

# De las políticas en la intervención: los encargos institucionales y la responsabilidad de los profesionales



**De las políticas en la intervención: los encargos institucionales y la responsabilidad de los profesionales**

*Los sistemas de protección social y el conjunto de servicios públicos tienen que garantizar los derechos sociales universales. El circuito de atención queda bien definido a partir de toda la normativa y la clasificación de los servicios. Se necesita una diversificación del proceso de ayuda y de los recursos. La necesidad de poder ofrecer respuestas globales a problemáticas que se tienen que analizar globalmente implica defender el principio de la interdisciplinariedad. Hacen falta profesionales con una buena formación, motivación, compromiso y solidaridad; una tipología adecuada de profesionales para responder a las necesidades presentes con unas buenas condiciones de trabajo.*

**About policies in intervention: institutional assignments and the responsibility of the professionals**

*Any system for social protection, and the public services as a whole, must guarantee universal social rights. The circuit of attention has already been well defined by all the service's regulations and classification. There is a need for the diversification of the aid process and resources. The need to be able to offer global responses to problems that have to be analysed globally means defending the principle of interdisciplinarity. There is a shortage of professionals with good training, motivation, commitment and solidarity; a suitable typology for professionals who will respond to present-day needs with good employment conditions.*

## Palabras clave

*Compromiso de los profesionales, Convivencia, Detección de necesidades, Encargo institucional, Exclusión social, Integración social, Prevención, Redes de soporte*

## Key words

*Commitment of professionals, Coexistence, Detection of needs, Institutional assignment, Social exclusion, Social integration, Prevention, Support networks*

**Autora:** Carme Panchón

**Artículo:** De las políticas en la intervención: los encargos institucionales y la responsabilidad de los profesionales

**Referencia:** Educación social, núm. 25 pp. 85-98

**Dirección profesional:** Campus Mundet  
P. Vall d'Hebron 171  
edifici de llevant  
08035 Barcelona  
cpanchon@ub.edu

# De las políticas en la intervención: los encargos institucionales y la responsabilidad de los profesionales

## Introducción

Las administraciones públicas tienen que garantizar a la ciudadanía unos niveles de vida óptimos

El presente artículo parte de la convicción de que las administraciones públicas tienen que garantizar a la ciudadanía unos niveles de vida óptimos, especialmente a los colectivos más frágiles, como son los especialmente vulnerables de quedar excluidos del sistema.

En una sociedad democrática, las administraciones asumen la responsabilidad de atender y dar respuesta a aquellas situaciones de los ciudadanos y ciudadanas que no pueden gozar del bienestar individual y social que corresponde al estándar de la población, en su conjunto. Por consiguiente, tienen que garantizar la cobertura de las necesidades más elementales para que las personas se puedan desarrollar y socializarse adecuadamente (salud, seguridad, trabajo, educación/conocimiento, ciudadanía).

Los sistemas de protección social y el conjunto de servicios públicos tienen que garantizar los derechos sociales universales recogidos en las normativas legales vigentes, (tanto a escala internacional, como estatal, autonómica y local) desde el ámbito de sus competencias. Corresponde a estas administraciones públicas desplegar una organización administrativa que esté al servicio de los intereses generales de la ciudadanía, es decir, dar respuesta a los problemas de los ciudadanos y ciudadanas.

Si hacemos algunas consideraciones alrededor del sistema social de protección a las personas o bienestar social, constatamos que este sistema depende y es responsabilidad de diversas administraciones públicas con la colaboración de la iniciativa social. Se implican en estas responsabilidades las administraciones y numerosas entidades y organizaciones que ofrecen o gestionan servicios públicos a partir de convenios de colaboración o subvenciones. El sistema catalán de servicios sociales queda regulado por el marco normativo vigente que sitúa y enmarca la estructura de los servicios, establece el circuito de intervención y los define como: el conjunto coordinado de servicios sociales, establecimientos, prestaciones económicas y actividades generales de prevención, atención y promoción social que se llevan a cabo en Cataluña<sup>1</sup>.

