

voluntad de intervención por parte del mismo en la promoción de los derechos de los ciudadanos, así como en el desarrollo de una política social para aumentar el bienestar común.

No obstante, no es competencia única de la Administración Central sino que la Constitución en su artículo 148 señala que las CCAA podrán asumir competencias en materia de asistencia social. A partir de ahí se establecen una serie de transferencias que implican tanto a las autonomías como a las administraciones locales en el objetivo del bienestar social. Transferencias que se van a reflejar, básicamente, en los distintos Estatutos de Autonomía, en las leyes de Ss Ss q cada comunidad autónoma ha desarrollado (en el caso de la Comunidad Valenciana sería la ley 5/1997 de 25 de junio) y la Ley de Bases de Régimen Local aprobada en 1985.

2. La comunidad.

Hay tres elementos básicos que caracterizan a la comunidad:

- la localización de la comunidad dentro de un área limitada geográficamente (Liman, Ross y Dunhamm).
- Persiguen todos los miembros un interés común (Liman y Ross).
- Mantienen una costumbre, tradiciones, modos de hablar...comunes (Dunhamm).
- Marco Marchioni: 4 componentes básicos: territorio, población, demandas y recursos.

Cembranos, Montesinos y Bustelo dicen. "En último término, el proceso de intervención tiene como finalidad entregar las realizaciones e iniciativas a la población, conseguir que ésta haga suyo cada proyecto hecho realidad." Para ello es necesaria la "toma de conciencia de la misma como colectividad, la potenciación de la capacidad colectiva para afrontar y resolver los problemas que le son comunes y, en definitiva, su implicación en su propio desarrollo."

3. Los profesionales.

Actualmente intervienen en la comunidad muy diferentes profesionales sociales: profesionales del sector sanitario, del educativo, de los servicios sociales, del sector del tiempo libre, deporte y cultura, del ocupacional, etc.

Todos ellos junto con la comunidad y las distintas administraciones, conforman el conjunto de agentes de intervención social. Esta intervención social se realiza en los seis subsistemas que configuran el sistema de Bienestar Social (**áreas de ocupación**):

- **Salud:** la incorporación de los agentes de IS a este campo de actuación se ha venido haciendo desde hace varias décadas, desde el momento en que la salud se consideró no solo como un problema físico-biológico, sino como resultantes de una interrelación entre el individuo y el medio ambiente. Aceptado que la atención de los problemas de salud va más allá de la actuación de médicos y enfermeras, se pensó incorporar otro tipo de profesional capaz de atender lo que podría denominarse como "la dimensión social de los problemas de salud". A partir de ahí se han ido desarrollando las funciones de los agentes de IS en este campo de actuación.

- **Educación:** los agentes de IS ocupados en esta área, suelen llamarse “trabajo social escolar” se integran en equipos multidisciplinares de carácter psico-pedagógico. Las actuaciones que desarrollan suelen ser de apoyo a la escuela, de la integración de la desadaptación de los niños, de la inserción de los centros educativos en el entorno, como centros de animación socio-cultural o centros de acción comunitaria.
- **Vivienda:** aquí los agentes de IS participan en los programas de rehabilitación de barrios y en los planes de construcción de viviendas por la discriminación; realizan estudios socio-económicos de las familias interesadas y se seleccionan las mismas con arreglo a criterios de capacidad financiera o por situaciones sociales desfavorables.
- **Empleo:** la intervención se dirige a trabajadores con empleo, como a los desempleados. La intervención se relaciona con el estado de bienestar social de los empleados/desempleados y de su familia.
- **Ámbito rural:** este es un campo de acción en el cual muy pocos desean trabajar pues se tiende a la ciudad pero es cierto que además hay un escaso desarrollo de programas de Ss S s en el sector rural; la acción social suele encaminarse en actividades comunitarias y puntos de encuentro juveniles.

