

# Complejidad y Ciencias Sociales

Esteban Ruiz Ballesteros y José Luis Solana Ruiz (Editores)



**un**  
**i** Universidad  
Internacional  
de Andalucía  
**A**

Complejidad y Ciencias Sociales. Esteban Ruiz Ballesteros y José Luis Solana Ruiz (Editores).

Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía, 2013. ISBN 978-84-7993-231-2. Enlace: <http://hdl.handle.net/10334/3620>



# La intervención social. Una mirada desde esquemas de complejidad

**Auxiliadora González Portillo**  
**Germán Jaraíz Arroyo**

## 1. De qué estamos hablando

Hablar de intervención social requiere algunas matizaciones previas motivadas, por una parte, por el carácter amplio y polisémico del término y, por otra, por la diversidad de aproximaciones que se han realizado a la intervención social desde distintos territorios disciplinares adscritos en sentido amplio al ámbito de la ciencia social. ¿Qué es la intervención social?, o al menos ¿cómo vamos a entenderla nosotros aquí? Vamos a dedicar esta primera parte de nuestro texto a responder a estas cuestiones.

Cuando buscamos, de modo espontáneo, la *imagen* que en nuestro imaginario particular genera la intervención social nos vienen a la cabeza: (1) un conjunto de recursos en forma de servicios sociales, programas, prestaciones técnicas...; (2) ideados para la atención a sujetos que padecen algún tipo de carencia o déficit social; (3) que son sostenidos por diversas instancias institucionales (administraciones, tercer sector...); y (4) manejados básicamente por profesionales y en determinados casos por voluntariado.

Esta *imagen* nos es útil como primer *boceto* conceptual. Pero, si deseamos adentrarnos un poco en su conocimiento, en su lógica, hemos de hacernos algunas preguntas: ¿por qué existen estas intervenciones sociales?, ¿qué hace que este tipo de acción esté presente en nuestra sociedad? Hablamos en cierto modo de las funcionalidades que son otorgadas a la intervención en nuestro contexto social presente. Esteban Ruiz (2005) indaga sobre los factores que legitiman la intervención presente y nos aporta una idea útil aquí. Entiende que el intervencionismo es una de las características sustantivas sobre las que se conforman los esquemas organizativos de la sociedad moderna. En el tiempo presente la sociedad se convierte en un *objeto maleable* (Ruiz, 2010), que permite ser modelado, planificado, diseñado... hasta conseguir su encaje en un modelo.

La idea anterior otorga a la intervención social la función de *conductor noble* destinado a la búsqueda de la conexión entre el plano del ser y el del deber ser. Aparece aquí un primer elemento complejizador de la intervención ya que la delimitación de estos dos planos se ajusta al mundo de los valores, de la cultura y las

relaciones de poder. Pero sobre este asunto nos detendremos más adelante.

Paradójicamente, esta función que hemos llamado *conductora*, vocacionalmente normalizadora (en torno al deber ser), se lleva a cabo interfiriendo la realidad, generando reacciones sobre la misma. Sánchez Vidal (1999: 74) entiende la intervención como *interferencia intencionada sobre la realidad*; Víctor Renes (2004: 11) se refiere a la misma como *mediación intencionada que se provoca como reacción a una situación o dinámica social*.

Adaptación (al deber ser), interferencia (sobre la dinámica *natural*), mediación (como reactivación social)..., todas estas aproximaciones, entrelazadas dialógicamente, nos llevan a la comprensión de la intervención como una herramienta de vocación transformadora. Este concepto, el de transformación, otorga a la intervención otro factor dialógico, complejo. Por un lado, parece claro que existen situaciones sociales que afectan a sujetos, a grupos sociales, a barrios... que provocan *dolor social*, que son públicamente juzgadas como no tolerables y que legitiman la acción interventora de diversos actores (administraciones, ONG...) con vistas a contribuir a la búsqueda de una mejora, a una transformación de esas condiciones. Pero, por otro lado, la funcionalidad transformadora de la intervención tiene sus límites en la praxis concreta, en lo micro. Límites que se contienen en la paradoja de desear transformar las realidades hirientes sin trastocar el contexto en el que las mismas son generadas.

Para sortear esta tensión dialógica se ha recurrido muy frecuentemente a metáforas como el camino, el itinerario que lleva del lugar intolerable al deseado. Subyace aquí la idea de la intervención como proceso, como recorrido paulatino de conquista. Así, cuanto más intensa es la situación de desconexión o de fragilidad de los sujetos respecto a ese *deber ser* normativo (¿normalizado?), mayor importancia adquiere la asunción de la intervención como estrategia procesual, marcada por la *paciencia* y el *buen juicio*. El espacio de desconexión más intenso se produce en nuestras sociedades en aquellos lugares en los que la pobreza (material) se entrecruza con la exclusión social, entendida como negación de derechos y reducción a su mínima expresión del

acceso a espacios de pertenencia social, o lo que es lo mismo, a una vida vivida con dignidad.

¿Cuáles son aquí los referentes normativos de la intervención? Podríamos decir que en la literatura sobre intervención aparecen tres grandes referentes. El *primero* de ellos es el *bienestar social*. En este escenario se entiende que la desconexión es causada por un déficit en el acceso a un *menú* de bienes sociales considerados como necesarios para todos y todas (un hogar, un colegio, atención médica...). Por ello, la estrategia de conexión se concretará principalmente en la provisión de estos bienes concretos, tangibles. Este ha sido, con toda probabilidad, el territorio más explorado por la intervención social hasta el momento.

Un *segundo* referente lo encontramos en la idea de *calidad de vida*. Desde este supuesto interesa, no tanto la provisión de bienes colectivos objetivados políticamente (que también), como *el desarrollo de las capacidades humanas para la calidad de vida* (Pinilla 2006: 22). Este referente se preocupa por la conexión entre la dimensión objetiva y la vivencia subjetiva. Implica la superación de la posición de receptores pasivos por parte de los sujetos, requiriendo el refuerzo de determinadas dinámicas, como las orientadas a la autonomía social o las que atienden al refuerzo de la participación de los individuos en el desarrollo e implementación de las actuaciones.

El tercer referente lo encontramos en la idea de *desarrollo social*. Amartya Senn (1992) apunta cómo la excesiva preocupación por una intervención provisor de servicios nos ha llevado a entender que el fin último era en realidad el medio, de modo que hemos convenido que cuantos más servicios mejor. En realidad, para Senn, esta reducción es producto de otra reducción mayor, la que produce la separación entre la esfera social, preocupada por el bienestar, y la esfera económica, preocupada por el crecimiento. La intervención pensada en clave de desarrollo se enfrenta al reto de recuperar la relación entre los recursos (que activa) y las posibilidades reales de los sujetos, pero mirada ahora en una doble dirección. El referente desarrollo social atiende por tanto al modo en que la intervención incide en la cohesión, en la manera en que contribuye a reducir o aumentar las distancias en la estructura social.

Los tres referentes señalados permiten vislumbrar tres lógicas interventoras. En el primero (bienestar social) predomina el *rol provisor de bienes* que contempla al sujeto como un mero receptor de los mismos. El segundo (calidad de vida) es pensado desde el criterio de *activación*, precisa de un sujeto moldeable que, gracias a la intervención, pueda ser responsabilizado para ser integrado en un espacio social más digno sin trastocar con ello a la propia sociedad. Por último, el tercero (desarrollo social), pensado en la doble dirección anteriormente referida, atiende al *rol empoderador*. Entiende que el sujeto, además de energías para la integración activa, dispone también de resortes a través de estrategias como la participación social para reconstruir el propio escenario social. Además de la responsabilidad, este enfoque presta atención a la corresponsabilidad o, si se quiere, a la reciprocidad.