Este conjunto de servicios, clasificados en dos grandes bloques: servicios de atención primaria y servicios especializados, debe tener presente que la prevención de las situaciones de riesgo es un factor clave para que el sistema gane en eficacia. Estos servicios tienen que ser capaces de dar la respuesta necesaria, precisa y a tiempo cuando se produce una problemática que requiere su intervención. En este sentido, las funciones de los servicios



sociales de atención primaria, entre otras, son: las funciones de información, de orientación, de detección y de prevención<sup>2</sup>.

La organización de los servicios en dos grandes bloques responde, en definitiva, a poder conseguir los objetivos primordiales de cada nivel. El primer nivel, el de atención primaria es la acción preventiva y el segundo nivel, el de atención especializada, es la acción restitutiva. Con estos objetivos generales lo que se pretende es garantizar una protección social que permita que el acceso a los recursos sociales sea para todos, al tiempo que se ponen en marcha un conjunto de prestaciones que reforzarán la convivencia personal y la integración social. Un objetivo común para ambos niveles es la promoción de la cooperación social que intenta dar respuesta a la necesidad de solidaridad social. Una de las dimensiones de trabajo de esta promoción de la cooperación, se centra en potenciar la responsabilidad social ante las necesidades sociales detectadas.

Esta clasificación general que acabamos de citar conlleva una organización bastante diferenciada de estos servicios, debido a que en cada servicio le corresponde un nivel de prevención, de diagnóstico y de intervención de acuerdo con si es de atención primaria o de atención especializada. Igualmente, se debe utilizar una metodología y unos instrumentos específicos para cada nivel de atención.

Los servicios de atención primaria otorgan prioridad a la prevención, tienen que realizar un abordaje globalizador y polivalente de las problemáticas sociales. Por este motivo se diseña como recurso la consolidación de equipos multidisciplinares de base que se ubican en territorios y su intervención se centra, sobre todo, en la dimensión comunitaria. La intervención preventiva no es solamente una de las acciones prioritarias de la atención primaria sino que, a la larga, es muy más rentable y, además, garantiza plenamente los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.

La intervención preventiva garantiza plenamente los derechos de los ciudadanos y ciudadanas

Los servicios especializados atienden problemáticas que sintomatizan distintos colectivos y pueden conducir a problemas fundamentales de desadaptación o inadaptación social. En este sentido, se constituyen equipos multidisciplinares en relación con estas problemáticas. Los servicios especializados son “servicios de atención indirecta de la demanda de los usuarios”, es decir, para que una persona sea atendida por estos servicios se necesita la derivación previa de otros profesionales.

El circuito de atención también queda bien definido a partir de toda la normativa y la clasificación de los servicios. Las situaciones con las que se

encuentran los profesionales son diversas y, por consiguiente, se necesita también una diversificación del proceso de ayuda y de los recursos.

Los cambios en la sociedad actual provocan cambios en la estructura y en las funciones de las familias y de la sociedad en general. Vivimos en una sociedad desigual que crea diferencias tan grandes que, a veces, topan frontalmente con los derechos reconocidos.

Alrededor de las situaciones que son producto de estas diferencias se concentra la máxima actividad de un conjunto de profesionales y organizaciones que trabajan para que estos derechos lleguen a todos. El esfuerzo mayor de las actuaciones de un buen número de profesionales, de las administraciones y de entidades se sitúa en el trabajo con niños que se encuentran en una posible situación de riesgo al no poder asumir las familias sus funciones básicas.

