

Documentación Social

- QUE ES EL S. S. DE GRUPO
- PROBLEMATICA GENERAL E HISTORIA DEL S. S. DE GRUPO
- ASPECTOS TECNICOS Y ETICOS
- PRINCIPIOS
- LA METODOLOGIA
- LOS INSTRUMENTOS
- BIBLIOGRAFIA

Las técnicas del trabajo de grupo

por la Srta. Elda Fiorentino

SECCION SOCIAL DE CARITAS ESPAÑOLA
Cuesta Sto. Domingo, 5, 2.º D. - MADRID - 13

Enero - Marzo 1961

13



La señorita Fiorentino es profesora de Group Work en la Scuola Italiana di Servizio Sociale, de Roma, y es considerada como uno de los mejores expertos en esta materia.

La autora se reserva la propiedad intelectual de la presente obra. Cualquier reproducción de la misma, debe serle solicitada particularmente.

NOTA:

Esta colección de monografías está preparada por la Secretaría del CENTRO DE ESTUDIOS DE SOCIOLOGIA APLICADA y tiene como finalidad facilitar una serie de trabajos monográficos que versen sobre temas de acción social.

Interesa, pues, a todos aquellos trabajadores sociales, tales como Asistentes Sociales, directores de Instituciones benéficas y asistenciales, Colegios, Párrocos, Consiliarios de Acción Católica, etc.

El Consejo de Redacción solicita, para cada tema concreto, la colaboración de aquellos especialistas que han trabajado en la práctica y conocen a fondo cada uno de los temas, presentándonoslo a través de una visión social y cristiana.

A todos, pues, será sumamente útil poseer un cierto número de fórmulas prácticas, en vistas a lo que debe constituir una acción social propia para los hombres de Iglesia.

Las técnicas del trabajo de grupo

Lecciones expuestas en el Seminario de Estudios sobre «Group Work» organizado por la **Confederación de Escuelas de la Iglesia de Servicio Social** y los **Servicios Técnicos de las Naciones Unidas**

(2.^a Edición)



Sumario

	Págs.
	5
PRESENTACIÓN, por R. D.	9
CAP. I: <i>Introducción al Servicio Social de Grupo</i> ...	9
A) Orientaciones generales ...	12
B) Introducción al S. S. de G.	17
CAP. II: <i>Problemática general e historia del S. S. de G.</i>	17
A) Meta del S. S. de G.: recto uso de la libertad ...	17
B) Reflexiones sobre el método a emplear	22
C) Reconocimiento de los límites del servicio ...	25
D) Complementariedad de los métodos ...	25
E) Elementos fundamentales del S. S. de G.	26
F) Necesidades que pueden ser satisfechas con el S. S. de G.	27
G) Breve historia del S. S. de G.	27
CAP. III: <i>Fundamentos que regulan los principios del Servicio Social de Grupo</i> ...	31
A) Aspectos técnicos y éticos ...	31
B) Fundamentos filosóficos ...	32
C) Fundamentos sociológicos ...	32
D) Fundamentos psicológicos ...	34
E) Otros factores importantes ...	35
Importancia de una base científica en la profesión ...	39
CAP. IV: <i>Principios del Servicio Social de Grupo</i> ...	41
Aplicación de estos principios a las relaciones profesionales del A. S. ...	45
CAP. V: <i>Metodología</i> ...	49
Elección del método ...	49
Elementos fundamentales del método	50
La relación profesional ...	57
CAP. VI: <i>Los instrumentos en el S. S. de G.</i> ...	59
A) Relación profesional ...	59
B) Uso de la personalidad ...	63
C) La dinámica del grupo ...	65
CAP. VII: <i>Los complementos o auxiliares</i> ...	69
A) El programa ...	69
B) La entrevista marginal ...	70
C) Otros auxiliares ...	72
CAP. VIII: <i>El S. S. de G. y las entidades</i> ...	73
Por qué el S. S. de G. debe desarrollarse en el seno de una entidad ...	74
Relaciones entre la A. S. y la Entidad	75
El A. S. como elemento coordinador	79
Necesidad de una diversificación en S. S. de Grupo ...	80
CAP. IX: <i>Tipificación de grupos</i> ...	83
A) Distintos tipos de grupos con los que puede trabajar un A. S.	83
B) Criterios para fijar la posibilidad de trabajar con un grupo determinado	87
CAP. X: <i>Documentación e informes</i> ...	91
BIBLIOGRAFÍA ...	95

Presentación

Ofrecemos a nuestros lectores el presente número de DOCUMENTACION SOCIAL dedicado a uno de los aspectos, hoy día más necesarios, de la acción social y que constituye el móvil de la misma: el trabajo de grupo.

Aunque sea una de las técnicas características del Servicio Social, dado que su desconocimiento en España por parte de la mayoría de los que dirigen o promueven grupos sociales (de adolescentes, juntas de vecinos, grupos de A. C., dirigentes de toda clase de asociaciones, etc.), consideramos que su publicación es sumamente interesante.

Precisa, cada día más, que, en el campo de la acción social, la técnica sustituya a la improvisación. La «promoción social» es el leit-motif de todo agente del servicio social que pretenda conseguir un nivel más elevado de bienestar para la sociedad a la cual sirve, y no se puede despreciar lo que la experiencia de los otros ha ido acumulando y sistematizando, científicamente.

La conducción de los hombres ha sido siempre una de las ciencias más difíciles, dada la variabilidad del alma humana, dotada de libertad; pero cuando esta conducción se realiza sobre grupos humanos aumentan las dificultades, por el hecho de añadirse, a aquella dificultad inicial nuevos tipos de conducta, fruto de los contactos colectivos y de las reacciones en grupo, los cuales complican sobremanera la gestión del líder social, quien ha de tratar, primero de conocer y luego de ayudar a los grupos en el proceso de su promoción humana.

Huelga decir cómo se ha llevado a cabo esta acción social, las más de las veces. ¡Pura improvisación! ¿Quién no se ha encontrado de repente, por gratuita designación del presidente de una entidad de la que forma parte, constituido en jefe o responsable de un grupo de jóvenes, de adultos o de niños, agrupados con fines recreativos, culturales o económicos? ¿Y con qué bagaje ha asumido tal tarea?

¿Se ha pensado nunca que para tal gestión era indispensable poseer una preparación, pues de lo contrario, no sólo se podrá comprometer la continuidad del grupo, sino incluso se podría comprometer su misma existencia?

Esperamos que esta publicación servirá, a los más, para abrirles los ojos sobre la problemática que entraña una acción sobre grupos sociales, e indudablemente a todos los trabajadores sociales, como introducción a esta especialización dentro de su profesión.

Este número constituye la recopilación de las lecciones expuestas en un seminario de estudios celebrado en San Sebastián sobre «Group-Work» (trabajo de grupo) organizado por la Confederación de Escuelas de la Iglesia de Servicio Social, y dirigida por la experta italiana señorita Elda Fiorentino, enviada por los Servicios Técnicos de las Naciones Unidas.

Se ha procurado conservar en lo posible la forma de exposición verbal, para dar más calor e inteligencia a su contenido. La multitud de ejemplos expuestos sirven para matizar y enriquecer de continuo los principios e ideas, y es por ello que los hemos respetado totalmente, eliminando tan sólo, por falta de espacio, los diálogos y preguntas que de ellos se derivaron.

La señorita Fiorentino es una gran maestra en el servicio social de grupo, y aunque ella, modestamente, no se atreve muchas veces a formular aplicaciones categóricas al «caso español», que dice desconocer, nosotros tenemos por cierto que las circunstancias italianas son muy semejantes a las nuestras y, por tanto, tendrán plena aplicación en nuestro país, dadas las semejanzas temperamentales, culturales y religiosas, hijas de la pertenencia a una misma civilización latina y cristiana y de estar situados en una misma latitud geográfica y mediterránea.

Las dificultades acaso podrán hallarse al considerar la discrepancia entre las estructuras políticas y sociales entre ambos países, que afecta, no ya a las relaciones de los Asistentes Sociales con los grupos humanos, sino con las entidades a las que éstos sirven, lo cual no pasa de ser un aspecto puramente circunstancial.

Considerando la introducción de esta nueva técnica en el ámbito de nuestra sociedad española, a través de nuestra óptica cristiana podemos afirmar que las aportaciones del S. S. de grupo derivan, en el fondo, de la misma fuente: Dios.

La causalidad final del S. S. de grupo, es decir, el «hacer a la sociedad más humana y al hombre más capaz de vivir en sociedad» entran de lleno en las perspectivas ontológicas del cristianismo. Dios es la causa primera de la vida social, y toda metodología que tienda a rellenar los huecos que se producen en ella, entra de pleno en las perspectivas de la religión.

La utilización de las técnicas del trabajo de grupo no significa la suplantación del valor de las aportaciones trascendentales de nuestra religión, sino al contrario, al reconocer, precisamente, la necesidad de una visión sobrenatural de la vida societaria, la cual no tendrá cumplimiento total sin la inserción de tales valores trascendentales.

La Gracia no destruye ni suplanta la obra de la naturaleza y de los hombres, sino que la ayuda a realizarse. La aplicación de toda la metodología del S. S. de grupo favorece, por una parte, el desarrollo religioso, y por otra, necesita, ella misma, de una visión final más halagüeña y estimulante que el simple alcance de un bienestar terreno.

Con ello, la actitud del Asistente Social se verá grandemente reforzada por un mayor dinamismo y tenacidad, cuando entren en juego los móviles espirituales, mucho más eficaces y enérgicos.

Pero si consideramos tales actitudes en el mismo seno de una sociedad cristiana, esta inserción de valores trascendentes aparece todavía como una necesidad más urgente.

En el actual momento español, en que empiezan a proyectarse las actividades de los técnicos del servicio social sobre los grupos humanos (centros sociales, agrupaciones parroquiales, hospitales, etc.), unaparece la trascendencia de la aportación de este trabajo, ya que el nacimiento y la continuidad de tales obras sociales dependerá de la capacidad vocacional y técnica de los agentes que las dirijan.

Agradecemos vivamente a la señorita Fiorentino las facilidades que nos ha dado para la publicación de este trabajo, así como a la dirección y alumnas de la Escuela de A. S. de San Sebastián y a cuantos han colaborado en su redacción definitiva.

R. DUCASTELLA
Director de C.E.S.A.

Las técnicas del trabajo de grupo

Por la señorita
ELDA FIORENTINO

I. Introducción al Servicio Social de grupo

A) Orientaciones generales sobre el Servicio Social

Hay que distinguir entre el Servicio Social como institución y el Servicio Social como método.

En todos los países civilizados existen una serie de instituciones destinadas a prestar diversos servicios a los ciudadanos: se trata de instituciones de tipo *asistencial* tales como Hospitales Psiquiátricos, Protección de Menores, Centros Sociales, Servicios Sociales Parroquiales, Organizaciones de Colonias de Vacaciones, etc. Pero estos centros de actividad organizada no constituyen, en si, el *servicio social*. El Servicio Social, tal como se entiende internacionalmente, es un *método de trabajo*, ejercido por unos agentes especializados: los *trabajadores sociales* o *asistentes sociales*. Es preciso, por tanto, distinguir entre un servicio social como *organización* (hospitales, colegios, centros, etc.) y el servicio social como *método de trabajo*. Es muy importante separar estos dos conceptos tan distintos el uno del otro. En efecto, una cosa es un hospital y otra el servicio social en un hospital.

Lo que nos va a ocupar ahora será, pues, el Servicio Social como método.

El Servicio Social es uno y utiliza un único método de trabajo, el cual es aplicable a todas las especialidades,

Ahora bien, antes de adentrarnos en el estudio del Servicio Social de Grupo, que es el que nos interesa específicamente a nosotros, vamos a echar una ojeada sobre el Servicio Social en general, puesto que el primero es *uno de los modos* a través del cual se puede realizar el Servicio Social. Es decir, el Servicio Social es siempre uno y siempre el mismo y utiliza un solo método de trabajo. Lo que sucede es que unas veces se refiere a individuos solos, otras se realiza con grupos de personas, otras con comunidades y, en fin, otras veces actúa en el seno de las propias instituciones — en cuyo caso constituye el S. S. Administrativo, especialidad muy poco conocida en Europa, pero, no obstante, de gran importancia —. En todos estos casos el S. S. usa el mismo método fundamental: es sólo la situación lo que cambia: el modo de trabajar, de abordar a las personas, es siempre el mismo. Y ello es así porque, en el fondo, el S. S. no pretende otra cosa que ayudar a los hombres (individualmente, en grupo o como una comunidad) a con-

seguir su promoción humana y social. En otras palabras, el S. S. pretende ayudar a las personas *en todas las necesidades particulares que puedan ser satisfechas por una entidad particular*. Pongamos como ejemplo el caso de un enfermo mental. Naturalmente, se tratará de un enfermo convaleciente (puesto que si está grave no es de incumbencia de la Asistente Social, pues se trata de un caso clínico que cae dentro del campo del médico o del psiquiatra), y lo que se pretende con el S. S. es reintegrarle a su familia, a la sociedad, al mundo del trabajo. Es en este aspecto que el trabajador social realizará su misión. Si el enfermo tiene problemas de índole económica, el A. S. lo que deberá hacer es ponerle en contacto con otras instituciones específicas (la parroquia, el Sindicato, un servicio de préstamos laborales, etc.) que puedan prestarle la ayuda que requiere. En resumen, podemos decir que la misión del A. S. es la de *ayudar a la persona o al grupo según los límites de la entidad para la cual trabaja y según las necesidades de la persona*

pues en todas lo que busca es contribuir al desarrollo de la personalidad humana, tanto si se considera individualmente, como formando un grupo o bien una comunidad.

Una característica particular de la ayuda que se presta a través del S. S. es el fomento del *desarrollo espiritual* del individuo, especialmente en lo que se refiere a su capacidad de relaciones sociales. En el caso citado anteriormente, el enfermo mental que se reintegra a su hogar tiene necesidad de que se le ayude a encontrar trabajo. Esta ayuda, naturalmente, podrá hallarla en una persona cualquiera, sólo con que tenga buena voluntad y sin conocimientos técnicos, pero la Asistente Social, al ayudarle a buscar trabajo lo hará de una manera especial, y es esta *manera* lo que caracteriza al Servicio Social. En efecto, al ayudarle a buscar un trabajo adecuado tratará de que sea el propio interesado quien colabore con ella en esta búsqueda. No se limitará a buscarle un trabajo y a dejarle sentado frente a una mesa en un despacho: procurará que el cliente trabaje con ella, hablarán, discutirán sobre posibilidades, sobre pros y contras de suerte que el mismo interesado participará en su propio proceso de incorporación a la sociedad. No se lo dará todo hecho: él habrá tenido que poner su esfuerzo también. Y es esta participación, precisamente, el factor esencial y definitivo de su incorporación a la sociedad. Con este ejemplo vemos, pues, que un mismo problema puede ser solucionado de dos modos distintos, pero en el primer caso no será Servicio Social, y en el segundo, sí.

De la misma manera podemos decir que toda ayuda que se limita al *exterior de la persona*, no es S. S., pues éste significa, por esencia, un proceso espiritual, por tanto, de orden interno.

El Servicio Social, pues, es un modo de trabajar particular, una manera de ayudar que implica *una relación personal* entre la Asistente Social y el asistido, bien solo, bien en grupo, bien formando una comunidad. En los tres casos, empero, es precisamente esta relación personal la que significa la parte fundamental de la ayuda.

Característica del Asistente Social es el representar a la sociedad. Esto es lo que da el sello de social a su trabajo.

Por otra parte, el Servicio Social trabaja en el seno de estructuras organizadas, es decir: una A. S. no puede trabajar como a tal con un médico, con un abogado, o con un líder profesional,

cuyo trabajo es personal, porque un factor fundamental del trabajo del A. S. es *la representación de la sociedad* ante las personas que sufren alguna necesidad. El A. S. representa el puente entre el necesitado y la sociedad, la cual ha creado determinadas estructuras para satisfacer estas necesidades.

El Servicio Social es *social* propiamente porque ayuda a las personas a sentirse miembros de una *sociedad* concreta, ciudadanos dentro de un estado, de un país. Es fundamental en el S. S. este sentido de pertenecer a una sociedad organizada, y es el A. S. precisamente el que trabaja como representante de esta sociedad, de suerte que la ayuda que él presta no es *personal*, sino *social*, porque la presta en nombre de esta sociedad. Así, pues, la persona que es ayudada por el A. S. no es ayudada por un hermano, sino por la *sociedad*, de ahí que esta ayuda no puede ser simplemente *caritativa*, sino *social*. En efecto, la ayuda caritativa, voluntaria, es ejercida personalmente, y su valor es puramente personal. No así el Servicio Social, que tiene un valor mucho más amplio. No vamos a discutir el valor de ambas prestaciones. Únicamente pretendemos distinguir ambos conceptos.

Pero, por otra parte, el Asistente Social, además de la ayuda *social* que presta, la presta como un hermano, pero como un hermano que representa en sí a toda la sociedad y es, en consecuencia, muy importante que la persona, el grupo o la comunidad a quien se ayuda, comprenda que es ayudado *por la Sociedad a la cual pertenece*. Esta convicción será la que le permitirá sentirse miembro de una sociedad y tener conciencia de la propia seguridad social, de su capacidad de relación social. Veamos un caso, como ejemplo: Un niño que vive solo con sus padres, sin relación con el mundo exterior, puede crecer en un ambiente lleno de amor, de calor de hogar, pero si no tiene trato con otros niños, le faltará una experiencia fundamental. Su capacidad de amar se habrá desarrollado mucho, pero su capacidad de relación social se mantendrá en un nivel muy bajo. Por lo tanto en la vida de las personas se necesitan experiencias muy diversas para que el alma humana pueda desenvolverse en todos sentidos, íntegramente.

Repitamos, pues, que al Servicio Social no le corresponde la representación de la familia, de la Iglesia, etc., sino la de *toda la sociedad*. Todas estas instituciones citadas, son las que hacen que el individuo se desarrolle íntegramente, y sólo podrá admitirse una representación parcial de una de ellas por el S. S. en el caso de que sea una necesidad que falte en el ambiente en que vive un cliente determinado.

El S. S., no es una «panacea»
para los males de este mundo,

Ahora bien, no debemos considerar al Servicio Social como la «panacea universal» de todos los males que aquejan a la humanidad, ya que él mismo tiene sus límites propios, y bien estrictos por cierto. Si la sociedad no se desarrolla ampliamente no será jamás el S. S. quien podrá hacerla «marchar bien». El es solamente una contribución a que la humanidad pueda ser más feliz.

sino que se dirige a satisfacer una necesidad específica: la dificultad en el uso de la propia libertad.