¿Qué OCUPACIONES tienen los agentes de intervención? Es imposible abarcarlos a todos por lo que nos centraremos en aquellos que forman parte de nuestra familia profesional: TASOC; TSIS, TSEI y Lenguaje de Signos (hay que añadir el de grado medio, el TAS). Según los Reales Decretos por los que se establecen el título y las correspondientes enseñanzas mínimas de los ciclos formativos profesionales en los que se forman estos profesionales:

- **TASOC:** va a ejercer su acción en los sectores de Intervención social (familia, mujer, infancia...), Turismo y Actividades Recreativas, en las áreas de programación, organización, desarrollo, seguimiento y evaluación de proyectos de animación sociocultural, etc.

Algunas de las ocupaciones más relevantes que pueden ser desempeñadas por estos profesionales son: coordinador de programas de I específicos (por edad o sectores de I). Animador de quitamientos especializados: ludotecas,, centros culturales y cívicos, albergues y campamentos, etc. Animador comunitario. Animador/Monitor Cultural. Animador/Monitor de tiempo libre. Animador hospitalario, etc.

- **TS en EI** ejercerá su actividad, fundamentalmente, en tres sectores:
 - el de la docencia, dentro de la educación preescolar, en las instituciones dependientes tanto de los organismos estatales, como de los autónomos y locales.
 - el de la Asistencia Social, que se encuadrará en en instituciones y/o programas específicos q trabajen con menores en situación de riesgo o apoyo a la familia
 - el de la Educación no formal, en el que ejercerá en equipos profesionales, programas, etc. Que lleven a cabo actividades recreativas, de tiempo libre culturales...delimitando sus funciones al período de edad comprendido entre los 0 y 6 años.

En este sentido las ocupaciones a nivel general son las de Educador Infantil y Animador Infantil.

- **TS en IS** que se ubica principalmente en dos campos: el de la programación, organización y evaluación de intervenciones de integración social y en segundo lugar en el de la ejecución de actuaciones que impliquen entrenamiento de habilidades en los usuarios.

A modo de ejemplo, las ocupaciones más relevantes que puede desempeñar son: Técnico de Programas de Ayuda a Domicilio, Técnico de Programas de prevención e inserción social, Técnico de inserción ocupacional, Educador de equipamientos residenciales de diverso tipo, Trabajador Familiar, educador de discapacitados, etc.

- **TS en Interpretación de la lengua de signos:** se ocuparía de ser intérprete de la Lengua de signos española y/o de la Comunidad Autónoma en la que se haya formado; guía-intérprete de personas sordo ciegas; intérprete del sistema de Signos Internacional.

¿Cuáles son los niveles en los que intervienen los agentes sociales? Los niveles en los que se organiza el trabajo de los agentes de intervención social dependen de la tipología de clasificación desde la que se observe. Las principales tipologías de niveles son 3:

- según el tamaño de población:
 - nivel macro social: se actúa desde puestos de planificación, gestión y dirección a gran escala
 - nivel micro social: actúa con personas, grupos o comunidades, con actuación directa en ellos
- según el objetivo de la intervención:
 - nivel preventivo: cuando se detectan y se actúa sobre aquellas circunstancias de riesgo que están en el origen de las situaciones problemáticas.
 - nivel asistencial: cuando se facilita información, orientación y apoyo y se proporcionan los recursos necesarios a las personas, familias y colectivos en situación de necesidad.
 - nivel rehabilitador: cuando promueve procesos de reinserción y colabora en la recuperación de relaciones sociales deterioradas.
 - nivel promocional: cuando potencia las facultades de autodeterminación y desarrollo de las personas y colectivos sociales con los que está interviniendo.
- según el agrupamiento:
 - nivel individual y familiar: la intervención va a estar encaminada a orientar, informar, ayudar, promocionar, sensibilizar... con el propósito de que se produzca una toma de conciencia de la realidad en que vive el individuo o familia, potenciando sus propios recursos, dándoles a conocer otros recursos posibles y ayudando a que, de una visión individualizada de sus problemas, pasen a una visión colectiva, solidaria y crítica.
 - nivel grupal y comunitario: el profesional va a tratar de potenciar las redes relacionales de la comunidad y de estimular la participación de los grupos que la forman para que, creando sus propias organizaciones, sean capaces de identificar sus necesidades y de promover los servicios necesarios para atenderlas.