Numerosas investigaciones y profesionales coinciden en afirmar que los principales factores de riesgo para la infancia radican en los contextos familiares, escolares y sociales. La educación y el entrenamiento de las familias en distintas habilidades normalizadoras son la clave para que, desde dentro, puedan cambiar las situaciones problemáticas a partir de sus propios recursos (*empowering-model*). Los profesionales de este ámbito necesitan más y mejor formación para trabajar con la infancia y las familias desde una perspectiva global. También se tiene que hacer un nuevo replanteamiento de los servicios orientados a ayudar a las familias. En definitiva, hay que poner en marcha una política más efectiva y profesionales suficientes y adecuados, que puedan trabajar desarrollando programas de formación y colaboración familiar donde la educación sea el eje fundamental para la promoción personal y social.

Esto requiere una fundamentación basada en la detección de las necesidades emergentes, así como la prevención y la planificación de las actuaciones más eficaces para satisfacerlas. Según Lahonde, “la prevención de las causas es una estrategia a priorizar hacia el tratamiento de los problemas”.

Una de las finalidades de las políticas públicas es detectar las necesidades de la ciudadanía y mejorar la convivencia social. “*La verdadera ciudadanía se aprende, y se experimenta en el vecindario, con la familia, en la vida asociativa, en el municipio y, por descontado, en la escuela y en los centros de formación y, siempre, por medio del ejercicio cotidiano –en cualquiera de estos ámbitos– de nuestros derechos y libertades*” (Mayor, F. 2002).



Prevenir, a partir de tener una visión actualizada y precisa de las causas, de la evolución y de la realidad de los problemas que pueden afectar a la población más débil, es el primer paso para gozar de unas políticas sociales de calidad.

Trabajar el nivel preventivo de situaciones que se pueden complicar e, incluso, deteriorar y no recuperarse es pensar en los sujetos como primeras personas.

Los servicios sociales en la actualidad (Fernández del Valle, 1995; Panchón, 1998, 2001; Gómez, 2000) van más allá de la simple asistencia o de la focalización en grupos marginales, puesto que el modelo de intervención actual se basa en un modelo educativo de ayuda con un foco mayoritario de actuación en el que la prevención, la promoción y la participación en la comunidad son sus finalidades. Estas finalidades son los elementos clave para diferenciar la situación presente de otros momentos históricos y políticos que potenciaban modelos de intervención benéficos y paternalistas, sin tener en cuenta las necesidades y los intereses de las personas usuarias.

En un sistema más democrático debe evitarse una estructura social excluyente. Los procesos por los que se llega a no tener acceso a los recursos esenciales pueden afectar a sectores de la población con determinadas condiciones socioeconómicas, culturales y profesionales especialmente vulnerables.

La exclusión social es el término para describir cualquier transformación del medio social que tenga como efecto limitar a cualquier grupo social el acceso a los recursos necesarios para satisfacer las necesidades básicas. Equivale a la separación o privación de los canales que posibilitan sentirse miembro de una comunidad. La exclusión social y el proceso de marginalización se da cuando existe una ruptura con los vínculos económicos, territoriales y/o sociopolíticos que se van autoalimentando (Petrus, Panchón, Gallego, 2002).

La reflexión sobre la exclusión social lleva, sin duda, a reconocer que hay una gran conexión entre exclusión social y pobreza. Sen (2000) manifiesta que la pobreza no se entiende como un proceso que tiene el origen en el comportamiento del individuo, sino en procesos sociales más amplios: en la interacción personal, en las oportunidades, por ejemplo, el mercado laboral, los servicios públicos, las políticas sociales o el propio ordenamiento de la economía mundial. Pero no podemos dejar de lado que la exclusión social afecta a personas, que están más predispuestas, entre otras, a mayor mortandad, carencia de bienes básicos (vivienda, alimentos), menos oportunidades de desarrollo educativo, falta de participación en las instituciones sociales, paro o trabajo en precario.

Prevenir, es el primer paso para gozar de unas políticas sociales de calidad

En un sistema más democrático debe evitarse una estructura social excluyente

Para que una realidad como esta sea susceptible de cambio, además de un análisis en profundidad, requiere la predisposición y la implicación de aquellos grupos que realmente pueden modificar las situaciones que generan la desigualdad de oportunidades.