Pero es que, además, el S. S. se dirige casi exclusivamente a satisfacer una necesidad *particular*. El individuo que goza de perfecta salud no necesita del médico; así tampoco el individuo

que se halla perfectamente integrado en la sociedad, que no tiene problemas de este tipo, no necesita del Servicio Social. Una necesidad común existe en todos los asistidos por el S. S., y es *una dificultad en el uso de la propia libertad, de su propia capacidad*. El cliente del S. S. es el individuo que, por cualquier causa, encuentra una cierta dificultad en hacer uso de su propia libertad. De ahí que la simple falta de dinero, no presupone el recurrir al Servicio Social, ya que no es su misión solucionar problemas de índole económica. Será un posible cliente de la Asistencia Pública o del Secretario Parroquial, pero no del Servicio Social. Solamente si la miseria constante ha minado su moral y el individuo está moralmente deshecho, y ha perdido la esperanza, el valor y la confianza en sí mismo y en la sociedad, entonces sí será su sujeto. La persona que posee ánimo, esperanza, confianza en sí misma, no necesita de la Asistencia Social: le basta, como máximo, con acudir a una entidad de asistencia pública.

Es muy importante fijar este concepto, puesto que de lo contrario se corre el riesgo de creer que los Asistentes Sociales, poco a poco, van a sustituir a todas las personas que se ocupan de la Asistencia. ¡Nada más lejos de la realidad!: toda la vida deberá haber quien, sea voluntariamente, sea profesionalmente, se dedique a estas tareas asistenciales. Son únicamente ciertos tipos de necesidades relativas a dificultades en el uso de la propia libertad, los que serán objeto del Servicio Social. Hemos de hacer hincapié en esto para que no suceda lo que sucedió en Italia, donde las primeras promociones de Asistentes Sociales creían, por ejemplo, que sólo ellas eran capaces de establecer una relación con un enfermo mental, y que las Hermanas, que trabajaban de siempre en el hospital, no estaban adaptadas a su trabajo. Tanto debemos huir de un extremo como de otro. Es indispensable dar a cada uno su valor y ser muy prudentes en la afirmación de que esta nueva profesión no viene a *sustituir* las actividades ya existentes, y que tienen una tradición de trabajo rica y sólida, sino que viene a integrar solamente aquellas actividades que son insuficientes, o a vivificar aquellas que están un poco adormecidas. Nunca a sustituir las cosas que están ya hechas y que son eficaces.

B) Introducción al S. S. de grupo

Y ahora que hemos fijado el fin del Servicio Social en general podemos pasar a considerar el S. S. de grupo. ¿Cuál es su particularidad? ¿Cuál es su objetivo? ¿Qué técnica le es específica?

El S. S. de Grupo pretende ayudar al grupo, a través del grupo,

El Servicio Social de Grupo se sirve del valor del grupo considerando que sólo a través de éste el hombre puede adquirir ciertos aspectos importantes para su madurez.

El grupo, en la vida de todo hombre, tiene una importancia indiscutible. Por ejemplo, el niño que nace en un hospital y debe vivir en un orfanato, entre veinte, treinta o cuarenta niños más, sin el contacto con

unos padres, carece de la experiencia del grupo familiar, del pequeño grupo formado por los padres, los hermanos, etc. El primer grupo que conoce es un grupo amplio, anónimo, donde nadie pertenece a nadie, y esta primera experiencia de grupo incompleto quedará para siempre grabada en el alma de este pequeño. Todos sabemos lo importante que es, para el desarrollo espiritual del ser humano, esta experiencia de vida familiar.

Pero en esta vida familiar debemos distinguir dos aspectos: un niño puede ser muy querido por sus padres y tener una experiencia de amor completa; pero si entre aquéllos no reina una completa armonía, la experiencia del niño ya no será completa, porque el hijo se dará cuenta de la falta de amor entre sus padres. En este caso, no es la experiencia de amor individual la que le falta, sino la de una atmósfera de amor. Del mismo modo, un niño que vive en familia puede tener una buena experiencia de relación individual y carecer de una experiencia de relación de grupo... Y en la vida de una persona, ambas experiencias son igualmente imprescindibles. Es necesario, pues, que el niño tenga el amor de sus padres, pero a la vez, es preciso que en su hogar viva en una atmósfera de amor, donde todos se quieren. Esta atmósfera de amor la da el grupo: es el amor que procede del grupo familiar, no de cada uno de los miembros de la familia en particular. Y porque la esencia de la familia es una esencia de amor, al niño criado en un asilo le falta esta experiencia de grupo, fundamental.

proporcionando al individuo falta de ella la experiencia necesaria para que pueda desarrollar su vida normalmente.

El Servicio Social de Grupo, basándose en este concepto, intenta proporcionar al individuo que no ha tenido ninguna experiencia de grupo, aquella experiencia que le falta. Porque la reali-

dad ha demostrado que cuando una persona carece de una experiencia de grupo fundamental en su vida, puede sufrir ciertos problemas, los cuales constituyen, precisamente, el objeto de la ayuda del Servicio Social de Grupo.

Decimos *puede sufrir*, no lo afirmamos categóricamente, puesto que existe en el alma humana una enorme posibilidad de compensar las cosas que nos faltan. No todos los niños que han crecido en una familia sin amor acusan luego esta falta y presentan alguna anormalidad. Tengamos bien en cuenta que cuando decimos «falta de experiencia de amor» no presuponemos que fatalmente se presente el mismo problema. Bien sabido es que no todos los hombres reaccionan de igual manera. Estas son sólo condiciones que favorecen más o menos ciertas tendencias, no condiciones que las determinan.

Tenemos que estar muy atentos a esta diferencia, pues de otra suerte, además de los enormes errores que cometeríamos en el plano teológico, ético, etc., también los cometeríamos en el plano del Servicio Social, ya que si nosotros, como Asistentes Sociales, no creyésemos en la libertad humana, no podríamos prestar el Servicio Social, el cual se basa, precisamente, en que el ser humano es libre y por ende capaz de mejorar. Por tanto, no sólo es un problema teológico, sino también una exigencia fundamental en el seno del S. S.

El Servicio Social de Grupo parte del presupuesto de que cada individuo se desenvuelve a través de experiencias de grupo y que muchas de estas experiencias son esenciales para su desarrollo integral. En consecuencia, trata de sustituir o de proporcionarle aquellas experiencias de que carece o que han sido insuficientes o inadecuadas para sus exigencias y necesidades.

La ayuda que procura el S. S. de Grupo es, precisamente, a través del propio grupo, y esta ayuda se presta al individuo singular a la vez que a todo el grupo en general. Pongamos como ejemplo la familia. En el caso de una familia disgregada, en la que los padres no se amen entre sí, se puede ayudar al padre a comprender las exigencias de amor de la madre, y a ésta a tener conciencia de las de su marido. Pero al mismo tiempo se puede ayudar a ambos a comprender el valor de la vida familiar en cuanto a tal. Es decir, no se busca únicamente satisfacer las exigencias de amor de cada uno de los miembros de la familia, sino la revalorización de *toda la vida familiar*, que exige una donación de *todos para todos*.

Su misión es enseñar al grupo, y por tanto a los individuos singulares también, a ser mejores y a vivir más unidos

En todo grupo organizado se puede ayudar a cada miembro a tener una relación más libre con los demás, pero a la vez se puede enseñar al grupo a actuar con mayor coherencia, a adap-

tarse mejor. Ahora bien, esta ayuda no se realiza por medio de una relación directa individual, sino a través de una relación con el grupo. Para tomar este camino es necesario conocer la dinámica psicológica y sociológica del grupo. Es necesario comprender que la ayuda que se presta a cada persona, es *a través del grupo* en cuanto a tal. Así, si una familia está unida, con amor, resulta una excelente experiencia de grupo para los extraños que circunstancialmente se pongan en contacto con ella. En efecto, ¿verdad que resultará una experiencia muy diferente la que obtenga una muchacha que viva una temporada entre una familia en la que todos estén muy unidos, que la que tendrá una chica que tope con una familia en la que todos estén siempre riñendo entre sí? Un ambiente placido, equilibrado es válido no sólo para los que viven en su seno, sino también para todos los que entren en relación con él. Por lo tanto, enseñar al grupo a ser mejores, más comprensivos, más generosos, más abiertos, equivale a fijar las condiciones para que cada individuo pueda sacar el mejor provecho personal de esta experiencia.

Resumiendo, pues, podemos decir que el Servicio Social de Grupo no ayuda *directamente* a los individuos, sino que lo hace *a través del grupo*

El *leit-motif* del Servicio Social es «hacer a la sociedad más humana y al hombre más social». En el S. S. de Grupo hacer a la sociedad más humana y al hombre más social significa que, trabajando con los grupos el Asistente Social labora con la célula más pequeña con la cual se manifiesta la vida social.

La sociedad está formada por individuos reunidos en familias, en industrias, en oficinas, en países, en confesiones religiosas, en partidos políticos, etc. Y dentro de cada uno de estos grupos hay otros subgrupos más

pequeños: secciones de jóvenes, de niños, regiones, ciudades, barrios, y así hasta una infinidad de cada vez más reducidos grupos. Trabajar con un grupo, por ende, significa hacerlo con la más pequeña forma de sociedad que existe. Hacer a este grupo más humano, es decir, hacerle conocedor de los altos valores de la persona humana, que no pueden jamás quedar en un segundo plano, puesto que no hay ningún grupo que valga más que los seres que lo forman, significa laborar en el proceso de humanización de toda la estructura social, ya que aun cuando se trate de un grupo reducido, se le considera como formando parte de la sociedad total.

Al mismo tiempo, trabajar con los individuos dentro del grupo equivale a hacerles más capaces de ser buenos miembros de este grupo, es decir, de ser un buen ciudadano dentro de su país, de ser un buen feligrés dentro de su parroquia. En otras palabras: es lograr que cada individuo tenga una mayor capacidad para sostener relaciones positivas con las otras personas con las cuales normalmente convive.

Esta experiencia de grupo es fundamental en la vida del hombre.

A decir verdad, la experiencia que el trabajador social puede proporcionar a través del grupo es una pequeña experiencia comparada con la vida total de la persona, puesto que sólo puede dedicarle unas horas semanales, pero no obstante puede ser fundamental para ayudarlo a entablar una buena relación con la sociedad que le rodea. Del mismo modo que un Asistente Social que trabaja en un caso individual, no sólo procura alimentos, medicinas, colocación, o lo que sea preciso, sino que además proporciona una experiencia de *relación humana particular*, de fraternidad en nombre de toda la sociedad, y es precisamente esta pequeña relación la que cuenta en la vida de una persona. No son los alimentos, las medicinas, lo material, sino esta *relación* a través de la cual se lo ha proporcionado. Veamos un ejemplo para aclarar más el concepto:

Pongamos el caso de un ladronzuelo de quince años, que bajo la tutela del Tribunal de Menores es ingresado en una casa de reeducación. Allí se pone en contacto con la Asistente Social y la ve una o dos veces al mes. En uno de los coloquios la Asistente le presta un libro cualquiera, diciéndole: «Léelo. Cuando lo hayas leído me lo devuelves». Este acto banal en apariencia, pero que en realidad significa un acto de confianza en el muchacho, que ha robado, es el que obra el milagro. Lo importante no es la lectura del libro — acaso mejores los encontraría en la biblioteca de la casa —, sino la confianza que la A. S. ha puesto en el chico. Es la experiencia de vida positiva que entrafía el acto de confiar en él, confianza tanto más importante por cuanto quien la manifiesta es una Asistente Social, o sea una representante de la misma sociedad que le ha condenado.

La confianza de la Asistente Social es más importante para el desarrollo de la relación social y la seguridad de este muchacho, que la que le demostrara otra persona cualquiera, puesto que la de ésta tendría un valor puramente personal y en el caso de aquélla es un valor social, colectivo. No es sólo la señorita tal o cual, es la sociedad entera la que tiene confianza en el chico, a través de aquélla. Y esto contribuye en gran manera a hacerle sentirse miembro de una misma sociedad.

En el Servicio Social de Grupo el problema es el mismo. No es tanto la confianza que el Asistente Social pone en el grupo, sino su misma adherencia a éste lo que resultará positivo. La confianza que la A. S. ponga en un grupo de niños de que no alborotarán si ella les deja solos; esta creencia en su capacidad de comportarse como seres responsables es lo que constituirá una experiencia importante en la vida de este grupo.

S. R. SLAVSON: *Creative Group Education*, Association Press. New York, 1948, cap. I, págs. 1-24.

HARLEIGH B. TRECKER: *Social Group Work. Principles and Practice*, Woman's Press Publication, N. Y., 1949, cap. I, págs. 6-23.

COYLE: *Group Work with American Youth*, Harper and Brothers, U. S. A., 1948, G. KONOPKA: *Psicología del Grupo*, Ed. Paoline. Roma, 1957, cap. II, págs. 40-70.

II Problemática general e historia del S. S. de grupo

A) Meta del Servicio Social: el recto uso de la libertad

El S. S. no pretende aislar al individuo de su ambiente Hemos dicho ya que el fin principal del Servicio Social, y por tanto también del S. S. de Grupo, es la ayuda a la persona en el uso de su libertad, de su capacidad personal.

En el Servicio Social individual, se ayuda a cada cliente particularmente, a resolver su problema. Pero cuando decimos «particularmente, individualmente, singularmente», no queremos significar el aislar al individuo de su ambiente normal, puesto que el S. S. jamás considera al hombre como una estrella en el firmamento, separada de todo el contexto donde vive, sino que siempre considera al individuo como formando parte de un grupo más amplio, de un *todo*.

En el trabajo individual, generalmente este ambiente que le rodea es la familia, y muy frecuentemente el mundo del trabajo.

La ayuda a una persona en el recto uso de su libertad y de su capacidad debe ser, por otro lado, proporcional al ambiente en el cual esta persona se desenvuelve.

Por ejemplo, ayudar a un niño de nueve o diez años, con carácter difícil y que provoca dificultades en su familia, a ser mejor, más pacífico y comprensivo con sus hermanos, padres, compañeros de colegio, no significa ayudarle pensando que el día de mañana puede ser un abogado o un obrero, sino que lo debemos considerar hoy, en su realidad de niño y lo que debemos hacer es tratar de adaptarle a sus padres, a sus hermanos, a su escuela, ya que son éstos los ambientes en los cuales el niño puede ejercer su libertad.

Ni exigir de él más de lo que puede dar de sí.

Pero todavía hay más: ayudar a este niño a ser libre no significa ayudarle a decidir qué profesión ha de escoger en la vida, porque sólo tiene nueve años y es demasiado pequeño para hacer un uso tan amplio de su libertad; nosotros debemos ayudarle únicamente a hacer uso de la libertad de la cual es capaz, de la que es propia de un niño de su edad, porque no podemos conceder a nadie más responsabilidad sobre su propia vida que la que tiene en realidad. Así, si ayudamos a un enfermo mental a reintegrarse a la sociedad, este enfermo tendrá mucha más necesidad de ayuda por parte nuestra que una persona que tenga completo uso de su capacidad mental, puesto que la capacidad de libertad de aquél es forzosamente mucho menor que la de un ser con una inteligencia normal y no perturbada. Por lo tanto, ayudar a una persona a usar de su libertad equivale a *conocer a esta persona y a conocer su nivel de capacidad.*

Quando, por ejemplo, un A. S. trabaja con alguna prostituta, sabe muy bien que de buenas a primeras no debe proponerle metas demasiado altas y lejanas para su capacidad; es necesario empezar por metas reducidas. Si durante varios años esta persona ha hecho mal uso de su libertad, no se puede pretender que con un discurso de una hora en la permanencia aprenda a hacer un buen uso de ella. Es una obra lenta, que exige a cada momento unos objetivos inmediatos, capaces de ser alcanzados por el cliente. De lo contrario, éste se descorazonará y se replegará sobre sí mismo y abandonará la partida.

En el trabajo de grupo tenemos el mismo problema.

Por ejemplo, nos encontramos frente a un grupo de muchachos, muy obedientes en apariencia, porque la disciplina del colegio les ha habituado a ser muy precisos y obedientes, pero que no tienen iniciativas; están acostumbrados a encontrarse con las cosas ya organizadas por los adultos y no son capaces de decidir qué prefieren, qué van a hacer, a qué van a jugar...

Si damos a este grupo de chicos una completa libertad, es decir, si les preguntamos: «¿Qué queréis hacer hoy, a qué vamos a jugar?», seguramente se quedarán en silencio, porque no sabrán qué decidir. No son personas enfermas mentales, sino únicamente seres que no saben hacer uso de su libertad para decidir, porque no están acostumbradas a hacerlo, puesto que la dirección del colegio ha decidido siempre por ellos.

En este caso es importante ayudar a este grupo de muchachos a conquistar su propia libertad, a través de pequeñas elecciones: es decir, proponiéndoles pequeñas metas, fáciles de alcanzar. Y entonces les propondremos la elección entre unos pocos juegos, teniendo en cuenta que el problema de la elección no reside en la cantidad de juegos, sino en la calidad de los mismos, en el valor que ellos les concedan.

Si queremos que este grupo de muchachos sea capaz de decidir que la disciplina es muy importante y que no se debe ser disciplinado puramente porque nos obliguen a serlo, sino porque la disciplina en sí tiene un alto valor es preciso que sean libres ante sus propias acciones. Es decir, que acepten la disciplina, no porque les sea impuesta o porque estén habituados a ella, sino porque comprendan su necesidad y la acepten libremente

Llevar a un grupo de la primera actitud a la segunda, de libertad ante las cosas que se hacen, es lo que se trata de conseguir con el Servicio Social de Grupo. Y esto es, precisamente, lo que hace «madurar» a las personas, lo que les enriquece, lo que les humaniza. Naturalmente, no se trata únicamente de que hagan las cosas habituales libremente, sino de que emprendan otras actividades, de que amplíen su mundo habitual.

Si en vez de tomar un grupo de muchachos de un colegio tomáramos una banda de muchachos pre-delinquentes y quisiéramos que se comportaran como seres responsables y que usaran de la energía que almacenan para hacer algo positivo, será necesario que les ayudemos a compulsar el valor inherente en lo que les proponemos. Decirle a un muchacho de una de estas bandas: «Hasta hoy has actuado así; a partir de mañana lo harás de esta otra forma», no conduce a ningún resultado efectivo. En la realidad es un proceso muy lento, y debe procederse por pequeñas etapas. Pretender que de romper faroles se pase a trabajar en un local cerrado, en un mundo lleno de controles, es un absurdo. La alternativa que les demos deberá ser un camino intermedio entre la acción y la reflexión. Debemos darles oportunidades, y en principio se las daremos a través de nuestra relación personal.

Nuestra primera consideración, como Asistentes Sociales, deberá ser: «¿Por qué van por la calle rompiendo faroles? ¿Qué manifiestan con este acto anti-social? ¿Qué tipo de rebeldía sienten contra la sociedad? ¿Por qué se comportan de esta manera?» Este es el primer punto al cual tenemos que responder para comprender el comportamiento de este grupo y saber qué tipos de opciones debemos ofrecerles.

Puede ocurrir que romper faroles signifique para ellos el atraerse la atención de los adultos. En este caso, lo importante es que el Asistente Social les preste mucha atención, que esté siempre a su disposición, que se interese vivamente y constantemente por ellos.