¿Cuáles son las características y aptitudes básicas que han de conformar el perfil de estos profesionales?

Siguiendo a Quintana Cabanas en su libro “Los ámbitos profesionales de la animación”, el agente de intervención debe:

- 1º Ser- Saber: es decir, tener una parte cognitiva/relacional que le permita el rendimiento idóneo de las aptitudes y conjunto de conocimientos.
- 2º Saber Hacer: parte operativa que permite tener las habilidades sociales para la práctica.
- 3º Saber Hacer Hacer: es la capacidad de generar continuidad de la Intervención.

2. Afectividad e intervención social: actitudes de los profesionales del ámbito socio comunitario.

¿Qué es más importante para una gente de IS, las cualidades personales o las condiciones intelectuales y las capacidades técnicas? Esta pregunta que podría parecer ociosa o poco significativa es importante para definir las características de un trabajador que realice su labor en el ámbito social.

Para la mayoría de los teóricos que han escrito sobre las aptitudes idóneas de los agentes de Intervención social (Ander-Egg, De Robertis, Pascal y Rubí Martínez) la respuesta sería la siguiente:

- a diferencia de otros quehaceres profesionales, en la IS cuentan de manera especial las características y cualidades personales de quienes deben realizar este tipo de tareas, habida cuenta de que se trata de una actividad que se realiza con personas y, además, con un propósito de promoción humana y social.
- Personas con buen nivel teórico, y aun inteligentes, pueden no tener cualidades para el trabajo con la gente, constituyendo esta carencia una limitación para el ejercicio profesional.
- Ni en la integración, educación ni animación existen métodos, técnicas y procedimientos que están más allá y por encima de quienes los aplican pues el factor humano es el instrumento de los instrumentos.

Ander-Egg define la actitud como “un estado de disposición psicológica, adquirida y organizada a través de la propia experiencia y de la integración de los modelos sociales, culturales y morales del grupo, que predispone al individuo a reaccionar de una manera determinada y bastante constante frente a ciertas personas, objetos, situaciones, ideas y valores”.

Vamos a pasar a desarrollar cuales son estas actitudes:

Sensibilidad social: ante todo y como cualidad básica, se trata de la facultad de percibir y responder a las necesidades, problemas, emociones, preferencias y maneras de pensar de otra/otras personas. Se necesita una capacidad de comprensión activa del otro. Esta cualidad es quizás más importante que los conocimientos teóricos y el buen manejo de métodos y técnicas porque es la cualidad que enriquece la vida personal y es el auténtico móvil para preocuparnos de los otros.

Convicción y confianza: en que la gente puede liberar sus potencialidades para realizarse como persona y resolver sus problemas; sobretodo de las personas marginadas y que están en situaciones infrahumanas, pues esta confianza ayuda a las personas a que se sientan impulsadas a solucionar sus propios problemas. Se trata de trabajar con la gente y no para la gente.

Cuando una persona, un grupo, o un colectivo social están hundidos no cabe duda de que la situación económica y social es condicionante pero no es menos cierto que los sentimientos de desvalorización y desesperanza los mantienen atrapados en esa situación. Hay mucha gente que no se siente motivada a cambiar su situación, porque no encuentra razones para hacerlo. Conviene no olvidar nunca que a las personas no basta con darles con qué vivir, hay que ayudarles o crearles posibilidades para que encuentre razón de porqué vivir y para qué vivir. No hay nada más impulsor y tan dinamizador como el esperar en las posibilidades que encierra la vida de cada persona; ello permite estimular la iniciativa y la participación de la gente.

Habilidad para motivar y animar: esta cualidad es indispensable para quienes trabajan con la gente en actividades que suponen un cierto grado de participación de los destinatarios de sus programas. Se trata de la capacidad de poner en movimiento, orientar y actuar las conductas de inducir a la acción para el logro de metas y objetivos concretos.