En este sentido, teniendo en cuenta lo que hemos citado antes, uno de los objetivos principales de cualquier proyecto tiene que ser poner en marcha actuaciones preventivas, de integración y solidarias, utilizando como ejes principales la coordinación, la colaboración y la cooperación entre los diferentes agentes de la comunidad.

## Interdisciplinariedad y redes de soporte

Esta discrepancia entre lo que es y lo que tendría que ser añade una situación de estrés a los profesionales, sobre todo, de la atención directa

El concepto de red supera el concepto de interdisciplinariedad. Por parte de muchos sectores de profesionales la interdisciplinariedad es un deseo y, al mismo tiempo, un objetivo difícilmente alcanzable. La necesidad de poder ofrecer respuestas globales a problemáticas que se tienen que analizar globalmente implica defender el principio de la interdisciplinariedad por parte de muchos profesionales, pero la realidad de la organización de los programas y servicios no lo contempla en su amplio espectro. Esta discrepancia entre lo que es y lo que tendría que ser añade una situación de estrés a los profesionales, sobre todo, de la atención directa. Se desplaza la responsabilidad de aquellos técnicos y políticos generadores de planes, programas y servicios a los trabajadores de la intervención socioeducativa.

No es ni un nuevo discurso ni una nueva reivindicación, es uno de los puntos débiles o deficiencias del sistema que aún no se ha resuelto.

La intervención de los profesionales, en principio, queda totalmente supeditada al diseño del programa o del proyecto concreto en que trabaja y en relación directa con la inversión económica de la Administración. Inversión que, en un número considerable de acciones, se hace mediante el amplio abanico de asociaciones y entidades colaboradoras y que, en algunos sectores, esta prestación de servicios supera las de los servicios públicos.

La red de soporte formal hace referencia al conjunto de recursos, preferentemente las y los profesionales y servicios que las administraciones públicas disponen para poder proporcionar ayuda a las personas, a las familias,



a la comunidad. Son instituciones oficiales que se organizan con esta finalidad. La mayoría de las veces este soporte formal no puede llegar a dar respuesta a todas las necesidades reales y emergentes en un territorio concreto. Las nuevas necesidades generadas requieren intervenciones preventivas y rápidas que, las más de las veces, no se pueden dar desde esta red institucional: pocos recursos materiales y humanos, falta de programas de prevención, prioridades políticas en otros sectores, falta de colaboración y coordinación transinstitucional, entre otros.

Por otro lado, las personas, las familias, la comunidad confía que puede ir haciendo frente a las nuevas situaciones por ellas mismas o buscan el soporte cercano de familiares, vecinos, amigos, grupos sociales, asociaciones, etc. Cada territorio tiene un potencial de recursos que, conocidos, reconocidos y bien organizados, pueden solucionar muchas problemáticas y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas. Esto tiene que formar parte de la vida cotidiana. Por consiguiente, no se puede obviar la importancia del trabajo comunitario para el desarrollo de la red de soporte informal.

En este sentido, habría que recuperar el barrio, el territorio, como un contexto de intervención donde los profesionales puedan desarrollar una relación cualitativa, en un medio abierto, en un escenario lleno de relaciones personales e institucionales, donde estos profesionales puedan tener un papel en la promoción de la comunidad en general y donde se pueda conseguir el enfoque de acción que se considere más preventivo. En definitiva, se trata de reforzar las estructuras intermedias que confieren poder a la ciudadanía (*mediating structures empowering people*). Las actuaciones, tanto de los profesionales como de los servicios sociales, deben ir orientadas a conseguir, sobre todo, el bienestar colectivo “como meta de las sociedades más avanzadas” (Fernández del Valle, 1995).