La exigencia-base sentida por estos niños comienza a resolverse, y la primera opción que el A. S. pone a su disposición es contar con la atención y el interés de una persona, sin necesidad de romper faroles. Entonces ellos pueden elegir entre continuar rompiendo faroles o no, pero al mismo tiempo saben que hay alguien dispuesto a concederles el interés que requieren. Si no se presta esta atención al grupo y sólo se les proponen actividades concretas (juegos, etc.), se olvida que estas actividades no están en relación con las exigencias de estos niños y, por lo tanto, no pueden equivaler, para ellos, a la rotura de faroles. El tenis de mesa, por ejemplo, en cuanto a descarga de energía, puede equipararse a la rotura de un farol, pero no tiene el mismo valor de protesta que aquel acto de gamberrismo. Hay, pues, que proponerles una actividad que equivalga, en la mentalidad de aquellos chicos, a una protesta, que llene su necesidad. La relación personal que les ofrece la A. S., su disponibilidad, esto sí corresponde al valor de la protesta, pero no los juegos que pueda proponerles.

Y en cada caso, ofrecer la solución adecuada

Por lo tanto, cuando decimos «es necesario dar posibilidades de opción para ejercitar la libertad», lo decimos en el sentido de *ofrecer una opción proporcionada, adecuada a aquello que representa la necesidad presente del grupo. Pon- gamos un ejemplo:*

Supongamos una banda de muchachos, en la cual los chicos están muy unidos, pero su unión no es fruto de un sentido de solidaridad,

sino únicamente para ir contra algo. Este es un caso muy interesante, por cuanto es muy frecuente en las bandas de este tipo que se respete hasta el máximo la fidelidad, sobre todo cuando se considera necesario cerrar la cadena de los actos anti-sociales, empero esta solidaridad es menos para con el grupo en sí que contra la sociedad de la que el grupo forma parte.

Llevar a este grupo desde la situación de solidaridad negativa, de protección mutua contra las leyes de la sociedad, a la situación de solidaridad positiva, de unión para el bien, es un paso muy difícil. Ahora bien, aun cuando esta unión sea negativa, no se debe considerar a este grupo de chicos como grupo no cohesivo, pues aun siendo negativa su unión, representa un valor que se debe explotar y ensalzar hasta convertirlo en positivo.

Vemos aquí también que el uso de la libertad debe ser imbuído no en el sentido de destruir los valores negativos que en él existan, sino en el de ayudar a utilizar estos mismos valores con fines positivos. Desde luego, el proceso es difícil y forzosamente lento, por cuanto operamos con seres humanos y no podemos manejarlos como simples peones de un juego de ajedrez. Pero a la vez es mucho más constructivo, aún eliminando si es preciso algún miembro absolutamente negativo, conseguir, por medio de esta exaltación de su sentido de la solidaridad, orientarles hacia el bien y lograr que lo hagan con convicción.

la cual no obedece a reglas pre-
establecidas.

Las opciones a proponer al grupo son variables. No se puede proponer una regla fija e inmutable para cada caso. Después de conocer y comprender al grupo se podrá averiguar cuáles son las más adecuadas a este grupo particular. Y lo mismo puede aplicarse al caso de una comunidad o en lo que se refiere a la administración de ciertas entidades de Servicio Social.

También en una comunidad pueden surgir problemas de libre elección.

Por ejemplo, en un pueblo pequeño, muy pobre, sin escuela ni ambulatorio médico. El A. S. se encuentra con que ha de elegir entre estos dos servicios, pero esta elección debe surgir del pueblo, teniendo en cuenta ciertas exigencias suyas particulares que el trabajador social ha de conocer antes de decidir, pues desconoce los recursos que el pueblo ha puesto en

marcha para vivir sin escuela y sin médico. Y desde luego, siempre valdrá más que la elección del pueblo sea equivocada que no que el trabajador social les imponga su criterio por las buenas.

B) Reflexiones sobre el método a emplear

Para saber qué método de S. S. se debe elegir, se tendrá en cuenta:

Uno de los problemas que se le presenta al Asistente Social es el de la elección del método a utilizar en cada caso: si el individual, el de grupo o el de comunidad. Fundamentalmente siempre es lo mismo: ayudar a las personas, bien sea solas, en grupo o consideradas como comunidad. Es preciso establecer unos criterios que ayuden a comprender cuando un método es más idóneo que otro. ¿Cuáles son?

Veámoslo con un ejemplo:

Supongamos una casa de reeducación, donde las chicas son todas muy difíciles y plantean constantes problemas por su hostilidad con sus educadoras, de suerte que la vida en la casa es insostenible.

La Asistente Social puede afrontar el problema desde enfoques distintos: como problema de comunidad (la casa de reeducación es una pequeña comunidad); como problema de grupo (hay dos grupos opuestos: chicas y educadoras), y como problema de organización (los horarios que rigen el orden interno de la casa no son adecuados a las necesidades de las chicas — falta de horas de descanso, poca alimentación, exceso de formalismo y tensión —, etc.); en fin, puede tratarse de problemas individuales.

En cada caso se exige un método distinto...

la naturaleza de la necesidad,

a) Vemos, pues, que lo primero que hay que establecer es el análisis de la naturaleza de la necesidad. Muchas veces, si no se hace la debida valoración se corre el peligro de tomar por problemas individuales lo que son problemas de grupo. Esto sucede frecuentemente en el servicio social en internados, hospitales, casas de reeducación, cárceles, sanatorios, etc., es decir, en instituciones en las que se da una convivencia constante entre los asistidos.

Pongamos un ejemplo: el de un obrero que constantemente se hiere y sufre accidentes en el trabajo. El Asistente Social deberá estudiar a qué obedecen estos frecuentes accidentes y acaso se dé cuenta de que los tales obedecen a un estado de nerviosismo que aparece en aquel hombre como fruto de su defectuosa inserción en el grupo de sus compañeros de trabajo: es, por tanto, un problema de grupo. Si su indisposición con el grupo fuera a causa de su carácter insociable, hosco, entonces esto sí sería un problema individual.

la entidad que afronta esta necesidad

b) En segundo lugar, hemos de considerar la entidad que afronta esta necesidad.

La Asistente Social de un Tribunal Tutelar de Menores, por ejemplo, no tiene la responsabilidad completa sobre los muchachos, puesto que ésta incumbe a la institución: a los educadores. Pero si tiene la responsabilidad sobre un chico determinado, aún cuando el problema de este chico sea un problema de grupo y no puede solucionarlo como a tal, puesto que el grupo corresponde sólo a los educadores. Es decir, la Entidad le obliga a desarrollar únicamente un trabajo individual. Ahora bien, si el problema es de tal envergadura que exige ser tratado con el grupo, el deber de la Asistente será de ponerse en contacto con los responsables para que ellos desarrollen el trabajo de grupo o vean la manera de solucionar el problema.

Vemos, por tanto, que el método a seguir no depende sólo de la naturaleza del problema, sino también de *tipo de entidad* con la que trabaja el Asistente. La estructura de esta entidad determinará, en parte, la elección del método de trabajo.

la actitud del cliente

c) En tercer lugar, hay que tener en cuenta la actitud del cliente.

Un ejemplo nos lo demostrará claramente. Consideremos el caso de una chica de veinte años que tiene graves dificultades en el ambiente de trabajo porque es muy tímida y reservada, y que necesita una relación de grupo que le ayude a sostener una relación social equilibrada. Pero la chica es tan tímida que si se la introduce en un grupo se aísla y no puede llegar a comunicarse con las demás. Su comportamiento es tal que incluso los demás se apartan de ella... Indudablemente, aunque su necesidad es de relación social, el Asistente Social debe desarrollar con ella un trabajo individual, para ayudarle a soportar las relaciones colectivas.

En otras palabras, será preciso que primeramente le ayude a entablar una buena relación personal con ella, para que le anime a establecer relaciones con las demás personas.

Y otro ejemplo todavía: Ahora es el caso de un muchacho que tiene miedo a establecer una relación individual con personas adultas. Será aconsejable proporcionarle previamente una experiencia de grupo que le facilite una seguridad en sí mismo, donde se sienta protegido por los demás muchachos en sus relaciones con los adultos.

Observamos así que la actitud del cliente constituye otro factor a tener en cuenta al hacer la elección del método más adecuado a seguir. Esta está en relación con los aspectos que hemos visto, pero sólo es un instrumento, un modo de alcanzar el fin perseguido.

la actitud de la sociedad

d) Cuarto, tendremos en cuenta también la *actitud de la sociedad*. Un ejemplo: En un Centro Social difícilmente se podrá integrar a un grupo de prostitutas, porque la misma sociedad que circunda al Centro lo reprobará y lo único que se conseguiría sería el de alejar a los demás del mismo. Es una *actitud de la sociedad*, buena o mala — ahora no discutimos esto —, pero es un hecho que existe y que no puede ser ignorado.

Desde luego, la sociedad no impide al trabajador social trabajar con tal o cual prostituta como caso individual, pero lo que no admite es la *relación de grupo con ella*.

Cierto que la opinión pública no es infalible y puede cometer errores, pero el trabajador social no puede ignorarla ni dejarla de lado. Lo que sí puede intentar, si cree que es muy equivocada, es ir modificándola a través de un proceso educativo.

la preparación del A. S.

e) Y finalmente, otro factor que influye es la *preparación de la propia Asistente Social*. Si desconoce uno de estos métodos es inútil pretender que lo adopte. Puede, incluso, por instinto, tener un conocimiento teórico del mismo, pero si no lo conoce en la práctica, poco o nada podrá hacer con eficacia. Y esto es muy importante, pues el trabajador social ha de conocer perfectamente sus limitaciones personales y sus capacidades.

¡Cuántas veces en Centros Sociales, donde el primer instrumento de trabajo es el S. S. de Grupo, hemos visto trabajar a Asistentes Sociales que no conocen este método! Es obvio que se dedicarán exclusivamente al caso individual, dejando de cumplir los fines para los que ha sido creado el Centro.

En consecuencia, deber de todo trabajador social es documentarse en todo lo posible en los nuevos métodos que vayan surgiendo, capacitándose para llevar a cabo una labor cada vez más amplia y eficaz.

C) Reconocimiento de los límites del servicio prestado

Deber del A. S. es conocer el alcance del S. S. y sus limitaciones

Una de las premisas indispensables para que el servicio social resulte eficaz es la claridad intelectual de lo que hacemos, el *conocimiento perfecto* (o lo más perfecto posible) *del alcance de nuestro trabajo*, de nuestra acción. Dijimos al principio que el servicio social no es una panacea. No pretendemos curar los males de raíz: intentamos, humanamente, hacer todo lo que podemos, pero todo tiene un límite en este mundo. Probablemente la necesidad que procuramos llenar sea mucho más vasta de lo que pensábamos...

En España, país pobre, como Italia, no podemos esperar que los Asistentes Sociales vayan a solucionar el problema de la pobreza. Es un deber conocer las propias limitaciones. Así nadie puede llamarse a engaño.

En este orden, una de las misiones de las Asistentes Sociales es el de ayudar a las personas a usar su inteligencia y hacerles comprender las deficiencias de su servicio. Una confianza exagerada en que ellas lo pueden todo, al verse defraudada, redundaría en un fracaso total del servicio social en general. Es preciso, pues, crear entre los usuarios del S. S. un verdadero elemento de juicio que les permita *ponderar y razonar* las cosas. Sólo esto permitirá al grupo crecer en el uso de su libertad, y en consecuencia, comprender el valor auténtico del Servicio Social.

D) Complementariedad de los diversos métodos del S. S.

De todo lo dicho anteriormente, se deduce una conclusión y es la complementariedad que existe entre todos los métodos del Servicio Social, de suerte que, con frecuencia, sólo se consiguen resultados verdaderos con la utilización de distintos métodos simultáneamente para un mismo caso, aunque en la práctica, posiblemente exista la prevalencia del empleo de uno con respecto a otro. Ello es posible porque el S. S. utiliza técnicas particulares, pero no es una profesión técnica, sino, por encima de todo, una profesión *ética*. La técnica es rígida por naturaleza; es la ética la que permite comprenderlo todo y adaptarse a las varias situaciones.

y tener presente que el fin del S. S. es de orden moral, más que técnico.

El S. S. no tiene una finalidad técnica, sino moral y no emplea solamente técnicos, sino también éticos. La relación que se establece entre Asistente Social y asistido no es una relación meramente técnica, sino humana y completa, y como tal es una relación llena de moralidad y no sólo de elementos técnicos. Por tanto, el Servicio Social usa de todos

los recursos humanos, no solamente los físicos, intelectuales, psicológicos o económicos, sino muy especialmente los recursos humanos — psicológicos, morales, religiosos, éticos, etc. — y esto porque el S. S. se basa en un auténtico sistema de valores espirituales.

E) Elementos fundamentales en que se apoya el Servicio Social

El S. S. de Grupo se basa en: Uno de los elementos fundamentales en que se apoya, y a la vez hacia los que tiende el S. S. es el valor de la persona humana y la confianza en su libertad, en su capacidad de amor, de generosidad, de esperanza y de crecimiento. Es fundamental creer que el ser humano no es solamente un hecho biológico, sino que dentro del hombre existe un alma. De ahí que dentro del S. S. entra la consideración del valor religioso, de la relación humana con Dios (hablando del valor religioso como a tal).

Precisamente este valor religioso es esencial en el S. S. de Grupo cuando se trata de establecer el principio de autoridad, el cual difícilmente se podrá comprender si no se poseen unas ideas muy claras sobre el origen de esta autoridad que une a los hombres entre sí y los lleva a relacionarse con Dios.

en la relación personal profesional, Otro de los elementos básicos del S. S. es la relación humana profesional, basada en la confianza recíproca entre el Asistente y el asistido.

Es a través de esta relación que el trabajador social entra en contacto con las necesidades fundamentales del grupo, y que puede satisfacerlas. Es decir, la respuesta a una necesidad fundamental no reside en las cosas mismas, sino en la relación humana que se establece.

Imaginemos un grupo de chicos al que tratamos de distraer con juegos: si lo que ellos necesitan es sentirse protegidos, el simple juego no les bastará. Necesitarán que se establezca una relación más estrecha, más personal, que les comunique aquella seguridad.

Las necesidades de protección, de afirmación, no se resuelven con medidas superficiales, sino a través de una relación personal con las personas que las sufren.

F) Necesidades que pueden ser satisfechas con el S. S. de Grupo

Y responde a una serie de necesidades fundamentales en el hombre

Hay ciertas necesidades típicas que pueden ser resueltas por el Servicio Social de Grupo, es decir, por medio de una experiencia de grupo.

Tales son la de pertenecer a alguien, de formar parte de algo, de una familia, de un país, una oficina, etcétera. Es una necesidad fundamental en el hombre, que no es un ser aislado, sino — como se ha dicho muy bien — *social*.

La necesidad de amistad, de intercambio con la gente, la de afirmación social, son también necesidades primarias y que pueden ser satisfechas casi exclusivamente por el grupo, ya que son necesidades que, por naturaleza, ponen al hombre en relación con otro.

Hemos de hacer aquí hincapié para evitar un error muy corriente entre los aficionados al trabajo social: el S. S. de Grupo no se ocupa de problemas de cómo ocupar el tiempo libre de los grupos, los juegos de los niños, las distracciones de los adultos. Es mucho más: *busca el desarrollo de la persona en ciertos aspectos fundamentales de su naturaleza*.

Que el instrumento práctico sea el juego, la reunión, no importa. lo esencial es lograr que el individuo se sienta seguro de sí mismo dentro de la sociedad. ¡Cuidado con confundir el medio con el fin! Este es un error frecuente, incluso entre Asistentes Sociales. ¡Cuántas veces no se siente uno satisfecho de la conversación sostenida con un cliente, antes de comprobar si con ella se ha conseguido una labor efectiva! Se ha conseguido llevar a buen término una reunión... pero si no se ha logrado comunicar un sentido de seguridad, de confianza, a los reunidos, no se ha logrado nada. La teoría habrá podido ser seguida minuciosamente, pero la práctica ha fallado.

Pero, bien mirado, todo esto no es más que cuestión de sentido común. De un sentido común tan viejo como el mundo.

¿Qué ha sucedido que haya podido hacer olvidar a la humanidad estos principios tan simples y elementales? Algo hay que falla en nuestra civilización, de lo contrario no hubiera sido necesaria la «profesionalización» del sentido común con la creación del S. S.

G) Breve historia del Servicio Social de Grupo

El S. S. de Grupo se basa en ideas muy antiguas,

Para comprender la historia del S. S. de Grupo hemos de remontarnos a ciertos principios históricos, éticos y religiosos, pues sería falso pretender que somos los inventores de unas ideas nuevas, cuando en realidad son tan viejas como la misma humanidad, y patrimonio de ella.

No hablamos ahora en concreto del Servicio Social de Grupo como rama del S. S., que nació en América hace unos cuarenta años, sino de las ideas que le dieron origen. Estas, en Europa, nacieron en tiempos muy remotos, bajo la forma de la ayuda caritativa: la caridad privada, indivi-

dual, más o menos organizada, pero considerada como un acto gratuito y completamente libre, no como una acción social que implicase la responsabilidad de la sociedad entera. Fué San Vicente de Paúl quien vió la necesidad de organizar el acto asistencial. Con una acción precisa, sistemática y organizada hizo del problema de la pobreza y de la miseria un problema público, de responsabilidad colectiva. Este paso es muy importante porque no significa que la beneficencia haya sido eliminada por la asistencia, sino la coexistencia de ambas.

Tres siglos se ha tardado en pasar de aquel concepto de *asistencia* al de *servicio*, según el cual la sociedad se pone al servicio de los necesitados para ayudarles a superar su situación deficitaria. Este es el concepto que mueve y que dió origen al moderno Servicio Social.

Ahora bien, junto a este concepto de Servicio ha surgido el de la necesidad de la planificación de un programa capaz de subvenir a las necesidades de la humanidad: de conocer la intensidad de éstas y sus posibles causas, a fin de proveer a las soluciones posibles. De ahí que el concepto de servicio vaya acompañado de la introducción de la técnica, pero ésta sólo como medio para conseguir aquél. No es un movimiento técnico el que creó el Servicio Social, sino un principio puramente ético.

que fueron intuidas y llevadas a la práctica por S. Benito, S. Felipe Neri y S. Juan Bosco, y a gran parte de fundadores de órdenes monásticas.

Es muy curioso comprobar el hecho de que en el S. S. se hayan revalorizado ciertas normas que fueron antiguo patrimonio de la organización monástica. En la regla de San Benito, por ejemplo, se hallan abundantes elementos intuitivos

de lo que es la vida de grupo, de las exigencias del mismo, de cómo puede cada individuo contribuir al desarrollo y enriquecimiento del grupo. San Felipe Neri y San Juan Bosco, asimismo, han utilizado mucho el estudio del grupo para organizar los *oratorios* (S. Felipe) y los centros (S. Juan Bosco). En ellos se ve muy clara la importancia que concedían a la vida del grupo para lograr el desarrollo integral de los jóvenes. Empero, pocas relaciones prácticas han existido entre las obras respectivas de ambos santos. Es en el moderno Servicio Social que ambas confluyen.