La diferencia fundamental está, no tanto en la existencia de lógicas distintas, sino en el modo de abordar la dialógica entre las mismas. De todo lo dicho, este es tal vez el asunto que aporte mayor complejidad a la intervención. Haciendo una síntesis rápida, ya que el asunto será abordado en el siguiente apartado en profundidad, podemos decir que en unos esquemas de intervención ha primado una visión diferenciadora, en la que cada actor interventor se especializaba en un tipo concreto de referente normativo; mientras que, en el otro extremo, otras visiones entienden que la intervención ha de acometerse desde una posición dialógica que busque la conexión, la sinergia de cada uno de estos referentes. Desde esta posición, a la que nos acogemos aquí, la intervención se expresa por la interconexión. El siguiente cuadro expresa esta idea de forma gráfica (fuente: Jaraíz, 2011):



*Referentes de la Intervención Social*

Hasta aquí hemos tratado de delimitar conceptualmente la intervención social, o al menos aquellas intervenciones sobre cuyo análisis se centra nuestro trabajo. Hemos dicho que la misma ha de ser entendida (1) como mediación intencionada, (2) provocada como reacción a situaciones de carencia, riesgo social y/o desconexión social, (3) que se ordena con lógica de proceso de acción, (4) y que pretende generar dinamismos transformadores inspirados en referentes como el bienestar social, la calidad de vida y el desarrollo social. Nos dedicaremos ahora a indagar los aspectos que hacen necesaria una mirada a la misma desde esquemas de complejidad.

## **2. Intervención social: un hecho social complejo**

Dedicaremos este apartado a profundizar en aquellos elementos que, desde nuestra perspectiva, hacen que la intervención social sea un hecho social complejo y que justifican la necesidad de activar una mirada compleja en la intervención social.

### **2.1. Del «ser» al «deber ser»: el camino de la intervención social**

Nuestra cultura encuentra en los planteamientos racionalistas y en su modelo de sociedad, en el que todo debe encajar, uno de sus pilares centrales. Por decirlo de una forma muy básica y sencilla, pero bastante clarificadora, la sociedad, debe ser de una determinada manera y el medio para que eso sea así es la intervención social. De esta forma, y como hemos comentado en el apartado anterior, la sociedad, se convierte en un objeto maleable, que se puede modelar, planificar, diseñar... hasta conseguir que se adapte, que encaje en ese modelo creado para pensarla, convirtiéndose de esta forma en el objeto de intervención por excelencia. En este sentido, una intervención social es una acción que intenta hacer que las cosas no sean como son, o como podrían ser, sino como deberían ser en base a ese modelo premeditado de sociedad; es la encargada de buscar la conexión entre el plano del ser y el plano del deber ser, o mejor aún, es la encargada de buscar la adaptación del ser al deber ser, entrando en juego de esta forma rasgos culturales, valores, relaciones de poder...

Este proceso de modelaje quizás se ha hecho más patente y, por tanto, ha sido más cuestionado y criticado cuando las actuaciones se han hecho de unos modelos culturales a otros mediante las llamadas intervenciones de desarrollo, ya que, en estos casos, la imposición de un modelo cultural, de un «deber ser», ha sido mucho más evidente. Lo difícil es ser conscientes de ese modelaje, de esa imposición de un deber ser, dentro de una misma cultura, en la medida en que los rasgos a los que nos debemos de adaptar los vamos interiorizando desde nuestro nacimiento como miembros de una cultura determinada. De esta forma, la mayoría de los miembros de nuestra sociedad asume como «normal», como «natural» (respaldado, además, por una normativa), el hecho de ir, por ejemplo, a una escuela o cumplir con un calendario de vacunación. La intervención social *ad intra* de cada una de las sociedades se convierte como algo incuestionables y en muchos casos invisible por lo interiorizado que la tenemos, hasta el punto de que en la mayoría de los casos nos somos conscientes de que, desde que nos levantamos hasta que nos acostamos, estamos siendo intervenidos de muchas formas y maneras. Esta intervención social llevada a cabo en el interior de cada una de las sociedades se volverá más explícita en aquellos contextos donde la fragilidad, la desconexión de los sujetos con ese «deber ser», es mayor. Hablamos de aquellos lugares en los que la pobreza (material) se entrecruza con la exclusión social, entendida esta como negación de derechos y como una reducción, a su mínima expresión, del acceso a espacios de pertenencia social. Como hemos comentado anteriormente, es en estos espacios de intervención social donde nos estamos centrando en este trabajo.

## **2.2. Distancia entre teoría y práctica: fragmentación y alejamiento de lo cotidiano**

Si nos planteamos el abordaje de la intervención social como objeto de estudio en sí mismo, el primer hándicap, barrera o problema con el que nos encontramos es que no tiene correspondencia con una disciplina concreta. Las intervenciones sociales están estudiadas de forma sectorial por muchas disciplinas, cada una especializada en un campo, que centran su atención solo en uno de sus aspectos o dimensiones; están sometidas a una consideración reduccionista y compartimentada por el conjunto de disciplinas sociales y sus

tecnologías asociadas; en consecuencia, manejamos sobre ellas un registro eminentemente simplificado, lo que nos lleva a una deficiente construcción del propio objeto de conocimiento y acción. Y esta circunstancia no es solo una resultante casual, sino que responde a una intención, si no de ocultamiento, sí de difuminación de un tipo de fenómeno central y estratégico para la organización social (Ruiz, 2005).

La división entre disciplinas científicas que se institucionalizó desde el periodo en el que se fundaron las ciencias sociales, y el dominio que estas suelen ejercer sobre las organizaciones no favorecen el análisis integral que necesitan, por ejemplo, las situaciones de exclusión. Se hace imprescindible, para poder transformar una realidad, conocer el *mapa de presencias* que operan en el sentido de la situación (Vidal, 2006). Los conocimientos parciales han producido, en ocasiones, monstruos que, aunque han podido mejorar parcialmente la situación, han acabado embargando otras dimensiones. Un ejemplo de ello lo tenemos en aquellas políticas de realojo que concentran en un mismo barrio a grupos de población vulnerable. En su origen, estas políticas pretendían proporcionar un recurso (la vivienda) que contribuyese a paliar y reducir la exclusión, pero el efecto final ha venido siendo con frecuencia la intensificación de las situaciones de exclusión.

De esta forma, partimos de la necesidad de una concepción global de la intervención social para poder entenderla y comprenderla. Para ello creemos que hay que implementar una estrategia, una forma de mirar y abordar la intervención social que nos muestre lo que desde las visiones compartimentadas por disciplinas no se hace patente, una mirada desde la complejidad.

Al aumentar progresivamente la fragmentación derivada de las disciplinas, no solo se parcializa el estudio, hasta perder contacto con el problema original, sino que el propio investigador adquiere una perspectiva de los problemas que hace imposible realizar el trabajo de síntesis necesario para interpretar una realidad compleja. Como plantea Motta (2002: 4): «La especialización (por sí sola) conduce a una fragmentación de los problemas de la realidad».

Pero si difícil es pensar complejamente, más difícil resulta actuar complejamente. De esta forma, más allá de lo teórico, nos encontramos con una fragmentación de la intervención en función de colectivos, problemáticas, programas o incluso subvenciones que hace que después, en muchos casos, haya una práctica muy mejorable cuando se tiene a la persona sobre la que intervenir enfrente, ya que esa persona es algo más que todos esos intentos de catalogación y categorización. Dice Sebastián Mora (2008: 35): «Para el médico soy un enfermo, para el profesor un alumno, para el abogado un cliente, para el trabajador social un excluido. La persona, en su integralidad, queda como un mero recuerdo».

Y si seguimos ahondando en la idea de fragmentación que hemos aplicado al abordaje de las problemáticas sociales, también podemos aplicarla a las fases o etapas que se establecen en la intervención social<sup>91</sup>. Quizás nos sigan sirviendo estas fases si las entendemos no como absolutos que sumados nos dan la integración social, sino como una forma de explicar los itinerarios de las personas, asumiendo que este proceso no es una línea recta, que las fases no pueden ser homogéneas, no ya entre las diferentes personas, sino ni siquiera en el interior de cada una de ellas. «Una persona puede tener «normalizadas» algunas dimensiones, «recuperadas» otras, «integradas» aquellas, y «rotas» éstas. Además, se dan procesos de marcha adelante y de marcha atrás, se producen recaídas que no necesariamente significan que todas las dimensiones lo hacen» (Renes, 2004: 21).