La tendencia para un futuro inmediato no prevé la confrontación o la exclusión de las redes (red de soporte informal *versus* red de soporte formal), antes al contrario. La tendencia es que las redes de soporte informal tengan un papel clave dentro del proceso de intervención social formal y formen parte de la planificación integral de servicios en un determinado territorio.

Para Puig (1998), el presente y el futuro de los servicios sociales (servicios personales) es trabajar en red, “donde, la administración ha de saber implicar a la ciudadanía, a las asociaciones y a las empresas con intereses sociales, en la solución de los problemas de la comunidad”.

Según Llitrá (2002), “la planificación debe adecuarse a la realidad concreta, a las condiciones específicas de cada territorio utilizando modelos e indicadores que, aunque sean aproximados, permitan prever y aplicar intervenciones de forma sensible para cada zona, barrio o colectivo”.

**La comunidad quiere tener incidencia y voz, en todo aquello que la afecta**

Desde la red de soporte informal, para poder hacer frente a sus objetivos y resultar realmente complementaria de la red de soporte formal, se reclaman también recursos económicos. De esta forma se entiende la participación real, tener presupuesto y tener incidencia en las decisiones. La ciudadanía no se conforma con una democracia representativa que se muestra claramente insuficiente, quiere ir más allá de los intereses particulares e implicarse en los problemas de la colectividad aportando esfuerzos y soluciones también desde la colectividad. La comunidad quiere tener incidencia y voz, en todo aquello que la afecta, debido a que constata la gran dificultad que representa compaginar democracia y capitalismo. La comunidad duda de la influencia que pueden tener sobre algunos gobiernos, todos los informes de determinados organismos, públicos y privados, publican y divulgan en relación con el desarrollo humano y económico.

Las ciudadanas y los ciudadanos saben, tal y como afirma Galbraith que “nuestras democracias son débiles e instaladas en la cultura de la satisfacción”.

Nos encontramos en un momento de gran contradicción de discursos. El principal es la contradicción entre los derechos y, por otro lado, la poca igualdad de oportunidades del goce de estos derechos por algunos sectores de la población. Derechos que, como se ha citado, quedan recogidos en diferentes normativas legales internacionales, estatales, autonómicas y locales y cuya aplicación se ha de concretar en las políticas públicas desplegadas en educación, familia, tiempo libre, participación, prevención, ocupación, etc.

Un sistema social supuestamente más igualitario genera muchas más diferencias, sirve para justificar un repartimiento de la riqueza que hace que cada vez los que tienen más sigan teniendo más y los que tienen menos cada vez queden más alejados de la posibilidad de disfrutar de las ventajas de un sistema democrático. La otra gran contradicción responde a los mensajes, en definitiva valores culturales, que se transmiten simultáneamente y se colocan a distintas escalas economicosociales como, por ejemplo, eficiencia, competitividad, todo es válido, sumisión a la autoridad, cultura McWorld, todos los que puedan trabajar que trabajen, solidaridad, sostenibilidad, participación, falta de reciclaje adecuado, acceso a un puesto de trabajo...



Se puede afirmar que, pese a vivir en una sociedad democrática, existen unas grandes injusticias que cada vez hacen más difícil aproximar diferencias, porque la fragmentación de las respuestas a ciertos problemas crea alternativas y soluciones paralelas al sistema que hacen imposible, a veces, que las personas con las que se está trabajando vuelvan a integrarse a la sociedad.

Hay que encontrar “un nuevo diseño global de la protección social, cualitativamente diverso del precedente, que haga frente al inevitable dilema de incrementar las acciones para el bienestar de la sociedad” (Herrera, 1998).

Aumentar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, ofreciendo unos servicios comunitarios eficaces, mediante el territorio y unas políticas de bienestar y calidad de vida, partiendo de la iniciativa y la coordinación entre todas las administraciones, sigue siendo una asignatura pendiente.