Existe también en Europa una tradición de trabajo de grupo, muy parecido al S. S. de Grupo y que representa una riqueza enorme de experiencias que no debemos desaprovechar. Se trata de la psicoterapia de grupo, seguida por el doctor Slavson. Y al lado de éstas no podemos olvidar la cantidad de experiencias educativas de origen religioso. Así, junto a las experiencias de la escuela psicológica sobre la vida de grupo, por ejemplo, de Moreno, y la patológica de Slavson, podemos situar la riqueza de experiencias de vida de grupo que nos ofrece la vida monástica y la vida educativa de grupo de San Juan Bosco y San Felipe Neri.

En resumen, la historia de la vida del grupo es muy antigua. En primer lugar tenemos a los que han comprendido, intuido y usado al grupo como instrumento de perfección del hombre, y en segundo lugar, en los últimos tiempos, la psicología y pedagogía modernas que han redescubierto los mismos elementos y los han organizado científicamente

Debemos estudiar estas experiencias que nos han precedido para enriquecer nuestra labor. Si basamos nuestro trabajo sobre estos dos pilares: la experiencia antigua y la ciencia moderna, poseeremos en verdad una situación de equilibrio, que nos permitirá enfrentarnos con nuestro trabajo con suficientes elementos que garanticen nuestro éxito.

S. PARÉ: *Groupes et Service Social*. Presses Univ. Laval, págs. 1-10.

H. B. TRECKER: *Loc. cit.*, cap. I, págs. 6-23.

DE MENASCE: *Caritas, assistenza e Servizio Sozial*, Ed. Studium. Coll. Universalia, Roma, 1960.

GORDON HAMILTON: *Helping People—the Growth of a profession*, Anniversary Papers of the New York School of Social Work, New York, 1949.

GORDON HAMILTON: *Theory and Practice of Social Case Work*, Columbia University Press, N. Y., cap. L.

III Fundamentos que regulan los principios del S. S. de grupo.

A) Aspectos técnicos y éticos

Se basa en la técnica y en el respeto de los valores humanos;

Los cuatro principios del Servicio Social: la *aceptación*, la *autodeterminación*, la *individualización* y el *respeto* a los demás son válidos también en el S. S. de Grupo. Ahora interesa recalcar que estos principios ofrecen un doble aspecto: el técnico y el moral. Es decir, podemos hablar de aceptación de un cliente como una actitud meramente técnica y como una actitud ética. Al aceptarlo podemos hacerlo desde dos puntos de vista distintos: aceptando su miseria, su maldad, su delito como condición técnica imprescindible para poder ayudarle, o aceptarlo todo con espíritu fraterno, ayudándole por amor al prójimo, por amor a Dios. Creo que para la mayor parte de los que trabajamos en el S. S. la única manera de enfrentarnos con él es ésta.

Por otra parte, la persona que recibe la ayuda como una actitud técnica, falta de interés personal, no se siente auténticamente comprendida, y si falla esta comunión espiritual, falla todo el bien que con el Servicio Social se persigue.

En consecuencia, la aceptación que dimana de una actitud técnica debe tener sus raíces en el amor al prójimo, del mismo modo que la *autodeterminación* tiene su base en el amor a la libertad y en nuestra creencia en la libertad de los demás. Mal podremos conceder una libertad de acción a una persona o a un grupo, si no creemos firmemente en que los seres humanos son libres por naturaleza. No somos nosotros quienes les concedemos esta libertad por capricho: se les debe por naturaleza, porque Dios los hizo libres. Y si amamos la libertad la respetaremos en todo ser humano, como uno de sus más altos privilegios.

Un ejemplo fijará mejor el concepto: «El Asistente Social que trabaja con un grupo de chicos o chicas e intenta imbuirles la obediencia y el orden y que hagan todo cuanto él diga, prescindiendo de si les gusta a ellos o no, no ama su libertad».

Vemos, pues, que a una actitud técnica se une estrechamente un concepto ético-filosófico de alto valor formativo y que es esencial en el Servicio Social.

Lo mismo diremos de la *individualización*; creer que cada persona es distinta de las demás y que un mismo problema visto por tres personas es diferente y equivale a tres problemas distintos. Pongamos el caso de tres prostitutas de la misma edad, que llevan el mismo tiempo en su oficio; no obstante, cada una de ellas requerirá un tratamiento particular, aunque su problema sea, aparentemente, idéntico.

Y finalmente, el *respeto* hacia la persona humana puede ser una actitud de simple educación, pero para que pueda ser eficaz, activo, debe basarse en la convicción de que cada ser tiene un valor enorme, infinito y que tiene derecho a ser respetado y *debe serlo*.

En resumen, ni la aceptación, ni la autodeterminación, ni la individualización, ni el respeto, son problemas exclusivamente de orden técnico, sino esencialmente de orden ético, moral.

B) Fundamentos Filosóficos

en ciertos fundamentos filosóficos,

Asimismo son necesarios ciertos fundamentos filosóficos para realizar una labor eficiente dentro del Servicio Social. Un Asistente Social es un profesional, pero también es una persona y como a tal debe poseer una filosofía que integre sus ideas, su manera de ver y considerar las cosas, es decir, una firme base filosófica, cuando menos en aquellos países que tienen una tradición filosófica arraigada. En los países que tengan una cultura prevalentemente tecnológica y experimental acaso no sientan tan vivamente esta necesidad de enraizar en la filosofía una disciplina, como el Servicio Social. Pero en los que tienen una tradición filosófica, y tanto más en los que poseen una cultura cristiana, es indispensable entroncar el S. S. en los principios éticos y filosóficos propios.

Desde luego, hay que reconocer que se ha hecho muy poco en este aspecto en Europa. En Italia mismo sólo una o dos personas se han ocupado de este tema.

En el quehacer diario, llevados por la preocupación del momento, es fácil olvidar las exigencias filosóficas y metodológicas, pero, de olvidarlas totalmente, se corre el peligro de caer en el empirismo, que aunque humano, es forzoso evitar.

C) Fundamentos sociológicos

sociológicos,

Los fundamentos sociológicos son también esenciales, aunque respecto a ellos hay que hacer la advertencia de que varían en cada país, puesto que responden a una serie de elementos que constituyen la idiosincrasia del mismo. Lo que sí es válido para todos los países es que no se puede trabajar con un grupo si no se conocen las reglas que rigen la vida colectiva; las tradiciones, las reacciones populares, las actitudes (costumbres matrimoniales, relaciones entre padres e hijos, situación de la mujer en la familia, respecto al hombre, etcétera).

Desgraciadamente en Europa poseemos muy pocos estudios sobre este tema y en general se conoce muy poco el mundo en el cual vivimos. Y esto repercute en desventaja para la profesión de Asistente Social. Por ejemplo, en Italia a la mujer le están vedados ciertos cargos oficiales y esta desventaja frente al varón hace muy difícil que una Asistente Social sea aceptada como guía por un grupo de jóvenes o de hombres, pues el concepto, podríamos decir nacional, es de la inferioridad de la mujer respecto al varón. En consecuencia, antes de trabajar con un grupo es indispensable conocer las bases sociológicas del comportamiento del mismo y del medio ambiente en general. Pongamos un ejemplo: si los niños de un país están acostumbrados a temer a los adultos y a obedecerles sin discusión, será muy difícil para un Asistente Social que ha de guiar un grupo de niños hacer que decidan por sí mismos sus asuntos, pues el esquema de comportamiento en la relación adulto-niño es un esquema de obediencia, no de libertad.

que permitan conocer todo el complejo cultural del medio ambiente;

En este sentido, creo que es muy importante que en cada país se estudien las normas y los comportamientos que regulan la propia vida. Seguramente, en un país vasto como es España habrá una gran variedad de tipos de comportamientos que complicarán todavía más el problema. Pero a pesar de ello, vale la pena que alguien emprenda este estudio. De lo contrario, el Asistente Social, si no conoce la realidad, trabajará de acuerdo con la teoría, pero su desconocimiento de la práctica y de la situación pondrán en grave peligro la efectividad de su labor.

Desde luego, puede argüirse que esto es asunto que compete a los sociólogos, no a los trabajadores sociales, pero si no se les hace sentir esta necesidad, si la sociología no sale del estado puramente teórico y no pasa al experimental, su ciencia tendrá muy poco de eficaz y no contribuirá a la mejora del mundo, como exige la época actual. Y por otro lado, como es precisamente el Asistente Social el que topa directamente con estos problemas, él es quien con más autoridad puede estimular a los científicos a abordar tal o cual tema.

Ahora bien, debemos tener presente que, en el plano sociológico, existen dos vertientes: una es la realidad y otra es el ideal. En el caso concreto de Italia, por ejemplo, existe una realidad diferencial entre las distintas clases sociales, pero a la vez existe un ideal de igualdad. Y ambas son realidades sociológicas. Pues bien, el Servicio Social, evidentemente, trabaja para conseguir los *ideales*, pero partiendo de la *realidad*. Por ello precisa conocer perfectamente ambos planos: la realidad que se trata de mejorar y el ideal, hacia el que se tiende, sin permitir que el uno prive sobre el otro.

En resumen, para trabajar con los grupos es imprescindible conocer la estructura de la sociedad, las tradiciones, costumbres, es decir, todo el complejo cultural del medio de que se trate (entendiendo la palabra «cultural» en el sentido más amplio).

D) Fundamentos psicológicos

y psicológicos (psicología individual y social)

Otro de los elementos que han influido en el Servicio Social de Grupo es la psicología, particularmente la dinámica, cuya primera figura fué Freud.

Las teorías que atribuyen el comportamiento humano a una disposición interna del hombre, en una fuerza entre el «yo» y el «super yo», así como las que relacionan el desarrollo de la persona con el medio ambiente, viendo en éste un factor decisivo tienen gran importancia y juegan su papel en el S. S. de Grupo. En efecto, para el Asistente Social es muy importante conocer ambas teorías, ya que, sin negar el valor del desarrollo personal interior, sin duda, el ambiente también tiene su influencia indiscutible sobre el comportamiento humano. En la práctica, la situación del trabajador social debe ser un poco ecléctica, es decir, debe saber aprovechar de cada teoría lo mejor y más adecuado para la comprensión de cada caso concreto.

Veamos un caso ocurrido en Italia:

Durante muchos años he trabajado en un Centro Social establecido en un suburbio de Roma, muy pobre. A él llegaban, todas las mañanas, 200 ó 300 niños, de 3 hasta 8 años.

Uno de ellos, llamado Gilberto, de 7 años, era muy agresivo y violento y se peleaba siempre con sus compañeros, tanto en la escuela como en el Centro. Se rebelaba contra su madre y la pobre no sabía qué hacer con el niño.

Yo no conocía la historia de Gilberto, y por tanto no sabía a qué podía obedecer su carácter discoló. Lo que sí observé fué que en ciertos períodos del año el niño era mucho más pacífico. Era bueno en verano y malo en invierno. ¿Por qué?, me pregunté. Estudié el caso con interés y llegué al convencimiento de que en invierno, su padre se quedaba sin trabajo y la familia vivía en medio de una gran miseria. En verano, con el trabajo del padre, todo cambiaba. Por otra parte, cuando el padre no trabajaba, solía estar en la cárcel, y la madre, avergonzada, sin dinero, mandaba al chiquillo a las tiendas, haciéndole pasar a él la vergüenza de tener que pedir prestado y de aguantar las iras de los vendedores. Entonces comprendí que la agresividad del niño tenía una razón de ser. No era que él fuera malo en sí. Era su reacción contra la dureza de las circunstancias que rodeaban su pobre vida; con-

tra la miseria que les obligaba a llevar una tal vida... Y no era un solo factor el que actuaba sobre el comportamiento del pequeño, sino un cúmulo de ellos: miseria, vergüenza, sentido de la injusticia, deseo de sentirse «alguien», protesta...

Y así sucede siempre en el comportamiento humano, de suerte que difícilmente podremos señalar acaso a uno como determinante: será más bien un cúmulo de ellos, entrecruzados.

Por ello es obvio que para un Asistente Social es muy importante conocer *todo el cuadro* de los posibles motivos del comportamiento psicológico de su cliente.

Desde luego, en el caso del S. S. de Grupo, que ahora es el que concretamente nos interesa, hay que advertir que, para conocer la psicología del grupo conviene antes conocer la psicología individual. No es posible realizar un trabajo de grupo sin tener un conocimiento muy claro de la psicología individual, porque los grupos, si bien ofrecen reacciones peculiares, que son objeto de la psicología social, son, a la vez, suma de individuos. Si no se poseen estos conocimientos se podrá realizar una labor de tipo empírico, que una vez resultará bien y diez mal... y la vez que salga bien será por pura casualidad.

Si existen psicólogos especializados, la labor del trabajador social será más fácil, sobre todo si trabajan conjuntamente, pero el hecho de que no haya psicólogos que trabajen en este campo no exime al A. S. de realizar él este fatigoso trabajo.

En especial hemos de considerar que la psicología social y de grupo tiene en el campo del S. S. de Grupo una importancia directa y sustancial. Hay algunos conceptos de psicología social que son indispensables para que el A. S. pueda desarrollar bien su papel, para comprender la dinámica del grupo y para poder actuar en el seno del grupo como líder

E) Otros factores importantes

Otros factores a considerar: el status y las funciones de cada miembro del grupo,

Tomemos, por ejemplo, el concepto de *status* y de *funciones*. En todo grupo es muy importante conocer el «status» y las funciones de cada uno de los miembros del mismo. Distingamos, empero, el «status» de las «funciones». Una persona tiene un «status» y puede desempeñar muchas «funciones». Por ejemplo, un Asistente Social tiene un «status» como a tal, pero como particular puede pertenecer a tal o cual asociación, ser estudiante en tal o cual facultad o disciplina..., es decir, realizar *funciones* diferentes.

Desde luego, hay que reconocer que el «status» del Asistente Social todavía hoy día está poco definido, especialmente por lo que se refiere a comprensión por parte de los demás. Muchos de los que se benefician de sus servicios saben qué pueden pedirle, pero en realidad no acaban de comprender *por qué lo hacen*, en qué consiste tal profesión. Conocen su función pero no su «status».

Y en un grupo es indispensable tener en cuenta estos conceptos, puesto que el papel de las personas en un grupo es distinto del que las mismas personas representan en su vida individual, privada.

Un ejemplo: un niño puede ser un líder natural en su grupo a pesar de ser, en su casa, el menor de diez hermanos. En su hogar no es nadie: es el más chico y su papel es infimo; en el grupo, en cambio, su carácter le ha situado en cabeza de un grupo. A la vez, acaso en la escuela se distinguirá como el peor de la clase y es objeto de castigos y reprimendas. Este niño desempeña tres papeles en su vida. Cuando actúa como líder, no obstante, acusa las otras dos situaciones de su vida, y acaso ha desarrollado esta capacidad de mando como reacción al olvido de que es objeto en el seno de su familia y a los castigos que se le infligen en el colegio.

De ahí deducimos la importancia que tiene el conocer cómo las personas viven las distintas funciones en su vida y en qué forma estas funciones influyen sobre una función en particular, en el seno de un grupo determinado.

Y lo propio ocurre con el «status» de una persona. Cuando se trata del «status» de un abogado, a nadie le cabe ninguna duda, pero si se habla del «status» de un técnico de relaciones humanas, ya la cuestión no se presenta tan clara para todo el mundo. Pues bien, si en el seno de un grupo tenemos a estos dos señores, pueden crearse dinámicas particulares entre ellos, y no problemas de personalidad (el Sr. X, abogado, y el Sr. I, técnico en relaciones humanas), sino simplemente problemas de «status». Puede surgir el conflicto, no porque el uno sea tímido y el otro agresivo, sino porque sus respectivos «status» sociales estén en pugna. Así, pues, si surgen conflictos en el grupo será cuestión de analizar si son de orden personal, de «status» o simplemente de función.

Por ello es indispensable, para el A. S. que se especializa en grupos, el estudio de la psicología social y de la psicología de grupos. Sólo ellas le permitirán comprender lo que ocurre en el seno del grupo...

Se trata de un grupo de niños en el que hay un par de ellos que siempre andan a la greña. Individualmente son los dos buenos, cariñosos, agradables... ¿Por qué riñen siempre?

Muchas son las hipótesis formulables: caracteres opuestos, choque de ambiciones, diferencias familiares, pertenencia a clases sociales distintas. ¿Es un problema de función? (los dos quieren ser líderes), ¿O de «status»? (oposición social de sus padres), ¿o de carácter?

En resumen:

Siempre que se trate de establecer un diagnóstico es imprescindible conocer la naturaleza exacta del problema, y para conocerla hay que poseer elementos teóricos, culturales, psicológicos, sociológicos, en suma, una fuerte *base científica* que permita hacer una síntesis lo más aproximada posible a la realidad.

PREMISAS ORGANIZATIVAS

la estructura de la entidad promotora

Hay otro plano asimismo muy interesante dentro del Servicio Social de Grupo, y es el plano *organizativo*. Para trabajar con un grupo, para orientar positivamente la experiencia de grupo, es preciso que la estructura, en la que el grupo se desenvuelve, sea adecuada a las exigencias del mismo. En otras palabras, que la entidad de la que el grupo forma parte quiera, verdaderamente, que los miembros del grupo participen en la organización de su actividad. Pero no basta un deseo teórico: es necesario que permita que este caso se realice.

Por ejemplo: consideremos un grupo de niñas de un colegio. Las educadoras quieren que este grupo se desarrolle libremente y llaman a una Asistente Social para que guíe a este grupo y les ayude a conquistar la libertad. No bastará con que la dirección lo quiera, será imprescindible que organice la vida del colegio de modo que exista, para estas chicas, una cierta posibilidad de libertad: que si ellas quieren salir un domingo de excursión no se encuentren con que las reglas del colegio lo impiden.

Por lo tanto, es necesario que la estructura en que el grupo se desarrolla sea democrática, es decir, que tenga una voluntad democrática y una posibilidad organizativa social interna amplia, de suerte que admita la participación y contribución de todos.

Cuando faltan estas estructuras tal vez se pueda hacer un buen trabajo de grupo, pero jamás será un auténtico Servicio Social de grupo.

Por mucha psicología y mucha ciencia que pongamos a contribución, si falla esta estructura, si no existe esta libertad que permita la participación real de todos en el proceso educativo, no podremos realizar Servicio Social.

En vista de ello, cuando a un Asistente Social le propongan un trabajo de este tipo es conveniente que analice antes si las condiciones de la estructura en la que deberá trabajar le permitirán desarrollar los principios del S. S.

En Italia este es un problema muy frecuente, porque se confunde muchas veces una obra educativa de grupo con el S. S. de Grupo y se cree que siempre que se juntan diez chicos ya se hace S. S. de Grupo.