Si tomamos como referencia la definición batesoniana de «realidad» como «una red muy compleja de relaciones, procesos, y también extrañas y paradójicas interconexiones de diferentes planos, niveles y componentes, entre los cuales, evidentemente, nosotros estamos también comprendidos» (Lagos Garay, 2004:1),

---

<sup>91</sup> Son varios los autores que han intentado establecer fases en el proceso de intervención social. García-Longoria (2000) establece una primera fase de investigación-diagnóstico y una segunda de intervención-evaluación. Otros autores, como Fernández y Ponce de León (2006), intentan aterrizar y concretar mucho más las fases o etapas de la intervención social y así establecen tres grandes etapas (diagnóstico, intervención y evaluación), que a su vez están formadas por una serie de subprocesos (información, asesoramiento, apoyo técnico, supervisión y seguimiento, evaluación, derivación, coordinación y educación para el cambio).

parece evidente que esa realidad que aspiramos a modificar mediante las intervenciones sociales es algo muy complejo para poder diagnosticarla como si fuera una «cosa» estática, simple y fragmentada. Si la realidad es compleja, la intervención no puede ser simple. Y aunque cada intervención no puede abarcar la totalidad, lo que no puede es obviarla y actuar de modo fragmentado, es decir, interviniendo en lo que puede, pero sin contemplar el conjunto, «pues en ese caso acabo construyendo el fragmento como un todo» (Renes, 2004: 14). La intervención social debe realizarse, por tanto, respondiendo siempre a cómo se produce en cada situación concreta la articulación de los procesos sociales y estructurales con las condiciones biográficas, personales y contextuales.

Unida a esta idea de fragmentación, tanto en lo teórico como en las prácticas de la intervención social, encontramos el distanciamiento con el mundo de la cotidianidad. Las ciencias sociales, en muchos de los casos, han creado todo un sistema de conocimiento de la realidad, que deja fuera gran parte de la muestra más clara de esa realidad: la cotidianidad. En la tradición de las ciencias sociales no se han tenido siempre en cuenta las subjetividades, creando unos tiempos que no son los de la cotidianidad, paralizando y congelando las acciones, y creando unos espacios artificiales donde las subjetividades no tenían cabida. Pero, como plantea Edgar Morin (1984), el fin del conocimiento es dialogar con el mundo, y para ese diálogo creemos que es necesario meterse de lleno en la cotidianidad, en el día a día, ahondar en las experiencias vividas, porque es desde ahí desde donde se construye y se habita el verdadero mundo, y es donde nos vamos a encontrar de una manera más clara la interacción continua del orden y el desorden, la certidumbre y la incertidumbre; pensando la cotidianidad como un fenómeno social, amplio y complejo, pero sobre todo un proceso dinámico, vivo, de interrelación humana y siempre influido por la subjetividad y las culturas individuales, repleta de significaciones y de sentidos concretos, propio de las personas y sus contextos de vida (Martínez, 2008).

Esta apuesta por el contexto cotidiano de la intervención social supone dar cabida a una gran cantidad de formas, de posibilidades, de criterios distintos y diversos en su abordaje, opción esta que iría, en cierta manera, en contra de ese planteamiento de las

ciencias clásicas empeñado en extraer elementos comunes, leyes que pudieran explicarnos el comportamiento humano. De hecho, como plantea De Certau (2000: XLII), «la indagación en torno a las prácticas cotidianas de entrada se ha precisado negativamente por la necesidad de no localizar la diferencia cultural en los grupos». Cuando hablamos de la vida de las personas (con la implicación que eso tiene) es necesario que esas prácticas se tengan en cuenta y esas diferencias salgan a la luz.

En definitiva, se trataría de dejar de analizar las intervenciones sociales desde el campo de lo abstracto, de lo ideático, y aterrizarlas en prácticas concretas con actores concretos, que están teniendo consecuencias concretas. El abordar la cotidianidad supone crear nuevas formas de pensar y entender nuestro mundo. Ante la complejidad de la cotidianidad, pensar complejamente.

La unión de estos dos elementos planteados (fragmentación y distanciamiento de la cotidianidad) hacen que la teoría de la intervención social se haya distanciado de sus prácticas, hasta el punto de que, ante la dificultad de actuar desde enfoques de complejidad, las prácticas se han simplificado en exceso.

### **2.3. El diálogo entre lógicas interventoras: bienestar social, calidad de vida y desarrollo social**

Como vimos en la delimitación conceptual de la intervención social, esta se ha movido entre tres referentes normativos: la idea de bienestar social, la idea de calidad de vida y la idea de desarrollo social. Tres referentes que han dado lugar cada uno de ellos a tres lógicas interventoras, cada una de las cuales ponía el acento en aspectos distintos: provisión de bienes y recursos (rol provisor de bienes), desarrollo de capacidades humanas para adaptación al medio (rol de activación e integración) y búsqueda de la cohesión de la estructura social (rol empoderador), respectivamente. Aunque la práctica ha demostrado que cada una de estas lógicas se ha ido desarrollando de manera independiente y por agentes distintos, la clave entendemos que está en abordar la dialógica que se produce entre las tres, es decir, en intentar buscar una posición dialógica que busque la conexión, la sinergia entre cada uno de estos tres referentes (Jaraíz, 2011).

Si, como hemos planteado desde el principio, nos centramos en el abordaje de la intervención social en el ámbito de la exclusión social y su efecto en el deterioro de los vínculos, las comunidades, la constitución del sujeto y sus marcos de sentido, cada vez hemos de ser más conscientes de la importancia de la intervención social como factor de desarrollo social y, en especial, de los procesos de empoderamiento de las personas en situación de exclusión.

Como plantea Vidal (2009), nuestras políticas sociales han sido tradicionalmente *políticas sociales de recursos* y tenemos que lograr que maduren a *políticas sociales de sentido* que logren incidir troncalmente en esos factores algo intangibles y muy frágiles, pero decisivos. Estas políticas sociales de sentido se constituyen por dos ideas:

- El desarrollo social no solamente consiste en aumentar la riqueza y la esperanza de vida, sino que requiere del buen-ser social. Una vida rica en recursos, pero pobre en vínculos y vacía de sentido es una vida que pierde calidad y raíz.
- Los procesos de liberación y empoderamiento de las personas excluidas solo se inician realmente cuando el sujeto es resiliente y recompone una comunidad y un sentido de las cosas; cuando tiene una matriz social y una dirección moral. La inclusión no se logra por la mera integración laboral y recursiva del sujeto, sino por la constitución de un proyecto renovado por parte de la persona en sus redes sociales.

El desarrollo social implica factores sociales y factores culturales e institucionales. El desarrollo no puede lograrse ni medirse solamente sobre la base de la distribución individual de recursos y del reconocimiento de derechos, sino que son cruciales la configuración de las instituciones en las que el individuo puede desenvolver su vida y los marcos de sentido según los cuales puede dar significado a su vida y generar identidades de empoderamiento solidario.

En definitiva, lo que se plantea es la importancia de la mirada a los sujetos particulares, pero también a los contextos en los que estos se relacionan, intentando llevar a cabo no solo una intervención sobre el individuo, sino también una intervención que mire al

contexto, a las estructuras e instituciones en las que el individuo se desarrolla y a las relaciones que entre ambos se establecen. Creemos que en esto puede estar una de las claves de una mirada compleja en la intervención social y es lo que desarrollaremos en el siguiente apartado.