También queda todavía pendiente conseguir los tres objetivos de la Recomendación 92/442, del Consejo de Europa, de 27 de julio de 1992 “de la convergencia de los objetivos y de las políticas de protección social en Europa”:

- Garantizar a toda persona, legalmente residente en un Estado de la Unión, una suma mínima de recursos, con la reserva de su disponibilidad a ser activa en el mercado de trabajo en el momento en que tal persona sea capaz de ejercer una actividad remunerada; en paralelo, ofrecer a todos la posibilidad de acceder a asistencias sanitarias, sin limitaciones debidas a carencia de recursos.
- Favorecer la integración social de todas las personas legalmente residentes y la integración económica de todas aquellas que son aptas para ejercer un trabajo.
- Garantizar a todos los trabajadores y trabajadoras que su nivel de vida no será sensiblemente disminuido en caso de enfermedad, maternidad, desocupación, invalidez o vejez.

Después de estas reflexiones pasamos a exponer lo que podríamos llamar conclusiones referidas a los tres aspectos fundamentales que son el papel de las administraciones, las priorizaciones políticas y el compromiso de los profesionales.

Aumentar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas sigue siendo una asignatura pendiente

## Papel de las administraciones públicas

El papel de las administraciones públicas es velar por los derechos de la ciudadanía y conseguir la justicia en su aplicación. Organizarse adecuadamente para poder dar respuesta a su finalidad, que es servir a los intereses generales.

La responsabilidad de las administraciones es poner en marcha los mecanismos oportunos para detectar y evitar procesos de exclusión que pueden afectar a sectores de la población con determinadas condiciones socioeconómicas, culturales y profesionales especialmente vulnerables.

Hay que promover que se hagan realidad los principios democráticos de igualdad, de equidad y de oportunidades formales

Una de sus tareas también es velar por el mejor patrimonio de una sociedad, que son las personas que la componen. En este sentido, hay que promover que se hagan realidad los principios democráticos de igualdad, de equidad y de oportunidades formales creando las condiciones óptimas para que se dé la mejor educación, convivencia intercultural y una distribución del bienestar que llegue a los que más lo necesitan.

Para esto es necesario priorizar la intervención educativa, ampliando el concepto de educación e incorporando la educación como un instrumento de cambio personal y social.

Un reto para la consecución de un mayor nivel de igualdad consiste en incrementar la capacidad de los individuos y de las sociedades para reducir la vulnerabilidad ante la pobreza y promover la autonomía de las personas. En este sentido, la educación puede ser una puerta para encontrar trabajo, establecer lazos de amistad o llevar un estilo de vida saludable.

Doyal y Gough (1994) destacan que para satisfacer las necesidades personales conviene que el individuo sea autónomo, es decir, que tenga capacidad de adoptar opciones informadas sobre lo que tiene que hacer y cómo llevarlo a cabo. Por descontado, la disponibilidad de medios económicos será un mecanismo para asegurar la autonomía personal pero, también, poseer un determinado nivel de conocimientos y participar de un entorno social que permita actuar libremente y expresar las opiniones personales.

Parece que se da una confluencia de opiniones en que se necesita reflexionar sobre la evolución de la sociedad y los procesos iniciados desde el sistema de servicios sociales. Es indispensable hablar de programas integrados dentro de un sistema de servicios de responsabilidad pública. Garantizar una gestión racionalizada, adecuada y un uso rentable de los recursos. Un sistema de



servicios que tenga una organización y una metodología de trabajo que asegure la calidad, la eficiencia, la eficacia y la equidad de sus actuaciones.

Hay que iniciar el proceso de evaluación de la calidad y que ésta sea un objetivo a conseguir desde las propias administraciones públicas. Hay que pasar de las formas tradicionales de entender el funcionamiento de los servicios de la administración a la necesidad de introducir un cambio por lo que tiene que ser un funcionamiento correcto. Tiene que haber un seguimiento y unos resultados desde la perspectiva de la intervención y desde la perspectiva de la utilidad de la intervención. La evaluación potenciará el establecimiento de procesos que permitan introducir las mejoras necesarias para dar respuestas a las demandas sociales.