Un agente de IS en cuanto a animador y promotor es, por definición, un agente dinamizador que opera como catalizador de un proceso. Pero difícilmente puede animar si no es capaz de motivar. El proceso catalizador es un proceso motivador que actúa sobre los comportamientos, actitudes y modos de ser. Motivar no es dirigir y menos aun manipular; básicamente es potenciar al otro y a los otros, es ayudar a realizar sus potencialidades.

Pero la motivación/animación como capacidad de movilización no sólo ha de referirse a la acción centrada en el individuo, sino también una incidencia colectiva, produciendo lo que se llama un efecto sinérgico de potencialización. Llamado también efecto potencializador, se trata de lograr, mediante la motivación/animación de carácter colectivo, que se produzca un efecto activo, concertado y combinado de dos o más factores, cuyo resultado final es superior a los efectos aislados y, aún, a la sumatoria de los efectos individuales.

En su exterioridad es importante que el agente de IS sea capaz de transmitir un "entusiasmo comunicativo", con una buena dosis de "optimismo contagioso". Esto despierta en uno mismo y en los otros deseos de actuar. El buen ánimo crea entusiasmo, infunde energía, en fin, incrementa la estimulación para la acción.

Don de gentes: como las características del trabajo en IS exige trato directo con la gente, es necesario desarrollar también la capacidad de buenas relaciones interpersonales y de potenciar estos encuentros. Tener "don de gentes" no significa tener un estilo de relación que consiste en halagar a todo el mundo como táctica de trabajo. Esto, además de ser una hipocresía, es una forma de manipulación que suele empeorar el ambiente. El ganar la confianza de la gente no implica ningún tipo de acción demagógica cuando se apoya en la lealtad, claridad y sentido del servicio, puesto que se trata, simplemente, de establecer relaciones de simpatía y de confianza con la gente, ofreciendo calidez como persona y testimoniando el interés por los demás.

Esta cualidad se manifiesta en un talante personal caracterizado por la amabilidad y la simpatía hacia otras personas, un humor y capacidad para saber escuchar en forma sensitiva y empática, en la facilidad de comunicación, en la palabra fácil, sincera y convincente, sobre todo, en la capacidad para crear relaciones interpersonales de confianza y comprensión, productivas y gratificantes. Supone, también, la capacidad para superar las situaciones tensas y conflictivas, los rozamientos entre personas, el choque de intereses en juego cuando éstos no son totalmente incompatibles.

Para esto es muy importante saber asumir la diversidad en los modos de ser, esto es, aceptar los comportamientos que son diferentes a los nuestros y las modalidades que no encajan con las nuestras. El don de gentes también supone

comprensión a las deficiencias ajenas, del mismo modo que esperamos que comprendan las nuestras.

Madurez humana: supone asumirse en lo que uno es, y tener aprecio de sí mismo. Y es también asumir la responsabilidad de los propios actos y de los compromisos adquiridos. La persona madura es la que percibe los hechos de manera realista, hace propuestas constructivas frente a cada una de las situaciones y problemas que se confrontan, acepta las consecuencias de su propia manera de actuar, aprovecha las experiencias tanto positivas como negativas y cambia de opinión, comportamiento y valoración de los hechos de acuerdo a los nuevos datos de la experiencia. Implica aceptar a los demás como individuos únicos, diferentes e incanjeables.

Como un aspecto de madurez humana, es particularmente importante la madurez emocional. Ella expresa la capacidad para actuar equilibradamente, con espíritu sereno y sin crispaciones, cuando se está bajo diferentes tipos de presiones. Tampoco se debe tener grandes variaciones de ánimo: ni euforia triunfalista en los momentos buenos, ni depresión ni pesimismo en los momentos malos; no hay que vivir abrumado, fatigado, en tensión: hay que actuar con energía y decisión, pero con todo el sosiego y la paz que podamos.

Fortaleza y tenacidad: para vencer dificultades: toda tarea o labor de acción social ha de encontrar, inevitablemente, una serie de dificultades y obstáculos, desde la apatía hasta la ingratitud y el rechazo. O simplemente se encontrará con que el programa o las actividades propuestas no marchan al ritmo que se había previsto o que se encuentran dificultades que no habían sido consideradas

De ordinario esto ocurre en casi todas las actividades, pero en la tarea propia de la IS lo que ocurre es que en lo que hacemos o no hacemos están implicados otros (la gente con la que intervenimos). Por otro lado, actuar en el ámbito propio de la IS no es considerado un campo de actuación prioritario dentro del conjunto de actividades que se promueven en nuestra sociedad por eso señalamos como otra cualidad del Agente de IS la fortaleza, tenacidad y perseverancia.