Existe una íntima unión entre el trabajo del A. S. y el reglamento de la entidad para la cual trabaja. Desde luego, en ciertos casos se puede admitir una situación de este tipo si existe la esperanza de mejorar las condiciones de aquélla, pero siempre como situación transitoria. De lo contrario se comete una deslealtad contra la misma profesión. Hay que estar muy atento a esto. En ciertas entidades, sobre todo públicas, las costumbres administrativas tienen una gran incidencia sobre el trabajo del Asistente Social. No siempre se trata de ciertas condiciones que impiden totalmente su labor, pero sí que le limitan en algunos aspectos, impidiendo el desarrollo normal del trabajo social.

Es por ello que el conocimiento de la *estructura organizativa y costumbres de trabajo de una entidad* es tan importante como el conocimiento de la sociología y de la psicología de un grupo. Se trata de captar todos los aspectos que pueden repercutir en la acción del trabajador social, para poder transferirlos al grupo y ser utilizados por éste.

Así, en el caso de un grupo que pertenezca a una entidad que funcione durante 10 meses al año, el Asistente Social, en vez de protestar por la interrupción intempestiva de sus actividades durante dos meses, lo que hará será hacer comprender al grupo la necesidad de esta interrupción temporal. Entonces, la limitación impuesta por la entidad ya no constituirá un factor de disgregación para el grupo, sino un elemento de orden en la vida del mismo.

DISTINTOS PROBLEMAS Y MODO DE ENFOCARLOS

Desde luego, lo que nunca se debe hacer es intentar cambiar las estructuras por la vía polémica. En realidad, hay muchas estructuras inadecuadas, pero probablemente respondan a ciertos motivos: son estos motivos los que el A. S. debe hacer comprender a su grupo, no hacer resaltar su inadecuación.

Analícemos otro caso: Imaginemos un grupo de chicas de la alta sociedad que quiere formar un club con un grupo de jóvenes obreras, con fines recreativos. Ello estará lleno de buena intención, pero será un error como grupo. Al Asistente Social le tocará hacerles comprender la dificultad de cohesión entre dos grupos tan distantes. Primero analizará por qué quieren unirse y, luego, si este porqué resulta válido, después de previo análisis por parte de ambos grupos por separado, puede formarse el grupo sin miedo. Si este porqué no es suficientemente convincente, vale más disuadirles de la idea, pues les conduciría a un fracaso evidente. Pero, ¡cuidado! Esta valoración no debe hacerla el trabajador social por su cuenta. Es cada uno de los dos grupos, por separado, quien debe hacerla. Son ellas las que deben comprender los motivos. Es un diagnóstico que se debe hacer con el grupo, no para el grupo.

sin cuyo conocimiento no se podrán resolver ciertos problemas

En este caso propuesto podrán presentarse varios problemas: uno sociológico: clases sociales; otro psicológico: rivalidad de líderes; otro organizativo: dificultades en cuanto a horarios, etc. Son todos estos elementos que el A. S. debe conocer, pero a su vez *hacerlos conocer* a su grupo.

Esto nos lleva a hacer una pequeña consideración: cuando un sociólogo establece un diagnóstico de una comunidad lo hace desde fuera de la comunidad. Cuando un A. S. establece el diagnóstico de un grupo lo hace *desde dentro del grupo*. Y su valoración es fruto de la *colaboración*.

Esto define la característica del trabajo del A. S.: el no trabajar nunca solo, sino *con* los clientes. Esta es la diferencia básica entre el Servicio Social y otro trabajo, igualmente válido y loable, pero con objetivos distintos.

El objetivo del A. S. es enseñar a hacer recto uso de la libertad, trabajando junto con el cliente.

Importancia de una base científica en la profesión de A. S.

Todo ello aboga por la imprescindible base científica del A. S.

De todo lo dicho se desprende el enorme interés que tiene, para el trabajador social, la posesión de una sólida base científica, lo más amplia posible. Aunque sea una actividad en apariencia tan simple, vemos que exige una serie de conocimientos nada despreciable. Sabido es que las cosas más simples son, a veces, las más difíciles de hacer bien, con método.

Me hubiera gustado todavía insistir en el sentido de la profundidad teórica de nuestro trabajo y en la necesidad de enraizar en la ciencia filosófica y en las ciencias en general, todo lo que debemos abarcar. De otra suerte, bajo el título de Asistente Social se esconderá una persona con mucho sentido común, pero no un verdadero profesional.

Nuestra tradición de trabajo asistencial, siendo una tradición empírica y de sentido común, hace que a nosotros mismos nos sea difícil convencernos de que necesitamos una sólida base científica. La libertad humana es de tal índole y es tan delicada, que no se puede trabajar con manos torpes, sino que exige mucha delicadeza.

El Asistente Social se acerca a los problemas más profundos del alma humana y es preciso que tenga una sensibilidad no solamente humana, sino también científica, que le permita captarlo todo y comprenderlo y que esta comprensión se traduzca en una utilidad para los demás. Y es precisamente esta capacidad de rendir una utilidad a los demás lo que la constituye en *profesión*. Si no somos capaces de transmitir nuestra experiencia a los otros no podemos decirnos profesionales.

Y esta transmisión no se logra con la sensibilidad personal, sino con la que comunica la ciencia. Es la ciencia lo que se transmite, no es el arte. Miguel Angel no pudo crear a otro Miguel Angel, porque el arte es personal, pero Marconi y Pasteur pueden dar lugar a muchos millares de seguidores, porque lo suyo es una ciencia

necesaria para crear una tradición de trabajo.

Si somos profesionales crearemos una tradición de trabajo, y esta tradición de trabajo sólo la crearemos con la exactitud de la ciencia. Debemos, pues, ser exactos, precisos, científicos, pero es indispensable que fijemos bases que puedan ser comprendidas por los demás. Si no logramos esto, si nuestro trabajo no es comprendido, hemos realizado una labor completamente inútil.

Sin darnos cuenta, hemos vuelto al problema ético.

Y ahora, una advertencia. En el S. S. no cabe el egoísmo profesional. El «querer hacer carrera» es contrario al S. S., porque el trabajo social es básicamente un trabajo de colaboración: con los clientes, con los colegas, con un equipo. Es un trabajo de intercambio: enseñando a los demás a ser mejores, el A. S. aprende a su vez a mejorar y se enriquece con la experiencia de los demás.

Trabajar con simplicidad, pero estudiando las experiencias para sacar conclusiones teóricas y darlas generosamente a todos. Este es el verdadero secreto del éxito de un Asistente Social.

ALAN F. KLEIN: *Society-Democracy and the Group*, Woman's Press, N. Y., 1953, págs. 75-142.

S. PARÉ: Loc. cit., págs. 11-92.

MARIA CALOGERO: *Il lavoro di gruppo in rapporto alle altre tecniche del S. S.*, Assistenza d'Oggi. Año IX, n.º 5, 1958.

IV Principios del Servicio Social de grupo.

Los principios del S. S. de Grupo son los del S. S. en general, pero con un determinado matiz

Los principios del S. S. de Grupo serán, evidentemente, los mismos que los del Servicio Social en general, pero tomados desde un punto de vista particular: de que es distinto trabajar con un individuo que trabajar con un grupo. Esto hace que se presenten ciertos elementos que son algo diferentes.

Vamos a estudiar ahora los principios del S. S., en general, vistos desde la óptica del trabajo de grupo.

Anteriormente los habíamos fijado ya:

- respeto
- autodeterminación
- aceptación
- individualización

Derivan todos ellos de las premisas éticas, sociológicas, psicológicas y técnicas analizadas en el capítulo anterior.

Y son: el respeto a cada uno y al grupo

1.º *El respeto.* — Es un hecho que, frecuentemente, en nuestra sociedad, nos olvidamos del respeto debido a las personas, e incluso la misma organización de la sociedad moderna no tiene siempre en cuenta el respeto a cada individuo que de ella forma parte. Esta situación objetiva, unida a la situación objetiva de derecho al respeto existente en cada ser, en el plano ético, y al valor del respeto humano en el plano psicológico, y en los restantes planos, hace que estos principios de respeto a la persona humana se conviertan en un elemento fundamental del trabajo del Asistente Social.

En realidad, los principios del S. S. de Grupo son los principios fundamentales de las relaciones humanas y, por ende, universales, no privativos de aquél, de suerte que deberían regir el comportamiento de *todos* los hombres. Sólo cuando van acompañados de la técnica del S. S. son patrimonio particular del A. S.

Respetar a un grupo significa respetar, no sólo a las personas que lo forman, sino también aquello que de común, así como lo que de distinto, existe entre todas ellas. Es decir, equivale a respetar el grupo en cuanto a tal. Una familia no es un grupo con el cual el A. S. pueda trabajar como líder, naturalmente, pero en la familia pueden presentarse ciertos problemas de respeto (fricciones entre distintos miembros de la misma, por incomprensión de deberes, por abuso de autoridad, por rebeldía, etc.) que aconsejen la intervención de un trabajador social. En este caso, el Asistente tendrá cuidado en respetar los puntos de vista de cada uno de los miembros y, además, los de la familia como a grupo.

En otras palabras, en un grupo pueden darse reacciones que no responden a la mentalidad individual, pero que por un proceso de influencia reciproca, han cristalizado en una forma determinada y peculiar. Estas reacciones propias del grupo deben ser respetadas tanto como las individuales.

la autodeterminación del grupo,

2.º *La autodeterminación del grupo.*—Por autodeterminación del grupo entendemos la libertad del grupo de decidir lo que es bueno o malo para él, de elegir sus fines, sus actividades, sus miembros, su programa, etc. Es este un principio que parte de la seguridad de que cada grupo tiene una capacidad para el bien (aunque fuere ésta semiignorada por el propio grupo); de la confianza en el ser humano, solo o en grupo, y de su capacidad de mejorar. En suma, parte de la consideración positiva de la naturaleza humana.

Como es comprensible, la autodeterminación del grupo tiene unos límites, que son los que le impone la entidad en el seno de la que se desenvuelve y que representan los aspectos positivos de la sociedad.

Imaginemos un grupo de chicos que se reúnen en un Centro Social y que un día se les ocurre la idea de efectuar un robo. Evidentemente esto es contrario a las leyes sociales, y por tanto, opuesto a los fines de la entidad que les acoge. El Asistente responsable tiene la obligación de convencer al grupo de que esta actividad es imposible que sea desarrollada dentro de aquella entidad. En teoría (dejando ahora de lado el aspecto moral) él no puede impedir que los chicos se reúnan en otro lugar para organizar el robo, pero puede y debe impedir que se planee desde el seno del Centro.

Acaso el ejemplo es un tanto forzado. Pero se intenta demostrar con él que los límites de la autodeterminación están representados por los valores inherentes en los fines del grupo, que siempre deben estar en armonía con los valores que existen en el ente y con los valores positivos de la sociedad en la cual la entidad y el grupo viven.

Dicho de otro modo, el Asistente Social *no puede* ayudar a un grupo *en contra* de los valores de la sociedad, sino que debe ayudarlo de acuerdo con los mismos. Ahora bien, estos límites son muy amplios, de suerte que permite libremente al grupo elegir el camino que mejor le parezca para alcanzar el fin positivo aceptado por la entidad y la sociedad.

Ejemplo: Un grupo de chicos quiere organizar un campamento de verano: tiene libertad para decidir el lugar, los miembros que podrán ir y los que no (sólo los mayores, p. ej.), los cargos y funciones que cada uno desempeñará en el mismo, las fechas, en fin, todos los detalles concernientes a la organización. Aunque el A. S. deberá velar para que esta libertad sea ejercida con justicia, el campo que se ofrece a la libertad del grupo es muy vasto.

En cambio, imaginemos el caso de un grupo de muchachas que se propone ir a la playa en un día de invierno, con evidente peligro para su salud. En esotro caso, la Asistente Social deberá hacer ver a las muchachas que su idea es impropia, puesto que entraña un peligro grave para ellas.

Vemos con ello que la autodeterminación de un grupo significa el ejercicio de *toda la libertad de la cual el grupo es capaz*, pero no de una libertad de la cual el grupo no sabe usar.

que depende siempre de la capacidad del mismo,

Y aquí no estará de más una advertencia: los A. S. generalmente corren el peligro de tender a limitar la libertad de la que el grupo es capaz.

Es absolutamente preciso que el trabajador social sepa valorar y aquilatar la capacidad del grupo en cuanto al recto uso de su libertad, a fin de mantenerse en el justo medio. E incluso me atrevería a aconsejar a los Asistentes que, puestos a pecar, vale más pecar por exceso que por defecto en cuanto a concesión de libertad al grupo.

Desde luego se tiene que correr el riesgo de que el grupo cometa errores y deber nuestro es protegerles contra errores demasiado graves que comprometiesen la vida del propio grupo, pero existen ciertos errores que el grupo tiene derecho a cometer. Como en todo lo humano, la propia experiencia es una gran maestra y las equivocaciones también, en cierto modo, enriquecen nuestra experiencia.

la aceptación del cliente

3.° *La aceptación del grupo.* — Aceptación significa, aquí, acoger dentro de sí la realidad del grupo, tanto si esta realidad es buena como si no lo es. Desde luego, es difícil aceptar las realidades cuando no simpatizamos con ellas, pero el S. S. así lo exige. Naturalmente, en este sentido aceptar no equivale

a no discernir lo bueno de lo malo en el grupo, puesto que esto forma parte del juicio personal del A. S. respecto a su grupo, pero significa que él lo admite tal cual es. El trabajador social que entra a trabajar con un grupo de delincuentes que actúan en forma antisocial, naturalmente que *in mente* los condena, pero como a profesional les acepta, precisamente para tratar de mejorarles. Sabe que hacen mal, pero su misión no es la de condenarles, sino la de ayudarles a comprender cuáles son las leyes de la sociedad que ellos violan.

Aceptar significa, en cualquier modo, *amar al grupo* del que uno es responsable, y aunque humanamente hablando es difícil amar lo desagradable, lo hostil, lo antipático, el alto fin que persigue el trabajador social le exige pasar por encima de consideraciones de tipo puramente personal y aceptar la realidad tal cual es. Es, al fin y al cabo, este esfuerzo personal de superación el que permite al grupo ir aceptando al A. S. y a la realidad que él representa y realizar el intercambio que señalará un desarrollo positivo. El primer paso hacia la aceptación es acaso el más difícil de la relación profesional. A veces la actuación de un A. S. puede ser equivocada y su aceptación ser meramente superficial, sin que tenga lugar en lo profundo, desde el fondo del alma; si es así, su labor resultará vana, pues por un raro efecto psicológico, el grupo se dará cuenta de esta falta de entrega y no se conseguirá establecer esta relación positiva que es el verdadero fermento del S. S.

Por otra parte, aceptar un grupo no quiere decir aceptar a cada uno de los que lo forman, sino que la aceptación se debe referir a *todo el grupo* en sí.

Consideremos un grupo de cinco muchachas, muy agradables y simpáticas tomadas cada una por separado, pero que en grupo pueden resultar un conjunto agresivo o difícil de manejar, de suerte que al trabajador social le resulte difícil aceptarlas, no individualmente, sino globalmente. Aquí se evidencia la diferencia entre el S. S. del caso individual y el de grupo. En el primero la aceptación es de un individuo en sí; en el segundo aquélla se refiere al grupo, a la relación que se establece entre los miembros del grupo.

Es decir, en el grupo se debe aceptar, no sólo las personas, sino también la relación que se establece entre estas personas como a miembros del grupo, pues se trata de trabajar utilizando al grupo como una fuerza única y no se puede considerar por separado a los que lo constituyen.

la individualización, o adhesión al modo de ser del grupo.

4.º *Individualización.* — En un grupo, individualizar no significa reconocer que cada miembro es distinto del otro, sino que cada grupo es distinto de otro cualquiera y también que las relaciones que pueden establecerse en grupos diversos por las mismas personas son también diversas.

Individualizar un grupo es reconocer que la *realidad* de las relaciones que se han entablado entre los componentes, es *única*, irrepetible y que en otra situación, las mismas personas pueden entablar relaciones distintas.

Por ejemplo, en un Centro Social el Asistente tiene que trabajar con cuatro grupos de adolescentes de catorce años. Los cuatro grupos hacen las mismas cosas, se comportan igual, son en general bastante dóciles y no dan grandes preocupaciones al A. S. Empero, no deben ser considerados como iguales. Las diferencias serán pequeñas, pero las habrá, y las relaciones del Asistente con cada uno de los cuatro grupos no podrán ser idénticas, sino individualizadas, es decir, deberán responder a las diferencias más profundas que existen entre ellos y adherirse a la realidad de cada grupo.

Es, de hecho, lo mismo que se hace en el S. S. de caso, cuando un mismo problema afecta a varias personas distintas y para cada una se requiere un tratamiento especial, pues cada cliente lo ve desde una óptica distinta. Individualizar la relación significa *adherirse al modo como cada cual vive su problema*. En el S. S. de grupo, individualizar supone *adherirse al modo de ser del grupo*, a la realidad específica y particular de este grupo, en su relación interna, en su relación con el trabajador social, en relación con la entidad en la que vive.

El principio de la individualización en el grupo es un poco más difícil que en el caso particular, a veces porque el requerimiento de atención individual de un ser es generalmente muy intenso, de suerte que el A. S. se ve forzado a individualizar. En el caso del grupo, en cambio, la relación Asistente-cliente es menos intensa y al primero le cuesta más reconocer las individualidades específicas del grupo. Ello es causa, por otra parte, de una tendencia en los A. S. especializados de tratar a todos los grupos con una actitud standard, lo cual, a la vez, impide al grupo manifestar sus profundas necesidades.

Aplicación de estos principios a las relaciones profesionales del Asistente Social

Estos principios deben ser relacionados con las estructuras, con la entidad y con la sociedad, base de la relación profesional.

El Asistente Social debe vivir estos principios en relación también con las estructuras, con la entidad y con la sociedad, pues en ellos se basa la relación profesional. No obstante, la acción profesional no termina con las relaciones con el grupo. Son también relaciones profesionales aquellas que el A. S. establece con los dirigentes de la Entidad a la que sirve, y con otras Entidades, y también las que desarrolla con la sociedad, en relación con el grupo: por ejemplo, con las autoridades civiles, públicas, religiosas, etc.,

en razón de su profesión. Pues bien, los principios fundamentales del S. S. deben ser también aplicados a estas otras acciones. Sería un error creer que las relaciones profesionales del Asistente se reducen a las que sostiene con el cliente, sea éste un individuo o un grupo, pues no sólo debe considerarse como profesional lo que se hace *con* el cliente, sino también todo lo que se hace *para* el cliente.

Por tanto, los principios fundamentales son válidos para *toda clase de relaciones* que se deriven de la práctica del S. S.

Es indiscutible que este axioma exige de los A. S. una gran dosis de equilibrio mental, ya que ellos deben aceptar a todo el mundo, aún cuando éstos no les acepten a ellos.

Ahora bien, la validez de estos principios puede darse en tres niveles:

El grupo
Las estructuras
La sociedad

Estos tres planos de acción y los principios están en relación recíproca y se influyen mutuamente.