## Priorizaciones políticas

La inversión en el gasto social es inversamente proporcional al aumento de las problemáticas reales de la ciudadanía. No se prioriza por parte de los gobiernos las soluciones a los problemas existentes y menos se contempla la prevención de las causas para evitarlos.

Por consiguiente, se continúa pensando que la acción socioeducativa solamente debe dirigirse a aquellos individuos o colectivos con problemáticas especiales, con problemas fundamentales de desadaptación social. Se deja de lado la universalización de los derechos sociales de la ciudadanía no poniendo los mecanismos de seguridad necesarios para evitar que determinadas situaciones de vulnerabilidad se conviertan en situaciones complicadas de resolver a corto plazo. Se deja de lado el concepto estricto de políticas sociales que comprenden aspectos de promoción de la salud, trabajo, educación, cultura, vivienda, etc.

Numerosas personas manifiestan que hay que repensar la democracia para poder dar respuestas a las exigencias de la ciudadanía que quiere y reclama más protagonismo y participación social. No se quieren democracias representativas que conduzcan al acomodamiento, a la aceptación pasiva y a la desmotivación y el desinterés por todo aquello que hacen y deshacen los que gobiernan. Esta situación viene provocada a veces porque algunas de las decisiones que se toman desde el poder, quedan totalmente al margen de las opiniones y manifestaciones de las ciudadanas y ciudadanos. En la actualidad, un Estado de derecho y democrático tiene que ser algo más que el derecho a

La inversión en el gasto social es inversamente proporcional al aumento de las problemáticas reales de la ciudadanía

votar, tiene que poder ser también el derecho a tomar parte activa en la sociedad, el derecho a acompañar y a construir juntos una sociedad justa, amplia y participativa.

## Compromiso de los profesionales

En todo lo que se acaba de exponer, el conjunto de profesionales tienen un papel muy importante. El conjunto de profesionales debe estar preparado para poder hacer frente a las nuevas situaciones. De la voluntad y de la capacidad de los profesionales depende casi todo. El diálogo, la comunicación, fomentar la responsabilidad colectiva, la transparencia, la capacidad de autocritica, la solidez de los principios éticos que representa, la flexibilidad, la búsqueda de recursos imaginativos, el trabajo en equipo, innovar las prácticas profesionales, el desarrollo profesional, la motivación, etc.

El principal compromiso de los profesionales de la intervención socioeducativa es el que establecen con el bienestar de los usuarios

El principal compromiso de los profesionales de la intervención socioeducativa es el que establecen con el bienestar de los usuarios. Especialmente con todos aquellos colectivos que quedan al margen del nuevo desarrollo socioeconómico.

Aunque los profesionales son uno de los recursos, a veces solamente son *el recurso* para hacer frente a las necesidades sociales, a las antiguas y a las emergentes.

Los profesionales reclaman un reconocimiento social y profesional del trabajo cotidiano. Tienen que tener un reconocimiento explícito de su trabajo y dedicación. Inserirse en un sistema en que, conjuntamente con el soporte y el liderazgo político, puedan contar con un desarrollo técnico y de la gestión, así como de los recursos.

Ejercer una profesión implica condiciones laborales, reconocimiento de la tarea, una remuneración salarial de acuerdo con las funciones que se desarrollan, alejamiento de la precariedad laboral en la que se encuentran algunas personas de la atención socioeducativa. Situarse bien, saber qué puede resolver exactamente, cuál es el encargo claro y cuáles son sus responsabilidades. En definitiva, añadir a las buenas prácticas una reflexión y análisis sobre cuáles son o tendrían que ser las actuaciones más correctas en cada caso, pero desde la perspectiva de la persona usuaria del servicio.