### **3. Otra mirada a la intervención social: complejidad, relaciones y contextos**

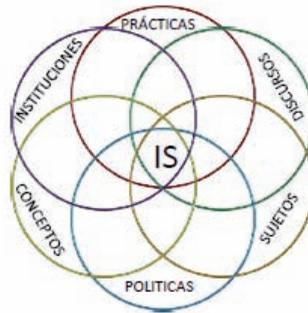
Uno de los problemas de las ciencias sociales es que crea submundos que investigar para poder comprender al mundo, es decir, no se aborda el mundo real porque es complejo, y por tanto difícil de abordar. De esta forma, como Solana señala (2005: 9), encontramos en muchas disciplinas «planteamientos reduccionistas y simplificadores de una u otra índole, los cuales no solo suponen la conformación de erróneas y sesgadas concepciones sobre la realidad y los asuntos humanos, sino también (...) nefastas intervenciones sobre el mundo natural y social. La incapacidad de concebir la complejidad humana en sus múltiples dimensiones, incluidas aquí su microdimensión individual y su macrodimensión planetaria, conduce a innumerables perdiciones, tragedias y riesgos». Ante esto, el pensamiento complejo puede ser un punto de partida que reivindica la necesidad de desarrollar formas complejas para abordar ese mundo complejo. Ante formas simplificadoras, sesgadas y reduccionistas, hace falta «un pensamiento que asuma la complejidad del mundo y que responda a ella de modo igualmente complejo» (Solana 2005: 9).

Antes de seguir avanzado en la mirada que el pensamiento complejo nos puede aportar sobre la intervención social, es importante que aclaremos que este tipo de pensamiento ha sido asumido aquí como elemento sugerente de reflexión más que como paradigma. Al igual que hace José Luis Solana (2005: 15), entendemos que los principios articulados y explicitados por el pensamiento complejo en modo alguno vienen a conformar una especie de guía o programa a priori del cual se deducirían lógicamente e inequívocamente consecuencias y aplicaciones precisas. Esos principios no son «una especie de catálogo o recetario, ya dado y hecho, a partir del cual solo restaría ir aplicando sus instrucciones

a las cuestiones que se vayan planteando, consiguiendo así una especie de resolución automática de las mismas, sino que más bien es una instancia generativa de estrategias de conocimiento y de orientaciones epistemológicas. (...) Más que una metodología, el pensamiento complejo es un método (...); es decir, tomando en consideración la etimología del término y haciendo honor al cantar machadiano, un camino que se hace al andar» (Solana, 2005: 15). Hablamos, por tanto, de claves para pensar el mundo de una forma más completa, sabiendo que nunca vamos a poder conocer el mundo en su plenitud. Así, esta forma de pensar en clave compleja no aboga en principio por anular ninguna teoría o planteamiento, sino que intenta ponerlas en relación, completarlas, para ver qué nos puede ser más útil. No es una panacea epistemológica, sino una respuesta que plantea nuevos interrogantes y obliga a nuevas indagaciones.

Desde este planteamiento, defendemos que la intervención social se realiza en una situación «compleja», no monodimensional, de modo que la «situación» es una situación «construida», es decir, que la componen diversos elementos, de modo que el resultado no es la simple suma de esas diversidades, sino la construcción que esa diversidad realiza de forma compleja (Renes, 2004). Y, por ello, específica para cada caso, grupo, colectivo; e incluso, para cada grupo según las diversidades de sus contextos comunitarios, sociales y estructurales. De esta forma, la intervención social debe realizarse respondiendo siempre a cómo se produce en cada situación concreta la articulación de los procesos sociales y estructurales con las condiciones biográficas, personales y contextuales. Pretender una intervención cuyos efectos sean mecánicos, no solo no es real, sino que incluso es ilógico. ¿Por qué?: «porque se trata de procesos personales, sociales y estructurales, y no de una cuenta de resultados» (Renes, 2004: 15). Dicho esto, la centralidad, por tanto, estará en las relaciones que se establecen entre las partes, entre los elementos que articulan la intervención social, ya que serán estas las que configuren y construyan el todo. Podemos considerar la intervención como una especie de función donde entran en relación discursos, conceptos que la sustancian, instituciones, prácticas profesionales, subjetividades... Todos estos elementos están interconectados, creando una especie de armazón, y la intervención social será lo que

se produzca en virtud de todo ello. Para entender esto será central la idea de emergencia, la intervención social como emergencia que surge de la relación de los elementos anteriores, que solo existe si están cada uno de ellos, pero que no es cada uno de los elementos en sí mismos. Se trata de una aproximación a la intervención social en la que «en vez de concentrarnos en un punto hemos creado una galaxia de elementos asociados, en vez de tender a una simplificación diseccionadora y compartimentadora de los hechos sociales, en vez de valernos de un microscopio, hemos tomado distancia telescópica» (Ruiz, 2005:48).



*Fuente: Elaboración propia a partir de Ruiz (2005:48)*

Cada uno de estos elementos crean entre sí una red de relaciones que podemos analizarlas desde los principios que plantea Morin (1995) en su pensamiento complejo:

- Principio dialógico: desde este principio dialógico se trata de «reconocer la imposibilidad de eliminar la contradicción, la incertidumbre, lo irracionalizable» (Morin, 1984: 23), asociando y teniendo presente los referentes, a la vez complementarios y antagonistas, como son el orden y el desorden que concurren en todos los hechos sociales y también, por tanto, en la intervención social, en la medida en que está compuesta por múltiples elementos y sobre todo por sujetos que se mueven continuamente entre la rutina y la incertidumbre.
- Principio de recursividad: la concepción lineal y de causalidad incorpora una necesidad de tiempo y espacio que no tienen por qué darse necesariamente en la cotidianidad; al contrario, en la cotidianidad aparece continuamente la simultaneidad

(situaciones, acontecimientos, que ocurren a la vez). Por tanto, solo desde una causalidad recursiva en la que la relación entre los elementos es de todos, con todos, hasta el punto de no poderlos separar y en la que todo es causa y efecto de todo, podremos avanzar en la comprensión de los fenómenos y, por tanto, de la intervención social.

De esta forma, la relación entre los elementos del esquema configurador de la intervención social (políticas-sujetos-discursos-conceptos-prácticas-instituciones) es recursiva, todos se relacionan con todos hasta el punto de no poder separarlos, no hay causa y efecto determinable, es decir, todos son causas y efectos de todos. Además, la evolución de la intervención social no puede ser nunca lineal, sino que tiene discontinuidades y saltos. En el momento en que algunos de los elementos (los discursos o las prácticas profesionales) se transforman, se produce un salto que da lugar a un rejuego nuevo en las relaciones y, por tanto, el sistema tendría ya una configuración distinta.

Este principio de recursividad aboga, en definitiva, por que cambiemos el dibujo de nuestra intervención desde una línea recta a una especie de red en la cual, según Renes (2004):

- los objetivos o las metas de la intervención estén imbricados unos en otros, relacionados, coordinados.
- los centros y servicios o recursos, sus medios materiales y humanos, si bien han de mantener una cierta especialización en la intervención en función de la fase o las fases a las que sirven, son solo medios al servicio de los procesos. En cuanto medios, son relativos, cambiables y dependientes, y han de estar interrelacionados y coordinados.
- los roles de los agentes, aun siendo igualmente roles especializados son interdependientes unos de otros y entre ellos ha de fluir la información en todas las direcciones posibles.

Por decirlo de otra manera, en el momento en el que accedemos al escenario de la intervención social, sea en la posición que sea, empezamos a establecer y a estructurar intercambios con diferentes personas y grupos, dentro y fuera de las organizaciones y de los sistemas con los que nos vinculamos.

«Estemos en la atención directa, en la tecnoestructura, en el apoyo administrativo, en la gestión o en la decisión política empezamos a participar en una red, a utilizar esa red, construir o destruir esa red, a estructurarla de una determinada manera y a generar en esa red dinámicas de inclusión o exclusión» (Fantova, 2003:185).

La aplicación de estos conceptos a la intervención social supone la superación radical de la idea causa-efecto que tanto ha inspirado a la intervención social. Es decir, la aplicación de intervenciones como recetas o paquetes que den respuestas, a su vez, a «paquetes de problemáticas» (drogadicción, carencia de hogar, familias desestructuradas, inmigración...), puede provocar situaciones completamente diferentes, que en algunos casos dará la lugar a la mejora de la situación de las personas que sufren esa situación, pero que en otros casos puede provocar todo lo contrario, un mayor agravante de la misma.