Es importante que los principios sean considerados desde estos tres niveles, porque es esencial en la relación del A. S. con el grupo. Realmente, ¿cómo podremos ayudar al grupo a vivir mejor en una sociedad, si nosotros estamos en pugna con esta sociedad? Podemos, es cierto, argüir contra esta sociedad, pero nuestra crítica debe ser constructiva y permitirnos vivir en el seno de ella.

Un grave peligro se ofrece en este sentido y es caer en el extremo opuesto: el de influir en el grupo para que lo acepte todo, sin lucha. No. La misión del A. S. no es la de luchar en contra de la sociedad. Si ésta es injusta deberá procurar mejorarla para el perfecto desarrollo del grupo para el cual trabaja, y hacerlo a través del propio grupo.

Otro peligro para el A. S. es el de, entregado a su grupo, olvidar el contexto que rodea a éste y llegar a situarle en una posición de privilegio en su propio ambiente, lo cual le creará, forzosamente graves problemas en su relación con la sociedad total a la que pertenece. ¡Cuidado con convertir el S. S. en una isla de trabajo refinado, pero poco adecuado a la situación social! Es indispensable que el trabajo del A. S. sea adecuado y proporcional a la sociedad dentro de la que es desarrollado.

Cuando un A. S. trabaja con un grupo debe poseer el sentido de la proporción entre su grupo y los demás. En los Centros Sociales ello puede constituir un grave problema, ya que muchas veces no hay el tiempo suficiente para atender a todos y nos reducimos a trabajar con determinados grupos, dejando al resto punto menos que olvidados. Para obviar este problema es preciso organizar el trabajo con un criterio amplio, teniendo presente no sólo a los que han acudido a nosotros, sino también a todos los que no han podido o querido venir.

En resumidas cuentas, en el S. S. de grupo, vivir los principios fundamentales significa *no cerrar los ojos ante la sociedad que circunda nuestro grupo* y que en mayor o menor grado favorece u obstaculiza el trabajo del A. S. Es imprescindible, repetimos, que el trabajador social de grupo viva estos principios en estos tres planos, a fin de impedirse a sí mismo el aislar a su grupo y olvidar que forma parte de una comunidad, que a su vez es parte integrante de la sociedad total.

ANGELA ZUCCONI: *Note sulla applicazione del lavoro di gruppo*, Assistenza d'Oggi. Año IX, n.º 3, 1958.

V Metodología.

El método es el modo de llevar a la práctica los principios.

Empezaremos por distinguir entre *metodología* y *principios*. La metodología no es más que un sistema para poner en práctica aquellos principios. Por ello, unos mismos principios pueden dar lugar a diversos métodos. Y viceversa, hay métodos que son utilizados para servir distintos principios. Así podemos decir que el S. S. se sirve de métodos que son propios de otras disciplinas.

En rigor, el S. S. de Grupo se nutre de los cuatro principios señalados en el capítulo anterior y nace de la fusión de ellos y de la técnica, aun cuando ambos, principios y técnica pertenezcan asimismo a otras disciplinas. Por ejemplo, el *coloquio* es una técnica utilizada por los psicólogos, sociólogos, médicos, profesores; y lo mismo casi podría decirse de la *autodeterminación* del asistido, principio en el que se basan también el psicólogo y el pedagogo de escuela activa.

Por lo tanto, el método se compone de principios y técnicas, y no se puede reducir a sólo los principios ni a las solas técnicas.

En el S. S. de grupo, el método es una síntesis de varios elementos, pero síntesis concreta, operativa, de acción, que cambia continuamente de acuerdo con la realidad. En cada acto de la A. S. de grupo se realiza esta síntesis. Es importante recordar que no existe una plusvalía en el método del S. S. de Grupo. El valor de un método reside, en realidad, en su *perfecta adecuación* al fin que se persigue. Por consiguiente, el S. S. de grupo será válido si con él se logra el fin que se desea conseguir, pero no hay que olvidar que es un *método*, no un fin en sí.

Elección del método

Su elección exige un estudio previo de todas las circunstancias concurrentes.

La elección del método, en el S. S. debe hacerse racionalmente, pues hay que tener muy presente que la elección de un método equivocado puede resultar perjudicial para el mismo

S. S. Así, pues, precisa estudiar detenidamente las circunstancias antes de decidir, y jamás, estudiar el caso con un método preconcebido. Este dependerá de aquéi y jamás será lo contrario. Y no olvidar, sobre todo, que no todos los métodos son satisfactorios para todo...

La fase fundamental del S. S. de Grupo es prácticamente idéntica a la de los demás métodos del Servicio Social. Solamente que se realiza de un modo algo diferente, porque la situación es también distinta: no se trata ahora de un individuo, sino de un grupo de ellos.

Elementos fundamentales del método

y presupone varias etapas y diversos instrumentos

Los elementos fundamentales del método son tres: el uno viene determinado por las *etapas*; el otro por los *instrumentos* y un tercero por los *complementos*.

Tal vez estos términos no sean científicamente exactos, pero nos sirven perfectamente para nuestro intento.

No tenemos aquí tiempo de hacer un examen sistemático del método del servicio social de grupo; por otra parte, se trata de un asunto demasiado importante para ser sintetizado en pocas palabras; a ello se debería dedicar un seminario entero.

Aquí nos limitaremos, por tanto, a citar los elementos que constituyen el método, remitiendo a la bibliografía que adjuntamos, a los que quisieren estudiarlo y comprender su dinámica.

Sin enfrentarnos con los problemas del método, este seminario se desarrollará con graves limitaciones: por una parte nos ha parecido necesario encuadrar el servicio social de grupo en los principios que constituyen su base y de cuáles deriva el método.

aceptación del grupo

1.ª etapa. *Aceptación del grupo*. — La primera etapa consiste en la *aceptación del grupo* (1) dentro de la entidad por parte del A. S., o en otros términos, asumir la *responsabilidad* acerca del mismo.

Es preciso distinguir, previamente, el caso de un grupo que preexiste a la A. S. y el del grupo que va a ser formado por ella. En el primero, el Asistente deberá empezar por estudiar al grupo al que se le destina, antes de decidir su aceptación, a fin de estar bien seguro de que encajan uno y otro. En el segundo, ha de tener en cuenta que se enfrenta con una serie de personas que todavía no constituyen un *grupo*, sociológicamente hablando, pero que tienen una serie de exigencias, de necesidades, de deseos comunes.

En esta primera fase, es importante que la A. S. compruebe si los deseos o necesidades de sus clientes pueden ser satisfechos por la entidad en la cual ella trabaja. De ahí que el primer paso sea el conocimiento de la entidad, pues en el momento en que ella asume el grupo, asume al mismo tiempo la representación de la entidad que le contiene, con sus fines, sus límites y sus recursos.

(1) Debemos precisar que el término «aceptación» es utilizado con dos significados distintos; en los capítulos anteriores hemos hablado de aceptación como un principio de base en la relación profesional. Aquí, «aceptación» es sinónimo de asumir; tiene, pues, un sentido administrativo. El Asistente Social y la entidad a la que pertenece *aceptan* entre los propios asistidos a un determinado grupo y asumen la *responsabilidad* de ayudarlo.

Por ejemplo, si se trata de una entidad confesional, con carácter apostólico, este carácter debe ser expuesto a los presuntos clientes. so pena de que luego se hallasen encuadrados en una entidad cuyos principios religiosos no compartieran.

En la vida de un grupo, este acto representa el *primer elemento de colaboración*.

En Italia hemos sufrido algunas experiencias negativas por haber olvidado este elemento del método y haber omitido algunas explicaciones, como por ejemplo, la de que en el Centro Social estaba totalmente prohibida toda actividad política.

Si desde un principio se hubiese explicado que en el Centro Social no se admite esta clase de actividades, a nadie se le hubiera ocurrido ni siquiera intentarlo, pero al querer frenar el intento, no se comprendió el por qué de la negativa y ello perjudicó a algunos de nuestros Centros.

Así aprendimos que en todas las etapas es preciso ser muy exacto y claro, para no dar lugar a falsas interpretaciones.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que al iniciarse la formación de un grupo ni los mismos miembros saben en concreto qué quieren ni qué pretenden. Es indispensable que el trabajador social sepa traducir esta incertidumbre y sepa procurar todas las alternativas posibles para que el grupo pueda recibir toda la ayuda del ente.

Cuando un grupo tiene sobre sí mismo una idea clara y definida, esta tarea es cosa fácil, pero lo grave es que generalmente no la tiene, y en este caso este primer contacto es muy delicado, porque el A. S. debe darse rápida cuenta de esta falta de claridad y debe procurar, desde el primer momento, ayudarles para que lleguen a «ver claro». Este primer acto, que parece estar fuera de la actividad del grupo, supone ya un acto de ayuda. No hay que señalar que de este primer contacto depende, en cierto modo, el éxito posterior, o cuando menos, si el desarrollo del grupo será efectivo o nulo.

observación

2.ª etapa. Observación del grupo. — Una vez aceptado el grupo, el A. S. debe proceder a estudiarlo detenidamente.

Estudiar un grupo no se reduce a observar su comportamiento actual, sino que presupone remontarse hasta los motivos que llevaron a los miembros a reunirse. Significa estudiar el ambiente del cual provienen los miembros: la familia, la escuela, el trabajo, etc., según se trate de un grupo de niños o de adultos.

La observación de un grupo, en cierto sentido, comienza antes de que el grupo se reúna. Cuando se trabaja en un Centro Social, por ejemplo, se deben conocer algunas cosas sobre la comunidad en la cual se desarrolla el Centro: dónde acostumbran a reunirse la gente (parroquia, bar, plaza, etc.); qué hacen, cómo se desarrolla la familia entre ellos, etc. Es decir, conocer el ambiente que le rodea.

Del mismo modo, cuando el A. S. llega ante un grupo debe conocer previamente ciertos detalles de su ambiente para comprender, desde un principio el comportamiento del grupo.

Un ejemplo nos lo aclarará: Supongamos una A. S. que entra a trabajar en un grupo de muchachos y es recibida hostilmente por ellos. Lógicamente, se preguntará a qué es debida la actitud de los muchachos. Puede ser que obedezca a un problema de tipo psicológico de rivalidad entre los dos sexos, pero puede revelar también un problema sociológico de tradición de una comunidad en la cual los hombres no toleran la supremacía de la mujer bajo ningún concepto... Y la solución sólo la podrá dar el estudio detallado del medio ambiente. (Y no sólo del que envuelve al grupo en sí, sino también del medio de donde provienen los miembros del mismo.)

Ahora bien, la observación del grupo se desarrollará en tres planos, complementarios uno del otro: el comportamiento de los miembros entre ellos; el comportamiento del grupo respecto al A. S., y el comportamiento del grupo respecto a la entidad y a la sociedad en general.

Por ejemplo: Un grupo que encaja en seguida con el A. S. y parece aceptar plenamente su colaboración, por lo que a primera vista puede ser clasificado como un grupo fácil, se manifiesta, en cambio, hostil con los dirigentes de la entidad: en este caso la aceptación del Asistente no es más que un problema de tipo personal, no de actitud positiva del grupo hacia los demás.

Del mismo modo, un grupo muy activo, que organiza muchas actividades interesantes, puede parecer un grupo lleno de altos valores, pero si se desentiende del mundo que le rodea, cerrándose sobre sí mismo, será en el fondo un grupo socialmente inmaduro, pues le faltará el equilibrio en sus relaciones sociales.

Como es muy natural, la observación del grupo se orientará en cada caso de acuerdo con los *finés* que con él se piensan obtener, y teniendo en cuenta la *capacidad* del propio grupo. En el caso de un grupo de niñas difíciles, con dificultades específicas de carácter, no se puede pretender en un año conseguir que adquieran perfectas relaciones sociales externas, pues antes hay que lograr establecer unas relaciones cordiales entre ellas mismas. Ello nos dice que con cada grupo debemos proponernos un fin preciso y proporcionado a sus posibilidades. Así, si trabajamos en un campamento veraniego en el que las tandas se suceden cada mes, no debemos proponernos una labor que exija más tiempo y más intensidad que la que le podemos conceder durante este breve espacio de tiempo.

Desde luego, en esta observación deberán pesar también los fines de la entidad patrocinadora del Servicio y las posibilidades que ofrece. Ya hemos señalado anteriormente que los fines del grupo y los de la entidad deben coincidir; así, pues, no es necesario repetirlo aquí. Lo que sí debemos hacer es destacar que frecuentemente muchos A. S. caen en el error de querer solucionar *todos* los problemas del grupo, sin tener en cuenta la limitación que les impone la entidad a la que aquél pertenece. Y aunque ello revela un buen corazón; entraña el peligro de caer en una superficialidad inoperante.

Conviene, pues, llegados a este punto, llamar la atención, sobre todo, a los A. S. jóvenes, respecto a la obligación indispensable de permanecer dentro de los límites de competencia de la propia entidad y de las posibilidades personales y profesionales. De lo contrario se crea un problema de orden social.

Imagínemos un hospital o un asilo que no posee medios para facilitar dinero a los enfermos pobres, por lo cual éstos deben ser atendidos por una institución de tipo económico que nada tiene que ver con el hospital. Si el A. S. se las ingenia para buscar ese dinero y lo distribuye entre aquéllos, creará una confusión en las relaciones con la entidad económica, pues los enfermos aceptarán el dinero de ambos, sin decir nada. En este caso, lo procedente será que el Asistente transfiera el caso a la entidad de ayuda económica, y dejar que sea ésta la que preste la ayuda económica a los enfermos

Es decir, es preciso que cada cual conozca su función y se limite a ella.

diagnóstico

3.ª etapa. *El diagnóstico.* — Esta valoración de límites del S. S. y de capacidad del grupo debe ser aplicada también en la etapa del diagnóstico, puesto que éste no es más que la valoración del nivel de desarrollo alcanzado por el grupo, es decir, es un elemento de interpretación de todos los elementos observados. una *síntesis* entre la observación práctica y la teórica.

En consecuencia, si un A. S. se encuentra con una niña de trece años que se le muestra hostil, antes de establecer un diagnóstico debe tener en cuenta la psicología de los adolescentes, los cuales, generalmente, se muestran agresivos con los adultos. Probablemente aquello no constituirá un problema personal, sino un hecho normal y propio de una edad determinada.

Desde luego, se pueden cometer errores en el establecimiento de un diagnóstico, del mismo modo que puede hacerlo un médico o un psiquiatra. Empero, no cabe duda de que cuanto más precisa sea la observación y mayor el conocimiento de la teoría, el margen de error será menor.

Del mismo modo que fijamos un límite a la observación del grupo, lo hallamos asimismo en el diagnóstico: en la valoración e interpretación de la vida y comportamiento del grupo existe un límite que también, como en el caso anterior, viene fijado por los fines de la entidad, los fines del grupo y su capacidad.

Intentemos aclararlo con un ejemplo:

Consideremos un comité de adultos que se reúne para discutir un problema de comunidad, la organización de un servicio o la relación entre la escuela y las familias. En este caso la A. S. puede tener como fin el ayudar a este comité a entablar una buena relación con la escuela y, por tanto, el que entre los miembros del grupo exista o no una buena relación será un asunto secundario, por cuanto el fin para el que ella trabaja es externo al grupo: el lograr una coordinación entre maestros y padres.

Por tanto, en este caso, sería una cuestión bizantina el entretenerse en establecer buenas relaciones entre los componentes del grupo, por cuanto el fin de éste es de organización social y no de simple amistad. Y no hay que olvidar que bajo ningún concepto el A. S. puede asignar un fin a un grupo si éste no lo acepta.

En el caso que nos ocupa, la misión del trabajador social será la de interpretar los hechos en función de establecer buenas relaciones entre maestros y familias. En otras circunstancias, podría ser realmente la creación de un espíritu de fraternidad entre los miembros del grupo, lo que motivara la asistencia del trabajador social y entonces las relaciones externas constituirían un factor secundario.

plan de trabajo

4.ª etapa. Plan de trabajo. — Cuando se ha establecido un diagnóstico, es decir, se ha comprendido el porqué de ciertos comportamientos y se han valorado las necesidades del grupo, y los recursos que posee éste, así como su capacidad y la ayuda que la sociedad puede prestarle y se ha hecho una interpretación de todo ello, entonces se procede a establecer un «*plan de trabajo*», es decir, escoger los hechos a través de los cuales el grupo podrá avanzar, las actividades concretas que podrán emprender, las dificultades a superar, etc.

En el caso precitado, deberá compulsar la capacidad y la dificultad que existe en el grupo para colaborar con los maestros, y si, por ejemplo, la guerra interna en el seno del grupo puede crear una dificultad en la colaboración, deberá tener en cuenta, en el plan de trabajo, la necesidad de tratar también con el grupo, las relaciones internas, ya que éstas pueden constituir obstáculos en el fin primero del grupo.

En esta línea de conducta, el plan de trabajo comportará reuniones previas con los padres para discutir los problemas que luego serán tratados con los maestros y explicación a los padres de la necesidad de una comunicación directa con aquéllos y de ofrecerles un grupo muy unido.

Vemos, pues, que el plan de trabajo se hace con el mismo grupo y representa el primer paso para lograr la finalidad del grupo. En el plan de trabajo figura también la ayuda concreta para la consecución del fin, o sea lo que llamaremos el *tratamiento*.

tratamiento

5.ª etapa. El tratamiento. — Por tratamiento entendemos la etapa de ayuda, el modo preciso y particular de esta ayuda, aunque en esencia, desde el primer momento que el A. S. se enfrenta con el grupo empieza ya realmente el tratamiento

Cuando se ha hecho el diagnóstico y el plan de trabajo, el tratamiento es mucho más fácil y avanza con paso más seguro, porque tiene ya señalados, de modo concreto, cuáles son las necesidades y los recursos del grupo y la manera cómo conjugar todos los elementos de que se dispone

El tratamiento no se hace sólo por el A. S., sino *por todo el grupo*, con la ayuda de aquél: el grupo se ayuda a sí mismo por medio de lo que llamamos la *dinámica del grupo*. Es todo el grupo el que se ayuda a sí mismo y ayuda a cada elemento singular. Si tenemos un grupo de niñas en un colegio que están en pugna con sus profesoras, la A. S. ayudará al grupo a comprender los motivos de esta polémica y será el propio grupo el que deberá encontrar en sí mismo los recursos para modificar su actitud o para entrar en abierto coloquio con los profesores y ver de limar las asperezas. En el tratamiento del grupo el proceso es colectivo.