Es decir, *el trabajo bien hecho*, que las respuestas que ofrece son de utilidad para alguien y de calidad, que son el producto de una organización que cuenta con apoyo y liderazgo político. Uno de los puntos fuertes del sistema es el activo de profesionales cualificados con los que se cuenta; se trata, pues, de poder conseguir que estos se sientan parte integrante de un servicio público que se asienta sobre los principios de participación, de coordinación, de colaboración y responsabilidad. En este sentido, es indispensable que tanto a escala individual como desde los servicios se pongan los mecanismos adecuados para evitar y protegerse de los síntomas de *burn-out* que sufren algunos profesionales de este sector. Algunos se encuentran con pocas estrategias personales y organizativas para afrontar positivamente el estrés que produce la convivencia con los colectivos que circulan por el sistema de bienestar social. Este *burn-out* lo padecen más aquellas personas que llevan más años trabajando en este ámbito y, sobre todo, los que desarrollan su tarea en contextos institucionales más rígidos. Es importante, pues, que las administraciones puedan prevenir estas situaciones a partir de poner en marcha una formación permanente que ayude a las personas a mantener el equilibrio en su implicación profesional, potenciando el trabajo en equipo, el trabajo comunitario, la planificación de la acción a partir de objetivos reales y factibles y una mejora de las condiciones laborales.

Uno de los puntos fuertes del sistema es el activo de profesionales cualificados con los que se cuenta

## Conclusión

En definitiva, hacen falta profesionales con una buena formación, motivación, compromiso, solidaridad, entre otras. Una tipología adecuada de profesionales para responder a las necesidades presentes con unas buenas condiciones de trabajo.

Carme Panchón Iglesias  
Profesora de la Facultad de Pedagogía (UB)  
Subdirectora del Consorci Institut d'Infància i Món Urbà

1 Decreto 284/1996, de 23 de julio, de regulación del Sistema Català de Serveis Socials, artículo 21.

2 íd. ant., artículo 3.2.

## Bibliografía

- Doyal Gough** (1994), *Teoría de las necesidades humanas*. Fuhem. Madrid.
- Fernández del Valle, J.** (1995), "Evaluación de programas en servicios sociales". En Fernández-Ballesteros, R. (ed.), *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Síntesis. Madrid.
- Gómez, M.** (2000), *Els serveis socials i la seva avaluació: models d'avaluació aplicats als serveis i programes socials*. Edicions Universitat de Barcelona. Barcelona.
- Herrera, M.** (1998), "Los sistemas de protección social en Europa". *Revista Intenacional de Sociología*, 21, 33-71.
- Mayor, F.** (2002), en Imbernón. F. (coord.) *Cinc ciutadanes per a una nova educació*. Graó. Barcelona.
- Navarro, V.** (1998), *Neoliberalismo y estado del Bienestar*. Ariel. Barcelona.
- Panchón, C.** (1998), *Manual de pedagogía de la Inadaptación Social*. Dulac. Barcelona.
- Panchón, C.** (dir.) (2001), *Situación de menores de 16 a 18 años en centros de protección*. Investigación cofinanciada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Universidad de Barcelona. Dulac. Barcelona.
- Panchón, C.** (dir.) (2001), "La gestió de la qualitat: diagnòstic, planificació, aplicació i avaluació". Ponencia. XV Congreso Mundial AIEJI (Asociación Internacional de educadores sociales)- III Congreso Estatal del Educador Social.
- Petrus, A., Panchón, C., Gallego, S.** (2002), "La infància en situació de risc". En Gómez, C., García, M., Ripoll, A., Panchón, C. *La infància i les famílies als inicis del segle XXI*. Barcelona. CIIMU.
- Puig, T.** (1998), "Los solidarios años de los servicios sociales en red". *2ª Jornades dels Serveis Socials d'Atenció Primària*, pp. 137-140. Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya. Barcelona.
- Sen, A.** (2000), "Social exclusion. Concept, application and scrutiny". En *Social Development Papers*, 1, Office of Environment and Social Development. Asian Development Bank. Manila.