- Principio hologramático: la parte está en el todo y el todo está en cada una de las partes. Es decir, si atendemos al esquema anterior, tanto los técnicos como las instituciones y las prácticas están en la intervención social y la conforman, pero a su vez la intervención social está en cada uno de esos elementos y los configura. De esta forma, es necesario que, si queremos profundizar en algunos de los «ingredientes» de la intervención social, atendamos a los dos niveles: al todo y a las partes, porque solo desde ahí podremos entender mejor y profundizar más en cada una de las partes.

De todo este planteamiento basado en la centralidad de las relaciones entre los elementos articuladores de la intervención social se deduce otro elemento central para el desarrollo de esa «otra mirada» que procuramos: la importancia del contexto. Al considerar que la intervención social emerge de la relación entre todos estos elementos, si queremos profundizar en algunos aspectos concretos de la intervención social (discursos, sujetos, conceptos...) solo los podremos entender si atendemos previamente y miramos al contexto donde emergen.

Un ejemplo gráfico de la importancia del contexto lo vemos en las situaciones de pobreza y exclusión social; de hecho, los propios programas europeos de lucha contra la pobreza hablan

de personas «en situación de...» pobreza y exclusión, y es que la pobreza y la exclusión no son una condición de las personas, sino una caracterización de las situaciones, las sociedades y las estructuras de estas. O sea, que la cuestión está en la relación entre las condiciones de las personas y las condiciones de la sociedad. «Si olvidamos esto no intervenimos en los nudos gordianos de la pobreza y la exclusión» (Renes, 2004: 14).

Esta propuesta de entendimiento lo podemos considerar, además de una superación del modelo lineal impuesto durante mucho tiempo por esa dinámica de necesidad-recurso, como la obligación de abrir la mirada más allá del individuo para comprender y atender a sus circunstancias personales.

En el siguiente apartado analizaremos dos experiencias etnográficas que intentan plasmar, desde la praxis, esta mirada de complejidad aplicada a procesos de intervención social en contextos cotidianos. La primera de ellas se centrará más en la mirada al contexto y la segunda más en el papel de los sujetos y su relación con el resto de los elementos articuladores de la intervención social.

#### **4. Educar la mirada. Dos aproximaciones analíticas a la intervención social desde esquemas de complejidad**

Ya hemos hecho referencia a la idea de Morin de que la complejidad ha de ser afrontada como idea y como pregunta. Dedicaremos esta parte final del trabajo a describir dos iniciativas en las que los autores de este texto hemos procurado acogernos a esta sugerente propuesta como *criterio pilar* para mirar la realidad.

El primero de los trabajos, realizado por Germán Jaraíz, trata de explicar cómo, desde una iniciativa de asesoramiento técnico a un dispositivo interventor, un Centro de Servicios Sociales en este caso, puede generarse un proceso de investigación vinculado de modo permanente a dinámicas de cambio organizacional. El segundo de los trabajos, de Auxiliadora González, trata de adentrarse en la configuración de sujetos en la intervención social, a través del análisis de dos contextos de intervención (público y privado) que intervienen en el mismo territorio y sobre los mismos

sujetos, y desde el abordaje de los discursos, las prácticas y los sentimientos de todos los sujetos que participan en la intervención social (técnicos, voluntarios y población atendida).

A continuación, vamos a describir de manera breve estas dos experiencias de investigación, para posteriormente resaltar algunas conexiones de estos trabajos con los enfoques de complejidad.

## 4.1. Intervención, barrio y Servicios Sociales Comunitarios

### 4.1.1. Las ideas vienen al encuentro

El primero de los trabajos (Jaraíz, 2011) no surge en sus inicios como un proyecto de investigación, sino de una demanda de asistencia técnica de un Centro de Servicios Sociales ubicado en un barrio marginal de una gran ciudad<sup>92</sup>. La elevada demanda social que ha de atender el Centro obliga al *staff* de dirección del mismo a pedir asesoramiento a la universidad sobre cómo establecer un modelo organizativo más eficiente.

La preocupación central parece concentrarse en este primer momento en la gestión de la amplia lista de espera, cuestión que retrasa considerablemente la capacidad de respuesta del Centro. Tras varios encuentros con el *staff* de dirección decidimos proponer una discusión con los profesionales para contrastar las visiones de estos en torno al problema identificado por sus *jefes*. En el contacto con los profesionales percibimos la existencia de un conjunto de factores más acusados que la gestión de la lista de espera. Estos factores se refieren al carácter paliativo al que se ve abocado su hacer cotidiano, a la funcionalidad administrativa de

---

<sup>92</sup> La intervención social del centro se concreta básicamente en cuatro tareas: (1) proporcionar información, asesoramiento y tramitación de ayudas asistenciales a personas y familias en situación de necesidad social; (2) intervenir en labores de seguimiento a determinadas familias con problemas, que en su mayoría son receptoras de ayudas sociales (la intervención suele centrarse en la problemática de los menores, el acceso al empleo de algún miembro de la unidad familiar y el apoyo al tratamiento de adicciones); (3) prestar atención domiciliaria a personas sin recursos que tienen un alto grado de dependencia, las cuales son sobre todo personas mayores; y (4) coordinación con las ONG y las asociaciones vecinales con presencia en el barrio.

su trabajo, centrado principalmente en la gestión de recursos, y al escaso tiempo para el trabajo en procesos de acompañamiento a los sujetos. Además, permiten vislumbrar, a juicio de los técnicos, un desajuste entre los objetivos de intervención del Centro, soportados en criterios de integración social y promoción de la autonomía de las personas, y las prácticas, muy orientadas a dinámicas de dependencia y asistencialismo.

Después de detectar este desajuste, el *staff* de dirección, los técnicos y asesores de la universidad constatamos que el establecimiento de un nuevo modelo organizativo del Centro (para ser más eficiente), no servirá para nada sino se revisa también el modelo de intervención de conjunto (para ser más coherentes en relación a los objetivos). Desde esta idea, la demanda de asesoramiento a la universidad se convierte en un segundo momento en petición de un proceso de acompañamiento a la revisión de las prácticas del Centro. Acordamos que este acompañamiento se concrete en dos contenidos: (1) la investigación sobre las prácticas de conjunto<sup>93</sup> que se llevan a cabo; (2) la utilización del aporte investigador como herramienta para la renovación del modelo de acción (organizativo e interventor).

#### 4.1.2. La estrategia de investigación

El componente investigador se sitúa ahora en primera línea del proceso; se nos pide que investiguemos, pero se nos demanda también una investigación altamente contextual, se desea generar un producto que sea útil para generar cambios en un contexto concreto. Este hecho nos obliga a establecer una estrategia metodológica *artesanal*, una especie de traje a la medida del caso. En la identificación de los objetivos específicamente investigadores entendemos que la utilidad principal del trabajo de estudio sobre las prácticas está, más allá de la mera descripción, en: (1) establecer tipologías de las mismas en función de la lógica interventora a la que responden; (2) identificar las percepciones que sobre ellas tienen

---

<sup>93</sup> Identificamos tres tipos de prácticas concretas: (1) las prácticas de organización y gestión interna; (2) las prácticas de relación y atención a los sujetos que demandan ayuda al Centro; (3) las prácticas de relación con la comunidad (entidades vecinales, redes sociales...).

los diferentes actores que toman parte (profesionales, gestores, usuarios); y (3) señalar modos de hacer significativos, experiencias y actuaciones consideradas como útiles para reactivar el modelo de intervención.

Este tipo de objetivos nos conducen a un modelo de aproximación a la realidad basado en tres criterios: (1) *cualitativo*, al estar preocupado por la *descripción densa* (Geertz, 1973) de la realidad interventora, posible mediante la profundización (Eisner, 1988) en los contextos de acción concretos; (2) *indagatorio*, pues trata de buscar las conexiones que ayuden a la mejora de la práctica; y (3) *participado*, ya que no contempla a los diferentes actores como meros informantes, sino como revisores a lo largo del proceso de análisis.

