emergente como ocurre con la estructuración teórica de los Servicios Sociales comunitarios, requiere de estrategias flexibles y abiertas.

Distintos autores recomiendan, en la elaboración de los diseños de aplicación de las metodologías cualitativas, que no se introduzcan elementos de carácter mecánico, reafirmando la necesidad de procedimientos flexibles.

4.3.- LA COORDINACIÓN PROFESIONAL. CAMINO DE LA INTERDISCIPLINARIEDAD.

La actuación de los servicios sociales comunitarios se analizó en función de la presencia de distintos profesionales: psicólogos, asistentes sociales y educadores, fundamentalmente. La necesidad de establecer una dinámica de complementariedad entre estos profesionales, entendiendo que los aspectos de capital humano son fundamentales en el proceso de personalización y actuación de estos servicios, plantea la posibilidad de reconocer que las metodologías cualitativas pueden ser un buen instrumento para favorecer una serie de cambios en la forma de actuar profesional que favorezca el mejor conocimiento de cada uno de los profesionales intervinientes.

La interdisciplinariedad surge como método de trabajo, una forma de organizar y plantear la actuación de los distintos profesionales, tratando de favorecer el mutuo conocimiento e intercambio de técnicas procedimientos, reconociendo la necesidad de asumir el análisis de las situaciones sociales desde la globalidad y complejidad de las distintas circunstancias y causas de los problemas, favoreciendo la comunicación y la participación del conjunto de profesionales actuantes

BIBLIOGRAFIA

- HERNANDEZ ARISTU, J. *Acción comunitaria e Intervención Social: Trabajo Social. Educación Social*
- ZAMANILLO M. T y otros *Métodos de intervención social*
- ALVAREZ J.J y Otros *Organizaciones voluntarias e intervención social*
- DOUGLAS ELLIOT, A *La aparición de los Estados de Bienestar*
- MINISTERIO DE ASUNTOS SOCIALES *Indicadores de protección social.*