Cualidades técnicas y operativas: hacen a la capacidad operativa y resultan de la naturaleza misma de las tareas a realizar. Se las suele denominar como eficacia operativa, y de una manera más amplia como eficiencia creativa. Comporta tanto el generar nuevas ideas como abandonar las viejas que se revelan obsoletas e inútiles para actuar con eficacia y eficiencia, pero sobre todo supone la capacidad de traducir en acción las ideas, de generar nuevas propuestas y nuevos modelos de actuación.

Estas son algunas de las formas en que la creatividad y la operatividad se expresan en el ámbito de la IS:

- **habilidad para percibir y tratar los problemas**, conductas, comportamientos, actitudes y necesidades de las personas concretas que tienen que ver con los programas, proyecto o actividades que se realizan.
- **Capacidad de análisis:** distinguir y separar las partes de un problema y hacer una apreciación sistemática y crítica de las mismas, relacionando todas y cada una de ellas entre sí y con la totalidad.
- **Capacidad de síntesis:** integrando los elementos o partes que constituyen la situación-problema sobre la que se va a actuar e insertando a ésta en otros contextos condicionantes más amplios.
- **Capacidad de traducir las ideas en acción:** dando respuestas concretas a problemas concretos en situaciones concretas. Cada situación-problema que se confronta tiene, en su especificidad, algo de inédito. Nunca es repetición de otra situación, menos aún de una copia. De ellos se desprende que para enfrentar y actuar además de la experiencia se necesita capacidad creativa.

- **Flexibilidad y estabilidad:** en la direccionalidad de las acciones emprendidas; esta cualidad se expresa en una doble dimensión: por una parte, en la capacidad de ajustarse rápidamente a las situaciones cambiantes, reordenando a la experiencia pasada y diseñando nuevas propuestas y, por otro lado, haciendo esta adaptación de modo tal que la incidencia de los factores externos no haga perder los objetivos estratégicos.
- **Habilidad y adaptabilidad para** cambiar el modo de **abordar los problemas:** se trata de la capacidad de evolucionar dinámicamente, en función de los cambios de situación en los que se desenvuelven las diferentes acciones programadas.
- **Sinergia:** como forma de potenciación de un programa, consistente en organizar, articular y coordinar las diferentes acciones y/o actividades a fin de que cada una de ellas refuerce la acción y potencialidades de las otras.

3. La colaboración con otros personales: el equipo interdisciplinar.

Una de las vertientes de la función básica de la IS es precisamente servir como mediador y enlace de otras profesionales sociales con el medio en que se desarrolla la acción social. El Agente de IS resulta el hilo conductor de los diversos profesionales con el medio social en que se producen las necesidades sociales de los ciudadanos; el que estudia y trata a la comunidad como un conjunto interrelacionado de necesidades y recursos; el que hace de la dinámica integral de esta relación su campo propio de trabajo. Pero no sólo se cumple una función de enlace con el medio social, sino que también se realiza una función de mediador entre los mismos profesionales para que su trabajo forzosamente especializado y parcializado logre su máxima efectividad y coordinación. En este sentido, el Agente de IS es un catalizador, pues no sólo coordina y globaliza, sino que, al regular un mundo de interrelación y conexión entre las diversas profesiones sociales, logra imprimir un dinamismo mucho más enérgico al conjunto de la Acción Social y le abre al nuevo horizonte coherente y unitario del bienestar social.

Siguiendo el hilo de **Quintana Cabanas** en su libro “Los ámbitos profesionales de la animación” dice que la colaboración con otros profesionales es fundamental en el ámbito de la intervención social por diversos motivos, que son:

- la complejidad y multidimensionalidad de la sociedad y de los problemas sociales en la actualidad.
- La indefinición y desconocimientos de las nuevas patologías sociales, que rebasa la capacidad de una única disciplina para abordarlas
- El exceso de especialización de las ciencias y de los profesionales que dificulta una visión amplia de la complejidad de las situaciones, etc.