El proceso de investigación se ordenó en tres movimientos conectados. El *primero* de ellos, denominado *exploratorio*, sistematiza y lanza para la discusión el diagnóstico previo surgido en los primeros encuentros con el *staff* y los profesionales. Las observaciones se organizan en forma de *memos*<sup>94</sup>, documentos breves que se entregan a los profesionales para ser analizados en grupos de discusión. De esta primera fase surgen aportaciones más refinadas que permiten ir armando la descripción de las prácticas y, sobre todo, aportan intuiciones útiles para el trabajo en la siguiente fase.

El *segundo momento*, el *descriptivo*, entra a fondo en la comprensión de las lógicas de intervención en curso. En este momento han tenido una especial importancia técnicas como la observación participante (surgida de la presencia cotidiana de los investigadores en distintos momentos de la cotidianidad del centro), las entrevistas (que siempre han sido semiestructuradas y muy abiertas en la dinámica conversacional con los actores: profesionales, usuarios...) y el análisis de discursos. Con estas herramientas nos hemos aproximado descriptivamente a los dinamismos cotidianos en las formas de relación interna del Centro, a las prácticas de gestión, a las relacionadas con la atención social

---

<sup>94</sup> Los memos son para Strauss y Corbin (1998) «anotaciones del investigador durante el análisis en las que recoge sus pensamientos e interpretaciones de los datos» .

individualizada (a usuarios concretos) y a las prácticas de relación con el ámbito comunitario.

El *tercer momento*, denominado de *contraste-generación*, ha consistido en la devolución de las observaciones a los propios actores para la identificación de aquellos elementos de la práctica interventora que están dotados de significatividad renovadora. En esta fase, la de mayor complejidad metodológica, hemos tenido primero que realizar una codificación integrada del conjunto de observaciones e indagaciones surgidas desde el inicio, para más adelante retomar la discusión participada (ahora con grupos de contraste) con los actores del Centro de Servicios Sociales, orientada a identificar las coordenadas que han de ser abordadas para una renovación de las prácticas.

El gráfico de la siguiente página sintetiza la estrategia que ha servido de guía a esta investigación. En el mismo puede verse como en el diseño metodológico se han combinado elementos de tradiciones investigadoras distintas. De un lado, la tradición interpretativa-cualitativa, útil sobre todo para trazar un mapeo primario (Freire, 1993) de la realidad. De otro, la tradición etnográfica, como apoyo para la aproximación a las percepciones y discursos. Como tercer recurso, la denominada Investigación-Acción-Participativa (IAP), para la búsqueda de la reversión del trabajo a los propios actores. Por último, ha servido de apoyo la teoría fundamentada, que ha aportado herramientas para la codificación integrada. Este trabajo no puede encuadrarse en ninguna de estas tradiciones, pero es deudor en parte de cada una de ellas.

<b>Estrategia Metodológica.</b>					
<b>OBJETO DE ESTUDIO:</b> Prácticas desempeñadas por los Servicios Sociales Comunitarios que operan en un contexto urbano vulnerable.		<b>OBJETIVOS:</b> - Identificar y tipologizar las lógicas de intervención subyacentes a las estrategias de resolución de problemas, relación entre entidades y actores, y gestión interna de la organización. - Explicar posicionamientos de los partícipes de la intervención. - Señalar prácticas y modos de intervención significativos para los actores presentes en la intervención comunitaria.			
<b>IDENTIFICACIÓN DEL CAMPO DE TRABAJO</b> Criterios para la selección del caso					
Entorno urbano con condiciones relevantes de vulnerabilidad social. Recurso: Zona Necesitada de Transformación Social- (ZNTS).		Identidad territorial propia y densidad de redes, instituciones y equipamientos. Recurso: Barrio - Ciudad.		Existencia de una figura administrativo-institucional con capacidad de planificación y gestión de políticas e intervenciones sociales de carácter local. Centro de Servicios Sociales Comunitarios	
<b>POSICIÓN DE ANÁLISIS</b>					
Enfoque Transactivo, como lugar de relación de las perspectivas objetiva y subjetiva en el entorno de las experiencias (prácticas)					
<b>CRITERIOS METODOLÓGICOS</b>					
Lógica cualitativa en las formas de representar el cuerpo de trabajo		Centrado en las prácticas y percepciones de los actores sobre las mismas		Indagatorio, orientado a contribuir a la mejora de la trama de intervención	
				Participado	
<b>ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN.</b> (Momentos del proceso investigador)					
<b>1er MOVIMIENTO: Exploración</b>		<b>2º MOVIMIENTO: Descripción (centrada en las prácticas).</b>		<b>3er MOVIMIENTO: Contraste-generación.</b>	
<b>Propósito:</b> Delimitar los marcos teórico, metodológico y empírico que servirán de soporte para el análisis.		<b>Propósito:</b> Comprender las lógicas de intervención desde el análisis de la dialéctica entre el capital social y relacional existente con las prácticas generadas.		<b>Propósito:</b> Explicar y teorizar desde la búsqueda relaciones y diálogos surgidos de la labor de sistematización y descripción previas. Identificar elementos de intervención dotados de significado renovador de las prácticas de intervención.	
<b>Pasos del proceso</b> - Identificación del asunto o problema a estudiar, la escala de análisis y el espacio. - Identificación y acceso de fuentes documentales y herramientas para el encuadre teórico y metodológico. - Delimitar el marco empírico.		<b>Pasos del proceso:</b> - Descripción de las prácticas de abordaje de problemas sociales concretos. - Descripción de las prácticas de gestión organizacional de las entidades que intervienen ante estos problemas. - Descripción de las prácticas y dinámicas relacionales entre entidades y agentes, así como de los modos de gobernanza.		<b>Pasos del proceso:</b>  Identificación, descripción y categorización de redes.  Codificación abierta, Codif. axial, Codif. integrada	
<b>Recursos metodológicos:</b> -Análisis documental. -Análisis del discurso.	<b>Técnicas y herramientas:</b> -Consulta bibliográfica y documental -Entrevistas semiestructuradas	<b>Recursos metodológicos:</b> -Construccionismo. -Análisis de <i>actoría situada</i> . -Investigación – Acción Participativa. -Análisis organizacional de procesos.	<b>Técnicas y herramientas:</b> -Observación participante. -Entrevistas semiestructuradas (individuales y grupales). -Análisis de discurso. -Análisis documental. -Modelos de clasificación y sistematización.	<b>Recursos metodológicos:</b> -Grounded theory (método de comparación constante). -Abducción. -Tree analysis.	<b>Técnicas y herramientas:</b> -Codificaciones. -Memos. -Grupos de contraste.

## 4.2. Sujetos en la intervención social: discursos, prácticas y sentimientos

El segundo trabajo que presentamos coloca a los sujetos de la intervención social en el foco del análisis. Hay dos razones principales que nos han llevado a situar al sujeto en el centro de la investigación. Una, nuestra concepción de la intervención social como un espacio de interacción, de construcción de relaciones, como un espacio intersubjetivo (en la medida en que siempre estamos generando una inscripción en el otro cuando intervenimos desde cualquier ámbito) y, por tanto, como un espacio de construcción de sujetos, de construcción de personas. La otra razón es nuestro convencimiento de que, en el caso de la intervención en el ámbito de la exclusión social (que es donde nos hemos centrado en el desarrollo de este trabajo), las políticas sociales y los distintos programas sociales son rediseñados por los funcionarios y agentes de intervención que los aplican, pero también por los beneficiarios que, aunque normalmente se les da poco margen de opcionalidad, también lo reinterpretan según sus propios procesos e incluso los moldean negociando, esquivando y haciendo el uso que estiman (Vidal, 2006). Dicho lo cual, veíamos necesario una investigación de la intervención social centrando la mirada sobre los sujetos que participan en ella (interventores e intervenidos), intentando analizar las formas en que los mismos se van configurando, reconstruyendo en el seno de la intervención y, sobre todo, intentado rescatar (y reivindicar) la importancia que estos sujetos pueden tener en el desarrollo de la intervención social. Como dice Morin (1984), la riqueza del universo no reside en su totalidad dispersiva, sino en las pequeñas unidades reflexivas y periféricas que en él se constituyen, y eso es precisamente el sujeto en medio de la intervención social, una pequeña unidad pero que puede cobrar una importancia total para poder entenderla mejor.