Así como en el S. S. individual el asistido se ayuda a sí mismo y el A. S. colabora con él, pero el camino lo hacen juntos Asistente y asistido, en el S. S. de grupo el trabajador social no da, en su ayuda, fuerza o energía al grupo; esta fuerza debe hallarla en él mismo: es la energía interna la que debe ser utilizada por el Asistente para hacer evolucionar al grupo. Su misión es la de hacer descubrir al grupo las enormes posibilidades que posee, aún sin eliminar los aspectos negativos, los cuales irán siendo eliminados por el propio grupo, a medida que el proceso de desarrollo se vaya completando, puesto que el grupo irá concentrando su fuerza sobre los aspectos positivos que el A. S. irá haciendo aparecer ante sus ojos y que irán cobrando valor para ellos. Por ejemplo, un grupo antisocial, pero muy unido entre sí, en el cual el A. S. destaca el valor de esta unión, puede llegar a pensar que la propia unión es más importante que la actividad antisocial que desarrollan y en este momento cambiará la actividad del grupo, hacia una actividad positiva. Es un paso subjetivo, pero es consecuencia del descubrimiento por el grupo de valores que ignoraba poseer. Es decir, el trabajador social no crea nada, pero *ayuda a descubrir*.

Es por ello que el Asistente puede trabajar sin preocuparse demasiado de algunos aspectos negativos de la vida del grupo, con tal de que dé fuerza y realce al valor de los aspectos positivos.

Estamos demasiado acostumbrados a buscar en las personas y grupos solamente necesidades, problemas, dificultades, cuando lo que deberíamos hacer es buscar con más atención los recursos, los elementos positivos, los aspectos nobles de los seres, puesto que son éstos los que nos permitirán prestar la ayuda requerida y permitirán al propio asistido, sea individuo, sea un grupo, eliminar los aspectos negativos.

Clausura de la actividad con el grupo

6.ª etapa. Clausura de la actividad con el grupo. — Como es natural, al emprender un trabajo se debe pensar que, lógicamente, tendrá

un final. Pero en el trabajo de grupo esto es particularmente importante porque representa la consecución del fin que el A. S. se ha propuesto y que el grupo ha aceptado. Por otra parte, la necesidad de terminar la actividad en un plazo determinado constituye un estímulo para ambos.

De no existir este plazo, el trabajo constituiría un «caos». Es este plazo el que obliga a un plan de trabajo y a seguirlo punto por punto.

En consecuencia, cuando el trabajador social emprende un trabajo con un grupo, en su plan de acción debe figurar, como elemento muy importante, el tiempo de que dispone para llevar a cabo su misión y ello tiene tanto valor en el plan organizativo como en el de autoeducación del propio Asistente. En efecto, la actividad de clausura es una etapa de ayuda al grupo. La ayuda concreta termina, pero lo hace de un modo útil para el grupo, pues en ella se trata de ayudar a comprender ciertos valores y enseñarles a usarlos constructivamente para la vida del grupo.

Con frecuencia, en el trabajo de caso, la urgencia de la necesidad obliga al Asistente a clausurar la actividad. En el trabajo de grupo es difícil que exista esta presión y, por tanto, será un esfuerzo de voluntad de aquél el imponerse a sí mismo y al grupo un término concreto.

Desde luego, puede ocurrir que, llegado el término de tiempo propuesto, no se haya cumplido la labor, pero en este caso siempre será posible iniciar un nuevo periodo de actividad, pero es preferible que ello no ocurra y que no se deba recurrir a este extremo.

La relación profesional

en todas las cuales destaca la importancia de la relación profesional.

En todas estas etapas que vamos enumerando observamos la importancia de la *relación profesional*, es decir, que el conocimiento del grupo y la ayuda al mismo es necesario que provengan de una relación entre el Asistente y el grupo.

Desde el punto de vista metodológico esto es de gran interés, porque destaca el hecho de que el desarrollo de las relaciones entre el Asistente y el grupo es fundamental para la evolución de este último, porque es, precisamente, a través de esta colaboración con el Asistente como el grupo adquiere confianza en sí mismo. Este proceso es, desde luego, muy lento y no debe descorazonar al Asistente si no obtiene un conocimiento completo del grupo de buenas a primeras, pues frecuentemente, su conocimiento del grupo y el descubrimiento del grupo por sí mismo, siguen un proceso paralelo y simultáneo.

Claro está que el Asistente será más rápido en el diagnóstico del grupo que el mismo grupo, pero el conocimiento que ella tiene de éste debe, progresivamente, irse comunicando y hasta que no exista esta comunidad de conocimiento habrá aspectos que no podrá transmitir al grupo, porque éste no sería capaz de asimilarlos.

Por lo tanto, el diagnóstico no es una cosa que se hace una vez para siempre, sino que es un proceso dinámico que dura lo que la actividad del grupo, puesto que continuamente se debe ir valorando el proceso del grupo y los cambios que en él se van efectuando, como consecuencia de su progreso.

Todo ello nos demuestra que la relación personal es una relación dinámica, que cambia continuamente, porque de continuo cambian las relaciones internas, así como las relaciones entre el grupo y el Asistente. Es por medio de esta relación dinámica que el trabajador social podrá tener un conocimiento dinámico del grupo. En cada momento de la vida del grupo, a través de esta relación, el A. S. puede ayudar al grupo, prestando atención y colaboración para la solución de sus problemas.

Hemos visto las etapas a seguir. Ahora nos resta resaltar que todas ellas son, en cierto modo, simultáneas, por cuanto mientras más se profundiza en el conocimiento, más se intensifica también la ayuda. En realidad, las etapas se convierten en un todo sintético. De hecho, en el conocimiento del grupo se procede por estratos, hasta llegar al fondo, donde se halla la raíz del problema.

WILSON RYLAND: *Social Group Work Practice*, págs. 36-152.

VI Los instrumentos en el Servicio Social de Grupo

Los «instrumentos» de que se sirve el S. S. de Grupo son tres:

- el uso de las *relaciones profesionales*.
- el uso de la *personalidad* del Asistente Social.
- la *dinámica del grupo*.

A) Relación Profesional

Los instrumentos del S. S. de G. son: 1) las relaciones profesionales

Ya se ha advertido que la distinción entre las etapas del método y los instrumentos es ficticia, no real, porque no se puede hacer un diagnóstico sino a través de una relación y no se puede ayudar a un grupo sino usando de sí misma y de la dinámica del grupo.

Todo va unido.

Esta distinción entre etapas e instrumentos en parte es utilizada para indicar los procesos que deben ser desarrollados por la Asistente Social y el modo a través del cual es posible realizar estos varios procesos. Es decir, el diagnóstico es una actividad dinámica que se desarrolla durante toda la vida del grupo. El modo a través del cual se prepara y formula el diagnóstico es a través de la relación con el grupo, por lo tanto a través de las relaciones profesionales, usando de sí mismo y de la dinámica del grupo.

Si queremos hacer una distinción entre etapas e instrumentos del método, se puede decir que los instrumentos representan el *modo a través del cual* es posible alcanzar una etapa.

La semejanza entre la relación profesional en el Servicio Social de Grupo y la relación profesional en el Servicio Social individual es muy grande, son prácticamente iguales; solamente que la relación profesional no se entabla con cada miembro del grupo, sino con el grupo total y con cada miembro sólo a través del grupo. Es lo opuesto al trabajo de casos. Frecuentemente en el caso entablamos relaciones profesionales con toda la familia del cliente, por ejemplo, pero llegamos a ella a través del cliente. En el trabajo de grupo es diferente, podemos llegar a cada miembro que forma parte del grupo, pero a través de la relación con todo el grupo en conjunto.

Cuando se comienza la relación con un grupo, no se está al servicio de María o Juana, sino al servicio de todo el grupo, que está formado por 4, 5 ó 10 personas, las que sean. Si por ejemplo una persona del grupo requiere mi trabajo de una forma particular, de tal forma que me tenga que alejar del grupo, yo no puedo prestarle la ayuda, pues yo he de trabajar a través de todo el grupo, y es él el que me pone en relación con cada persona. De esta forma, toda la atención que cada miembro requiere de mí, debe ser atención continuamente referida a todo el grupo. Todas mis acciones eventualmente dirigidas a un miembro, son acciones colectivas, en las cuales está llamado a participar todo el grupo.

Un grupo de niñas trabaja haciendo calceta; una de ellas pide a la Asistente que le ayude a hacer un punto que no sabe hacer. La Asistente puede responder de diversos modos, pero todos ellos deben ser tales que ayuden a todo el grupo. Puede preguntar a las demás si alguna de ellas puede ayudar a esta niña, o puede enseñárselo ella, pero preguntando al resto si alguna tiene también necesidad de ayuda. Es decir, que de ninguna forma la ayuda será privada; es decir, que empiece y termine entre la niña y la Asistente, sino que es una relación colectiva que requiere la participación de todas.

El problema no es tanto que el punto quede mejor o peor hecho, como que la atención de la Asistente no quede reservada a María, Paula o Juana, sino que todas estén en plano de igualdad.

La importancia de preguntar «si otras necesitan ayuda», no es para que la labor quede mejor o peor confeccionada (esto es un valor secundario), sino para que todas las niñas sientan que la Asistente está igualmente disponible para todas y que están juntas para ayudarse y comprenderse, para aprender a dividir su persona entre otras y que en esta división no hay una disminución de amor, sino, al contrario, un aumento de amor.

Es importante comprender que la capacidad de amor de cada persona se multiplica al darse a más personas. En la experiencia del grupo esto es fundamental: sus miembros deben vivir esta experiencia, es decir, saber que todos tienen todo el amor de esta persona y además el amor de todos entre sí.

Por tanto, la relación de grupo da a cada persona una experiencia distinta a la que se puede tener en una relación de sólo dos personas. Es la característica de la multiplicación del amor y del crecimiento del mismo.

Vemos pues cómo en el trabajo de grupo es característica la *relación profesional* con el grupo en su conjunto y a través del grupo con cada uno de los miembros. Esto es lo que da un acento particular al trabajo.

Otra característica importante del servicio social de grupo es que a través de esta relación se encuentran dos sociedades, la pequeña sociedad representada por el grupo y la sociedad más grande representada por la entidad. Esto tiene su importancia como experiencia, pues a través de la Asistente el grupo se da cuenta de que una relación de amistad, de solidaridad, de amor es posible no solamente entre dos personas, sino también entre dos organismos, entre dos entidades, y que es posible entablar relaciones positivas en el ámbito social y no solamente en el individual.

que procuran una experiencia positiva de la sociedad

Es por tanto una experiencia de naturaleza *social y positiva* y lleva a los miembros del grupo a sentirse ellos mismos parte de una sociedad, a no sentirse desligados de los demás.

Hay países cuyos habitantes son más individualistas que en otros, es decir, que tienen muy poco desarrollado, por su temperamento, el sentido de colectividad. Como es natural, esto retarda todo un proceso social, y es muy importante la experiencia del Servicio Social de Grupo, para ayudar a las personas a tener una *experiencia positiva de sociedad*. Una experiencia tan simple puede poco a poco, naturalmente, tener unos frutos muy amplios.

Esta es, por tanto, otra característica de la relación profesional en el trabajo de grupo.

Como tercera característica tenemos el que el mismo grupo responde a la relación de la Asistente con un ritmo de aceptación, que puede ser muy diferente de la relación que cada persona del grupo entable con la Asistente Social.

Por ejemplo, un grupo de jóvenes puede, como grupo, no tener una buena relación con el Asistente Social durante cierto tiempo, porque no se sienta suficientemente ayudado. En cambio, cada miembro por sí solo puede tener una inmejorable relación con la Asistente Social, pero entiéndase, una relación como persona, no como miembro de un grupo.

Otro ejemplo, un secretario de un comité de inquilinos, puede tener una buena relación personal con la Asistente Social que organiza este comité, pero puede no sentirse demasiado ayudado en su papel de secretario. Siente que la

Asistente es muy simpática, muy buena, muy suave, pero no controla las cartas, ni las notas y no se siente sostenido en su trabajo de miembro del grupo.

a los miembros del grupo, como
a tales

Vemos pues que otro elemento característico de la ayuda en el Servicio Social de grupo es que se dirige a las personas como *miembros del grupo*, es decir, que actúa principalmente sobre aquellos aspectos de la personalidad de cada uno, de mayor interés en la vida del grupo.

Como última característica de la relación profesional en el grupo, tenemos la diversidad de trabajos que puede la Asistente Social tener dentro de él. Hay la Asistente Social líder de grupo y la Asistente Social asesora de grupo. Son dos posiciones extremas, una de máxima intervención, cabeza, guía; y otra de muy poca intervención: tiene solamente el papel de representar a la entidad en el seno del grupo. Si el comité trabaja bien, la Asistente únicamente está presente sin intervenir y su papel se limitará a sugerir y ayudar en materias técnicas, como, por ejemplo, a qué organismo hay que dirigirse para tal o cual gestión, etc.

Cabe advertir, empero, que el liderato no es el papel ideal del Asistente Social. Su misión es descubrir, dentro del grupo quien tenga cualidades de líder para enseñarle a asumir su papel. El Asistente se hará cargo de la jefatura del grupo mientras ello suponga un medio de enseñar al grupo a guiarse por sí mismo.

Por ejemplo, un grupo de adolescentes, entre las cuales la Asistente Social debe asumir la dirección. Poco a poco, al cabo de unos meses, la Asistente verá que puede nombrar ya una presidenta; entonces ciertas funciones de la Asistente pasan a la presidenta. Después verá que es posible nombrar secretaria: otras de las funciones de la Asistente pasan a la secretaria, y así poco a poco las funciones de ella disminuyen en la misma proporción que aumentan las de los miembros del grupo.

La Asistente que trabaja en un grupo de adultos casi nunca es cabeza de grupo, porque generalmente hay en el mismo una, dos o tres personas que pueden ocuparse de la dirección del mismo. Entonces sin duda el papel de la Asistente Social dentro del grupo es el de la persona que sostiene, ayuda al líder a desarrollar bien su trabajo.

y exigen del A. S. una gran flexibilidad.

El papel de la Asistente Social en el grupo cambia según la capacidad del grupo de asumir responsabilidades sobre su propio desarrollo. Si el grupo está inmaduro (niños pequeños o adultos con muy mala relación entre ellos) la Asistente Social tiene sobre ella casi toda la responsabilidad del grupo. Pero a medida que aumenta la capacidad de responsabilidad del grupo, disminuirá la del Asistente.

En cada etapa, naturalmente, el trabajo varía; en una la Asistente deberá buscar a la persona capaz de guiar al grupo, en otra deberá ayudar a esta o estas personas a desarrollar acertadamente su capacidad, y en otra solamente observar cómo los componentes del grupo son capaces de ejercer un buen control sobre su líder, etc.

Esto comunica un dinamismo constante a la actividad de la Asistente, pues el desarrollo del grupo puede ser muy rápido, o muy lento, y esto le obligará a tener una relación con el grupo distinta en cada caso, adaptándose a las exigencias del grupo, que cambian y crecen continuamente.

En el servicio del caso individual la responsabilidad de la Asistente Social hacia la persona más o menos es siempre igual, al principio y al final de la relación. En el servicio de grupo hemos visto que la responsabilidad va cambiando, pues casi todas las funciones se van traspasando al grupo, quedándole a la Asistente Social la autoridad, que no puede delegar en manos de nadie, porque deriva de la representación de la entidad. Hay que destacar también que es muy diferente guiar al grupo, que ayudar al líder a guiarlo: son dos relaciones completamente diversas.

B) USO DE LA PERSONALIDAD

2) el uso de la propia personalidad del A. S.

Después de todo lo señalado anteriormente sobre la relación profesional, se desprende como consecuencia lógica que la Asistente Social emplea en esta relación toda su capacidad, todas sus energías, cualidades y aptitudes, es decir, no trabaja exclusivamente con elementos técnicos, sino que debe trabajar como persona en una relación que es profesional, pero que además es humana. Usar de la propia persona significa poner al servicio del grupo las capacidades propias, los propios recursos, límites y defectos, siempre que esta superioridad no cree en el grupo un complejo de superioridad que la lleve a apoyarse excesivamente en ella, dejándolo todo en sus manos.

En consecuencia, si esta seguridad suya crea barreras entre el grupo y ella, su cualidad se convierte en un defecto a los ojos del grupo.

Debe, pues, controlar siempre su personalidad para hacerla adecuada a las necesidades de aquél.

Un defecto físico también puede ser una ayuda en la labor de la Asistente. Pongamos por caso, una Asistente Social que es coja y trabaja con un grupo de niños muy vivos. Ciertamente ella no puede correr detrás de ellos. Este límite, empero, puede ser también una gran ayuda porque ella estará atenta a fin de encontrar dentro del grupo aquellos que puedan sustituirla en la guía del grupo cuando son juegos de gran movimiento y así estimular la comprensión y la ayuda del grupo. Esto puede tener grandes ventajas, y a veces ser mejor que contar con una Asistente Social muy capacitada en ejercicios físicos.

que impone un conocimiento de los propios defectos y virtudes

Naturalmente, el uso de la propia personalidad, en el S. S. de grupo exige, en primer lugar, un conocimiento exacto de los defectos y virtudes que se posean, así como de las limitaciones que ellos nos imponen, y exige a la vez, una tácita aceptación de todo ello.

Si se hace así, aún los defectos podrán constituir un factor positivo de formación para el grupo, pues estimulará en éste el desarrollo de los aspectos en que el Asistente se vea más limitado.

Al hablar de límites y defectos nos referimos a aquellos que tienen relación con lo social, y no a problemas íntimos y personales. Es decir, a todos aquellos que pueden convertirse en una riqueza, pero que necesitan una actitud personal muy serena, muy tranquila por parte de la Asistente Social.

De todo esto se desprende que la Asistente Social puede usar de la propia personalidad en su relación con el grupo y significa ponerse a sí misma a disposición del grupo, pues éste puede tener exigencias particulares que se relacionen con su personalidad, no sólo con su «habitus» profesional.

Por ejemplo, una señora en un grupo de niños puede representar la figura materna; en este caso es su femineidad la que puede ayudar al grupo.

En cambio, un grupo de chicos de catorce a quince años tendrá necesidad de un Asistente Social masculino; no suele convenir que sea mujer, porque requieren no sólo un guía profesional, sino también una figura masculina con la cual poderse identificar, con la cual entrar en dialéctica.

Sin duda, esta entrega total es bastante difícil de conseguir, puesto que lo más corriente es que el profesional no quiera presentarse ante sus asistidos más que bajo el punto de vista profesional, reservándose su auténtica personalidad para su mundo privado.

Por ejemplo, una persona muy tímida que sea Asistente Social, no querrá pasar al grupo su timidez, y se mostrará muy segura, porque no querrá que el grupo sufra con su timidez.

Frente al grupo, no será ella misma, sino que se pondrá una máscara, que no siempre llevará con éxito. El grupo, en este caso, no entra en relación con la Asistente, sino con su máscara, y ésta debe controlar dos cosas: el grupo y la relación de éste con la máscara, en una relación en triángulo, no en una relación humana directa.

Este es un error frecuente en las Asistentes, que hay que combatir, pues es mucho mejor ser simple y mostrar lo que cada uno es.

frente al control del que, a su vez, será objeto por parte del grupo.

Finalmente, señalemos que, a su vez, el grupo ejerce sobre la Asistente Social una presión mucho mayor que la ejercida por el cliente en una relación individual. La Asistente en el grupo está

continuamente bajo la atención de éste, y puede ocurrir, y de hecho ocurre, que mientras ella hace el estudio del grupo, éste a su vez la estudie a ella.