El equipo interdisciplinar es definido por Jose M^a Reuda como “un conjunto de profesionales diferentes encarados hacia un objetivo común, igualados en el momento de hacer aportaciones, pero diferentes en el tipo de información y de intervención que pueden aportar”.

No podemos, sin embargo, establecer a priori quiénes deberían formar parte de tales equipos puesto que, como señala Marco Marchioni, son indefinidos; es decir, depende completamente del tipo de intervención que se vaya a llevar a cabo.

Las profesiones y disciplinas que más se interrelacionan con el trabajo de los agentes sociales son:

- **Medicina:** siempre ha estado ligada, tanto que tiene un ciclo formativo medio (Socio sanitario) a nivel conceptual y operativamente. Conceptualmente proporciona una base fundamental en el quehacer de disciplinas de la salud como la enfermedad, la invalidez, toxicomanías, etc. A nivel operativo, da una base de los equipos de atención primaria pues los Agentes de IS forman parte de esos equipos, al igual en los de salud mental. El punto de interrelación entre la medicina y la disciplina de la IS está en los factores sociales como causantes de la enfermedad, y el aumento de las necesidades sociales a raíz de la enfermedad.
- **Psicología:** la conexión puede ser interpretada por considerar que los problemas de la persona, que demanda ayuda, están causados fundamentalmente por desórdenes en el funcionamiento psíquico de los individuos. Por lo tanto habrá veces q el psicólogo tendrá mucho que ver en el entrenamiento de un cliente. Cada vez son más los psicólogos que ocupan labores en la gestión y dirección de Ss Ss y en este caso la relación con ellos es lógicamente diferente.
- **Sociología:** aporta un espectro general del análisis de los fenómenos sociales: estructuras, instituciones, normas, visión del mundo, visión de los problemas sociales. La metodología que se utiliza en la Sociología es útil en los Agentes de IS para el conocimientos de su entorno más inmediato /cuestionarios, grupos de discusión, etc).
- **Pedagogía y Educación Social:** consiste en el conocimiento de presupuestos y estrategias de corte educativo para el logro de objetivos, bien pedagógicos como sociales, que supongan un cambio o modificación en el comportamiento de los individuos (aprendizaje). La escuela es un medio de socialización donde le niño se relaciona con sus iguales y donde se originan inadaptaciones sociales por lo que debe formar parten necesaria en la intervención.
- **Derecho:** la legislación social es fundamental a la hora de que el agente de IS realice su trabajo en cuanto que es necesario su conocimiento para el desarrollo de sus tareas. Lógicamente, el dominio de todas las leyes que hay y que van surgiendo es una utopía, por eso, los abogados tienen una función importante, asesorando e informando a los trabajadores de la Is, sobre la legislación sobre por ejemplo: inmigración, penitenciario, divorcios, etc.

Bibliografía

“Manual de trabajo social” **Castellanos, M.C.** Ediciones Científicas.

“La Intervención Colectiva en Trabajo Social. La acción con grupos y comunidades” **De Robertis, C y Pascal, H.** El ateneo

“Panificación social y organización de la comunidad” **Marco MArchioni.** Editorial Popular.

“comunidad, participación y desarrollo” **Marco Marchioni**. Editorial Popular.

“Los ámbitos profesionales de la animación” **Quintana Cabanas**.

“La ASC: una propuesta metodológica” **F. Címbranos, d. Montesinos, M. Bustelo**.
Editorial Popular

“RRDD por los que se establece el título y las correspondientes EE. MM. De los ciclos
formativos de:

- T.S. en ASC (RD 2058/95 de 22 de diciembre)
- T.S. en EI (RD 2059/95 de 22 de diciembre)
- T.S. en IS (RD 2061/95 de 22 de diciembre)
- T.S en Interpretación y legunaje de signos (RD 2060/95 de 22 de diciembre)