Poniendo, por tanto, a los sujetos en el centro de nuestra mirada, nos parecía que lo más interesante y simbólico era el estudio de dos contextos de intervención que tradicionalmente se han presentado como opuestos, pero que han compartido históricamente el ámbito de la intervención social. Nos referimos a la dicotomía intervención pública o intervención privada, o por decirlo de una manera mucho más concreta: intervención del Estado e intervención del Tercer

Sector. La praxis nos demostrará que esa dicotomía no siempre es tal que así, y de hecho no nos planteamos este estudio como un análisis comparativo entre ambos modelos de intervención, sino que más bien planteamos la intervención social como un continuo que puede tener dos caras, la pública y la privada, y que presentan un rejuego entre sí. Se trata más bien de analizar el proceso de intervención social en personas concretas y ver cómo en ese proceso interviene lo público y lo privado (en muchos casos de forma paralela) y cómo cada uno influye en esa construcción de los sujetos. En concreto, hemos analizado la intervención que lleva a cabo un Servicio de Información, Valoración y Orientación de unos Servicios Sociales Comunitarios y la intervención de un dispositivo de Cáritas Parroquial, ambos situados en una localidad sevillana.

Por otro lado, teníamos claro que no podíamos diseñar una metodología a priori para abordar la intervención social, desde un marco cerrado, con objetivos definidos, ya que sería una profunda contradicción si de lo que se trataba era de redescubrir a los sujetos en la intervención social. De ahí que planteáramos una propuesta metodológica siempre abierta, incompleta, que continuamente sería modificada y completada en la medida en que fuéramos profundizando en el campo de investigación. Es por esto por lo que preferimos utilizar el concepto de «estrategia de investigación», ya que, como plantea Morin, la estrategia nos permite «afrentar la incertidumbre, el alea, es decir, las zonas de indeterminabilidad y de impredecibilidad que encuentra en lo real» (Morin, 1984:132).

En dicha estrategia de investigación centraríamos la mirada en la relación entre los sujetos que participan en la misma (independientemente de su categoría como profesionales, voluntarios, atendidos...); pero también la centraríamos en el contexto en donde toda esa intervención social se lleva a cabo, lo que conllevaría contemplar discursos, cultura organizacional, instituciones... Se trataba, en el fondo, de atender a las partes por el todo y el todo por las partes: solo teniendo un conocimiento y analizando un proceso de intervención social concreto de forma total podremos entender y conocer mejor los elementos en los que nos vamos a fijar dentro del proceso e intervención social (en nuestro caso la construcción de los sujetos). Pero también al revés: el análisis de estos elementos dentro de la intervención

social (sujetos) nos va a ayudar a conocer y comprender mejor la intervención social en sí misma, en definitiva, «el todo, en tanto que todo, retroactúa sobre las partes, que a su vez, retroactúan sobre el todo» (Morin, 1984: 20). Es en esta dinámica retroactiva y recursiva donde queríamos analizar esa emergencia del ser, esa emergencia del individuo en medio del proceso de intervención social.

Pasemos ahora a describir estos dos enfoques de investigación que hemos desarrollado y a profundizar en los mismos.

El primer enfoque consistía en una aproximación global a los contextos de estudios, intentando abordar distintos aspectos como:

- La institución que hay detrás de cada intervención; qué ideología sobre intervención tiene, es decir, qué inspira ese modelo de intervención. A este respecto, hemos profundizado en el recorrido normativo en relación a los Servicios Sociales para el caso del Servicio de Información, Valoración y Orientación<sup>95</sup> de los Servicios Sociales Comunitarios (en adelante SIVO), o en la Doctrina Social de la Iglesia en el caso de Cáritas Parroquial<sup>96</sup>.
- Los modelos de intervención que siguen, profundizando en cómo se interviene, qué procedimientos se siguen, con qué recursos se cuentan para la intervención (humanos, materiales y económicos), qué herramientas se utilizan, qué se termina haciendo con la gente...
- La cultura organizativa de ambos contextos, los organigramas en los que se sitúan cada uno de ellos, intentando analizar las constricciones o facilidades que esa organización tiene con respecto a la intervención.

---

<sup>95</sup> La Ley 2/1988 de Servicios Sociales de Andalucía reconoce en su artículo 7 que los servicios sociales comunitarios van a ser la estructura básica y el primer nivel de intervención más próximo al usuario desarrollando cuatro servicios o prestaciones: Servicio de Información, Valoración y Orientación, Servicio de Cooperación Social, Servicio de Ayuda a Domicilio, y Servicio de Convivencia y Reinserción. Es en el primero de ellos donde nos hemos centrado para el desarrollo de la investigación que presentamos.

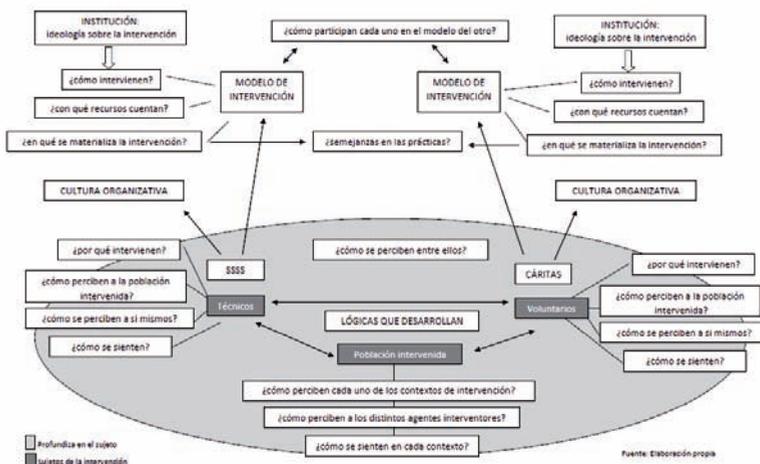
<sup>96</sup> Cáritas es el organismo oficial de la Iglesia para promover, potenciar y coordinar la acción caritativa y social de la Iglesia. Existe una sección de Cáritas Diocesana por cada una de las Diócesis de la Iglesia Española, y, a su vez, cada Diócesis estructura sus acción caritativa y social mediante dispositivos de Cáritas ubicados en cada una de las parroquias.

Estos aspectos globales a los que nos hemos aproximado anteriormente, se materializan en unos espacios de relación concretos (SIVO, distrito centro de los Servicios Sociales Comunitarios de una localidad Sevillana y Cáritas Parroquial de una iglesia de dicha localidad) y en unos individuos concretos (técnicos, voluntarios y población intervenida) que es lo que tratamos de abordar en el segundo enfoque. Así planteamos:

- Una descripción física de los contextos de intervención donde se establecen las relaciones entre sujetos interventores y sujetos intervenidos, tratando de atender hasta el más mínimo detalle que nos pueda dar claves de cómo se concibe y, por tanto, se va construyendo el sujeto en uno y otro contexto.
- Una profundización en cada uno de los sujetos que participan en los contextos.
  - Con respecto a los agentes interventores (técnicos y voluntarios) hemos intentado, a través de sus discursos, atender a cuestiones tales como por qué intervienen, cuáles son los discursos de su acción, cómo perciben a la población intervenida, cómo se perciben a sí mismos cuando intervienen y, más aún, cómo se sienten. También hemos tratado de abordar cómo se perciben los distintos agentes interventores (técnicos y voluntarios) entre ellos.
  - Con respecto a la población intervenida, y partiendo de la premisa de que son sujetos que están siendo o han sido intervenidos por ambos contextos, nos ha interesado profundizar en cómo perciben cada uno de los contextos de intervención, cómo perciben a los distintos agentes interventores y cómo se sienten ellos en cada uno de los contextos de intervención, intentando analizar las diferencias que perciben.

Es importante aclarar que, aunque hablemos de dos enfoques dentro del proceso metodológico, esto no quiere decir que se hayan dado diferenciados temporalmente. Es decir, que aunque utilicemos dos enfoques analíticos (uno macro y otro micro), los dos se han ido realizando y han interactuando al mismo tiempo. La mirada a lo macro nos daba información de lo micro y viceversa.

A continuación aportamos un esquema donde estas fases quedan reflejadas.



La finalidad última que planteamos con esta propuesta de investigación es que todas las personas que participan en la intervención social se reconozcan como sujetos que deciden y esperan, aman y recuerdan, buscan y dudan, invocan y desesperan (García Roca, 2007), intentando mostrar el beneficio que esta consideración puede tener para la intervención social. En definitiva, esta investigación trata de expresar la necesidad de una nueva búsqueda, de una construcción, de una modalidad discursiva diferente, determinada ahora por el sujeto, por su propia palabra, por su singularidad, a la vez que recupera la importancia de los vínculos de ese sujeto con otros, buscando desde allí una nueva resignificación de la intervención social.

### 4.3. Algunas aportaciones que queremos resaltar

¿Qué aportaciones realizan estos dos trabajos al asunto de estudio de este texto? Ambos tienen en realidad cosas en común, los dos se orientan hacia objetos muy próximos, aunque no similares.

Si los considerados como investigaciones, pensamos que presentan algunas cuestiones destacables. La primera tiene que ver con la idea de *mestizaje metodológico*. Ambos trabajos, cada uno a su manera, han tratado de combinar diferentes tradiciones

analíticas, fieles al criterio de que la complejidad (mirada desde lo científico), más que un paradigma en sí, es un espacio para el encuentro epistemológico y metodológico. Las dos investigaciones han optado por diseños metodológicos abiertos, basados en la idea de que el método ha de ser –antes que cualquier otra cosa– una herramienta dúctil, con capacidad para adaptarse a la realidad sin *romperse*. Un tercer punto que conecta ambos aportes tiene que ver con la relevancia que en los mismos tiene el estudio de la práctica, de lo que De Certeau (2000) denomina artes de hacer. El material sensible de ambos trabajos es la vivencia de los actores en el campo de la acción directa, la narración hecha por ellos y la observación del investigador sobre todo ello.

Por otra parte, nos parece también reseñable el tipo de *producto* perseguido por ambas investigaciones. Las dos tratan de realizar un aporte indagatorio. Para Eisner (1998), la indagación está en la frontera entre la investigación y la evaluación. Nosotros pensamos que en realidad los enfoques indagatorios son un puente que aborda la evaluación con mirada investigadora. Esta idea nos parece esencial para el estudio de la intervención.

El primero de los trabajos descritos ha servido para establecer un nuevo modelo de intervención social y de organización del Centro de Servicios Sociales, modelo sobre el que actualmente se ordena la intervención y que ha sido tomado como referencia por otros Centro de Servicios Sociales de la ciudad. En lo estrictamente organizativo, las nuevas formas han reducido considerablemente el problema que dio origen al proceso, la comentada lista de espera. Pero más allá de esto ha contribuido a reactivar prácticas de lógica más integral y compleja: se repensaron los procedimientos de atención desde la idea del trabajo en proceso y el acompañamiento a los sujetos; se revisaron las relaciones con el barrio con el fin de lograr una mayor presencia del Centro en los espacios de cotidianidad del barrio; se han replanteado los procedimientos de gestión interna orientándolos al trabajo en equipo, a la evaluación y al intercambio de saberes; finalmente, se estableció una estructuración de la intervención pensada en clave de redes de acción conjunta con otras entidades cercanas. Paradójicamente, será necesario continuar en la senda de indagación abierta para comprobar el impacto real de estos criterios en las nuevas prácticas.

El segundo de los trabajos indaga dimensiones de la intervención quizás más concretas a la vez que sutiles: la relación de los sujetos concretos que participan en ella y el modo en que la intervención es percibida y sentida desde la relación de ayuda, ese espacio en el que se produce el encuentro entre quien interviene y quien es intervenido. El propósito –si se quiere entender así– es aquí más estrictamente indagatorio, pues trata de reconstruir, desde la relación referida, el conjunto de acciones, relaciones y retroacciones de diferente naturaleza (ideológicas, institucionales...) que conforman el sistema de ayuda. Este conocimiento complejo de la red que envuelve a la intervención es esencial para todo propósito de renovación de la intervención.

## 5. Bibliografía

DE CERTAU, M. (2000), *La invención de lo cotidiano. Artes de hacer*, México, UIA.

EISNER, E. W. (1998), *El ojo ilustrado. Indagación cualitativa y mejora de la práctica educativa*, Barcelona, Paidós.

FANTOVA, F. (2003), «Comunicación y relación en la intervención social y en la gestión de calidad», en Setién, M. L. (et al.) (coord.), *La calidad en los servicios sociales: conceptos y experiencias*, Valencia. Tirant lo Blanch, pp. 179-188.

FERNÁNDEZ, F. y PONCE DE LEÓN, I. (2006), «El proceso de intervención en el Trabajo Social con casos: una enseñanza teórico-práctica para la escuela de Trabajo Social», *Acciones e Investigaciones Sociales*, mayo 2006, pp. 371.

GARCÍA-LONGORIA, M. P. (2000), *Procedimiento metodológico en Trabajo Social*, Murcia, JMC.

GARCÍA ROCA, J. (2007), «La revancha del sujeto», *Documentación Social*, nº 145, pp.37-52.

GEERTZ, C. (1998), *The nterpretation of cultures*, New York, Basic Books.

JARAIZ ARROYO, G. (2011), *Intervención social, barrio y Servicios Sociales Comunitarios*, Madrid, FOESSA.

LAGOS GARAY, G. (2004), «Gregory Bateson: un pensamiento (complejo) para pensar la complejidad. Un intento de lectura/escritura terapéutica», *Revista Científica Polis de la Universidad Bolivariana*, vol. 3, nº 9.

- LEY 2/1989 de 4 de abril de Servicios Sociales de Andalucía.
- MARTÍNEZ, B. (2008), «La investigación en la cotidianidad social desde la fenomenología», *Revista Tiempo de Educar*, vol. 9, nº 17, pp. 35-56.
- MORA, S. (2008), *El voluntariado, una opción vinculante*, Valladolid, Gam Tepeyac.
- MORIN, E. (1984), *Ciencia con consciencia*, Barcelona, Anthropos.  
 — (2005), *Introducción al pensamiento complejo*, Barcelona, Gedisa.
- MOTTA, R. (2002), «Complejidad, educación y transdisciplinariedad», *Revista Científica Polis de la Universidad Bolivariana*, vol.1, nº 3.
- PINILLA, R. (2006), *Más allá del bienestar: la renta básica de la ciudadanía como innovación social basada en la evidencia*, Barcelona, Icaria.
- RENES, V. (2004), «Criterios y objetivos para la calidad en la intervención social» *Documentación Social*, nº 135, pp. 11-34.
- RUIZ, E. (2005), *Intervención social: cultura, discursos y poder. Aportaciones desde la Antropología*, Madrid, Talasa.  
 — (2010), «Para entender la intervención social», en J. Blanco *et. al.* (coord.), *Paradojas y geometrías en intervención social*, Aconcagua Libros, pp.15-32.
- SÁNCHEZ VIDAL, A. (1999), *Ética de la intervención*, Barcelona, Paidós.
- SEN, A. (1995), *Nuevo examen de la desigualdad*, Madrid, Alianza.
- SOLANA, J. L. (2005), «Prólogo. Por un pensamiento complejo», en J. L. Solana (coord.), *Con Edgar Morin, por un pensamiento complejo: implicaciones interdisciplinarias*, Madrid, Akal/UNIA, pp. 9-25.
- STRAUSS, A. y CORBEN, J. (1998), *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*, Newbury Park C.A., Sage.
- VIDAL, F. (2006), «La exclusión social remodernizada. Repensar la exclusión social desde una sociología de la presencia», en F. Vidal (coord.), *La exclusión social y el Estado de Bienestar en España. V Informe FUHEM de Políticas Sociales*, Icaria/FUHEM, pp. 629-742.  
 — (2009), *Pan y rosas. Fundamentos de exclusión social y empoderamiento*, Madrid, Foessa/Cáritas Española.