Este control recíproco es muy útil para proteger al grupo de intervenciones erróneas o demasiado pedantes por parte de la Asistente. El grupo crece también en este empeño de comprender a la Asistente Social y lo que ésta puede hacer por el grupo. Es quizás un medio que tiene el grupo de aprender a usar los recursos que están a su disposición.

C) LA DINÁMICA DEL GRUPO

3) la dinámica del grupo

Un tercer instrumento es el uso de la *dinámica del grupo*. Es decir, la Asistente debe usar las relaciones entre los miembros a favor del grupo. Pero la dinámica del grupo no se puede restringir a las relaciones entre sus miembros, sino que es un conjunto de relaciones mucho más amplio, de elementos que entran en contacto unos con otros.

Un ejemplo nos lo proporciona lo sucedido con un grupo de niños, en Roma, formado por chicos de Calabria y de Sicilia (dos regiones

vecinas, pero rivales entre sí, por tradición). El grupo presentaba siempre graves disensiones debido al distinto origen de los muchachos, aunque las desavenencias no eran provocadas voluntariamente, por enemistades personales o rencillas, sino que obedecían a una especie de atavismo tradicional, independiente de la realidad actual de aquellos muchachos.

En la dinámica del grupo hay que distinguir la relación verdadera entre estos niños y la relación entre sus prejuicios. Existen las dos cosas, hay una relación entre niños amigos, que van a ser cada vez más amigos, y una relación entre sus prejuicios. Seguramente su amistad será grande y no creará problemas, pero si los crearán sus prejuicios. Es indispensable, pues, conocer toda la dinámica completa del grupo, para saber cómo actuar.

De lo dicho anteriormente se desprende que debemos utilizar todos los elementos de la dinámica en favor del grupo.

La agresividad por prejuicios regionales es un elemento negativo, pero también puede ser un elemento positivo, pues de esta lucha puede derivar una energía que la Asistente puede modificar en sentido positivo.

Aplicación de este enunciado es el ejemplo de los niños de Calabria y Sicilia que hemos puesto antes. Estos niños pueden encontrar un elemento de unión positiva en el deseo de ser uno mejor que otro, y por tanto de darse ejemplo mutuamente. Los dos querrán ser los mejores dentro del grupo y la lucha se convertirá en estímulo para ser mejores.

Esta rivalidad aplicada por la Asistente en favor de todo el grupo, puede servir de estímulo para todos.

Imaginemos un grupo en el cual hay un excesivo número de líderes, que incluso pone en peligro la misma integridad del grupo, al dar lugar a luchas para lograr el poder, lo cual es causa de graves problemas de relación entre ellos. Esta dinámica de grupo, no obstante, puede ser aprovechada en sentido positivo, creando subgrupos entre los cuales distribuir responsabilidades. En

este caso, la dinámica interna habrá resultado un elemento positivo de alto valor. Desde luego, ahí entra de pleno la labor del Asistente Social, quien debe saber orientar en provecho del grupo las energías que en él residen, aunque a primera vista parezcan negativas.

sobre la que actúan diversos factores ajenos a aquél.

En la dinámica del grupo actúan una serie de elementos que no son controlados por el grupo, porque son externos a su vida misma. Un prejuicio regional, por ejemplo, no es un elemento que pueda controlar el grupo mismo, pues tiene sus orígenes fuera de él. Pero lo que sí se pueden controlar dentro del grupo son las consecuencias de este prejuicio y hasta eliminarlo de entre los miembros del mismo, aunque no se trate de eliminarlo de las demás personas que viven en esa sociedad.

Mientras que una dinámica psicológica (interna) es fácilmente controlable por el grupo, ciertas dinámicas de origen social no lo son, aun cuando a veces determinan la vida misma del grupo.

En América, en algunos Estados es imposible formar grupos mixtos de blancos y negros. No se puede ni intentar hacerlo, porque el esfuerzo que se pediría a cada uno sería excesivo, ya que todos tienen un prejuicio terriblemente arraigado. El esfuerzo no sería constructivo para este grupo, pues deberían, más que superar, sublimar modos de actuar que están profundamente enraizados dentro de ellos.

Hay dinámicas de grupo que a veces realmente impiden la vida del mismo grupo, y entonces es conveniente abrir el grupo y formar nuevos grupos, pues no siempre es posible transformar una actividad negativa en positiva. Tal es el caso, por ejemplo, de las bandas o «gangs», donde la dinámica interna es tan fuerte y tan enraizada en elementos negativos que no es aconsejable esforzarse en modificarla y conviene dividir la banda y mezclar los miembros de la misma con otras personas para que puedan vivir la experiencia positiva más fácilmente

Por ejemplo, en California hay bandas de delincuentes en las cuales los chicos han obedecido ciegamente las leyes del líder, y es muy difícil entablar con este muchacho-líder una relación positiva basada en valores constructivos. Es mucho más útil que el líder vaya a otro grupo y el resto de los muchachos se divida entre grupos diferentes donde existen menos recuerdos y tradiciones antisociales entre ellos.

Este diagnóstico de ser posible ha de hacerse al comienzo, pues el uso de la dinámica de grupo en sentido positivo es muy delicado y pueden existir dinámicas muy profundas que superan, como hemos dicho, la capacidad de la Asistente de modificar lo negativo en positivo.

Es preciso ser prudente en determinadas situaciones, y observar con cada grupo un comportamiento adaptado a su dinámica.

En el proceso de ayuda, el uso de *sí mismo*, el uso de *la dinámica* y la *relación profesional* están estrechamente unidos. En realidad no es más que un solo acto profesional, y como hemos indicado al principio del capítulo, la división ha sido hecha en aras a la claridad de la exposición.

WILSON RYLAND: Op. cit., págs. 153-196.

KLEIN: Loc. cit., págs. 29-43

VII

Los complementos o auxiliares.

Son también instrumentos, pero los llamamos *complementos* para diferenciarlos de los otros tres instrumentos citados en el capítulo anterior por ser de naturaleza diferente.

Vamos ahora a referirnos al *programa* y a las *entrevistas marginales*.

A) El programa

Como complementos tenemos: el programa

Entendemos por programa, en el S. S. de Grupo, el conjunto de todas las *actividades del grupo* y de todos los *procedimientos* necesarios para po-

derlas llevar a cabo. Ejemplo:

Un grupo de jóvenes que se dedique a actividades deportivas no tiene el deporte como programa, sino como actividad. El programa lo constituirá el tipo de deporte practicado y todas las gestiones que se han hecho para llegar a practicarlo. Si este deporte es la natación, deben elegir dónde se practicará, en qué días, quién dirigirá el grupo, si se adoptará un vestuario uniforme, si se celebrarán competiciones con otros grupos, si se contratará un profesor de natación, etcétera. Todos estos actos forman parte del programa y constituyen el procedimiento para realizar la actividad.

cuyo valor educativo reside en el modo de desarrollarlo;

El valor educativo del programa reside, precisamente, más en el procedimiento que en las actividades en sí. En cierto sentido, éstas son indife-

rentes para el desarrollo del grupo, puesto que lo realmente importante es el procedimiento a través del cual se desarrolla la actividad.

Y ello es así, de suerte que no se precisa que el Asistente sea competente en la práctica de las actividades, pero sí debe serlo en el procedimiento. En el caso citado anteriormente, es muy posible que el A. S. no sepa natación, pero ello no será óbice para que su labor sea totalmente eficaz. Para las actividades concretas se puede solicitar la colaboración

de un técnico especialista (en el caso que nos ocupa, un profesor de natación). Desde luego, en el caso en que la actividad exija un técnico especialista, es indispensable que ambos, técnico y Asistente, estén compenetrados, a fin de que no surjan conflictos de liderato entre ambos.

En cambio, sí es indispensable que el Asistente sea competente en el uso del procedimiento para desarrollar esta actividad, puesto que sólo en este caso podrá hacer comprender al grupo que ejercer una actividad, sea cual sea, sin la colaboración del trabajador social es una experiencia sin valor humano y social.

Desde luego, cuando un grupo solicita la colaboración de un A. S. es porque tiene un problema a resolver; de otro modo, para hacer deporte solamente no pedirían su colaboración. Ya hemos dicho repetidas veces que el A. S. actúa solamente con aquellos grupos que no han adquirido completamente su capacidad para asumir sus propias responsabilidades, de los que no saben hacer uso correcto de su libertad.

La técnica del A. S. está en la competencia de los procedimientos, como ya hemos señalado. De aquí que el programa, en el S. S. tenga un gran valor como instrumento de ayuda, ya que es a través del programa, o sea del procedimiento concreto como se ayuda al grupo.

De todo ello se desprende la importancia del programa en manos del A. S. Podríamos resumirlo en una sola palabra: *acción*. El trabajador social de grupos debe *hablar poco y actuar mucho* con su grupo. Así como en el trabajo individual se exige de él una relación oral continua, en el de grupo se exige hablar poco, para no ser rechazado por el grupo. Hay que poner en guardia a las Asistentes Sociales, habituadas, en general, a confiarlo todo a su charla, más o menos convincente.

B) La entrevista marginal

y la entrevista marginal, arma
muy delicada

El Asistente Social ha de ser muy prudente en el uso de las entrevistas. Su instrumento de trabajo es el grupo, y nada más que el grupo.

Las entrevistas marginales son auxiliares, pero a condición de que sean realmente marginales, pues de otra forma peligra el método fundamental, que es el de la ayuda al grupo por el mismo grupo. Por tanto, es indispensable que los coloquios singulares se reduzcan a los verdaderamente indispensables y que aún en estos casos sean llevados con mucha prudencia, pues no hay que olvidar que todos los problemas del grupo deben ser resueltos por medio del grupo y con la colaboración de todos. Este es el valor principal y esencial de la experiencia: si olvidamos esto, prácticamente no hacemos nada.

La entrevista marginal, por tanto, es *una ayuda más*. Los problemas que ofrece son varios y delicados.

En primer lugar, es importantísimo que el grupo comprenda el papel y la ayuda prestada por el A. S. Si no lo comprende, debe desistirse de la entrevista, puesto que podría inducir a error.

Imaginemos un niño que tiene dificultades con su familia. La Asistente quisiera celebrar una entrevista con la madre del pequeño, pero sabe que toda relación entre las dos podrá ser mal vista por el chico, el cual temerá que ambas se confabulen contra él. En este caso, la Asistente deberá renunciar a la entrevista, so pena de perder su influencia sobre el chico y anular toda posible ulterior labor con el grupo familiar.

Si un marido que tiene dificultades con su mujer ve a ésta hablando con la A. S., probablemente creará que están conspirando contra él y malogrará la labor de ésta.

Por lo tanto, queda claro que la entrevista marginal es un arma muy delicada y que vale más prescindir de ella que no comprometer el éxito de todo el servicio.

Corrientemente, bajo el nombre de entrevistas marginales, se comprenden todos los coloquios que el Asistente Social de grupo ha de sostener con los miembros del grupo y con las personas que tienen alguna influencia o responsabilidad sobre tales miembros. Así, por ejemplo, se consideran entrevistas marginales:

- las entrevistas con la madre de un niño miembro del grupo para discutir el comportamiento particular del pequeño.
- las conversaciones con los dirigentes oficiales del grupo (presidente, secretario, etc.), para ayudarles a desenvolverse del mejor modo posible.
- el coloquio con un patrono para averiguar si ciertas dificultades de adaptación a la vida del grupo pueden ser atribuidas al ambiente laboral.
- la conversación con un maestro para conseguir su colaboración en favor de un niño miembro del grupo.
- el coloquio con los miembros del grupo para averiguar algunos de sus deseos particulares, a fin de poder ayudarles a superar un momento de crisis

Es por ello que, en el Servicio Social de grupo, el coloquio es un instrumento de trabajo habitual; la limitación de su uso depende del hecho de que no sirve para establecer una relación individual, sino para facilitar de una manera directa e indirecta las relaciones entre cada uno de los miembros del grupo

Ahora bien, en cada una de las etapas del método del S. S. de grupo los varios instrumentos y auxiliares pueden ser utilizados de un modo distinto, que depende de la finalidad inmediata que se persigue en cada momento. Por ejemplo, cuando se trabaja en la fase de diagnóstico, es decir, en un nivel de escaso conocimiento del grupo, se pueden utilizar las entrevistas marginales como fuentes inmediatas de *información*. Más tarde, cuando se halle en la etapa del tratamiento, las entrevistas tendrán un fin inmediato de *ayuda*, de *solicitar colaboración*. Ello nos dice que un mismo instrumento, la entrevista marginal en este caso, puede ser utilizada con finalidades distintas, aunque en resumidas cuentas la finalidad concreta es la ayuda, puesto que el primer caso, la entrevista sirve para conducir al conocimiento del grupo, que es lo que ha de ponerse en camino para prestar la ayuda requerida.

Y lo que decimos aquí de la entrevista, podemos aplicarlo a cualquier otro instrumento, al programa, por ejemplo.

Asimismo, hay que señalar que el uso de los instrumentos sigue la curva de necesidad del grupo y que a cada momento deberán ser utilizados en mayor o menor escala, bien unos, bien otros, bien todos, según aconsejen las circunstancias.

C) Otros auxiliares o complementos

además de otros comunes al S.
S. individual.

Hemos citado los más importantes, pero existen además muchos otros: entre ellos el uso de los *recursos de la entidad y de la comunidad*, comunes al S. S. individual...

El hecho de que las etapas sean las mismas en todos los métodos del S. S., demuestra, como ya dijimos al principio, que el S. S. es siempre *mito*, y que una buena preparación en el S. S. individual representa una magnífica premisa para trabajar bien en cualquier otro método.

Lo que es particularmente importante recordar es que cada etapa del método debe constituir un elemento de ayuda al grupo. En otras palabras, hay que evitar el peligro de hacer del método un mito y de olvidar que el método sirve para ayudar al grupo, puesto que éste es, en definitiva el fin del Servicio Social de Grupo.

WILSON RYLAND: Op. cit. IV Parte. *Supervisory and administrative proceses*.

S. PARÉ: Op. cit., págs. 1-10 y 225-234.

ELDA FIORENTINO: *Mezzi e valore del programma nel servizio sociale de gruppo*.

VIII El S. S. de grupo y las entidades.

El S. S. no se concibe fuera de una entidad,

detalle en el trabajo del A. S. en relación con la Entidad para la cual trabaja.

Anteriormente ya habíamos indicado que el Asistente Social, en su trabajo, representa a la sociedad, pero ahora vamos a fijarnos con más

El S. S. de Grupo opera con diferentes estructuras: Colegios, Entidades, Organizaciones, Organismos públicos y privados, Hospitales, etc., y persigue siempre el fin de la estructura a cuyo servicio está, pues el S. S. de Grupo tiene el mismo fin de la Entidad, además del suyo propio.

El desarrollo social del individuo en el grupo es conseguido a través de la finalidad del Organismo que lo patrocina, y esto significa que por ejemplo, en un hospital, el S. S. de grupo tiene en el fondo la misma finalidad que la del hospital: curar a los enfermos; ahora bien, cada uno lo enfoca desde un punto de vista distinto. El hospital, con su equipo cuida de la salud física. El S. S. del hospital de la salud moral: dar ánimo a los enfermos, preocuparse de sus problemas de relación, de su reincorporación a la sociedad, de su readaptación si ha lugar... Su actuación debe constituir siempre una ayuda, una colaboración a los fines que persigue el hospital.

Por ejemplo, consideremos un hospital que funcione muy bien desde el punto de vista terapéutico, pero en donde los enfermos sean tratados con dureza, con frialdad, como simples «casos», donde no haya libertad de expresión, ni cordialidad recíproca entre el equipo médico, ni entre éste y los enfermos... En este hospital, el Servicio Social tendrá como misión establecer relaciones humanas entre el servicio técnico y el enfermo y éste y el mundo exterior, dando un testimonio de consideración a los altos valores humanos.

No significa ello que el A. S. renuncie a los valores de su profesión sino que los aúna con los propugnados por la entidad a la que sirve.

De todo ello sacamos una conclusión, y es la de que el fin general del S. S. se concreta de diversa manera según la entidad para la que se trabaja, aunque dando siempre testimonio de los valores propios del Servicio Social.

No hay que decir que, a la vez, es necesario que la Entidad acepte los valores del S. S., lo que presupone la aceptación de sus métodos. Rehusar esta aceptación equivale, por tanto, a rechazar aquellos valores y puede crear graves conflictos.

En una Casa de Reeducción, donde se sigue un método anticuado de castigos e imposiciones, los valores propios del método del S. S. no pueden ser comprendidos ni aceptados. Aun cuando, en teoría, el A. S. puede trabajar en ella, sin duda alguna surgirán conflictos conceptuales, de los cuales serán víctimas los chicos acogidos en la casa.

Es, por tanto, muy importante tener la seguridad de que la Entidad acepta los valores del S. S., aunque sólo sea para establecer un diálogo y no rechazar de plano todo el trabajo del Asistente.

¿Por qué el S. S. de Grupo debe desarrollarse en el seno de una Entidad?

porque es un servicio de la comunidad a la comunidad.

Desde luego, uno puede preguntarse por qué el S. S. de Grupo debe vivir en el seno de una Entidad, de una estructura determinada. Un ejemplo nos lo aclarará.

Si yo quiero reunir en mi casa a unos niños dos veces por semana, para entretenerles y jugar con ellos, y me sirvo del método del S. S. de grupo, ¿hago S. S. de grupo?

La respuesta no es difícil: mi trabajo no será Servicio Social, por cuanto yo no represento, en este caso, a la sociedad, y faltan, por lo tanto, los elementos fundamentales de colaboración entre el grupo y la sociedad. Mi trabajo podrá ser bueno, pero no entrará dentro del ámbito del Servicio Social.

y porque sólo ella podrá garantizar la autenticidad del S. S.

El Servicio Social de Grupo es un servicio de la comunidad a la comunidad, no un servicio de una persona y con carácter privado.

Por otra parte, sólo una Entidad reconocida garantiza y asegura de una manera fidedigna unos fines concretos, que figuran en sus reglamentos o estatutos, de suerte que nadie pueda llamarse a engaño y pueda acogerse libremente a ella.

En el caso precedente, yo podría dedicarme a la enseñanza, y, con un concepto puramente personal, podría desviarme hacia tal o cual tendencia (propaganda religiosa, por ejemplo), con la cual los padres de los niños no estuvieran de acuerdo. Y aunque obrara de buena fe, socialmente mi actuación sería un error.

En cambio, si pertenezco a una entidad tal o cual, ella es la que garantiza a los clientes que yo cumpliré los fines que ella propone a través del Servicio Social.

Insistimos en que éste es un aspecto muy importante en la relación social, por cuanto la claridad y concreción de los fines ayuda a los usuarios a aceptarlos o a rehusarlos.

Desde luego, el carácter de la Entidad que patrocina el grupo nos dice mucho de la calidad de éste, pues presupone la aceptación de los valores que aquélla detenta, lo cual les sitúa ya dentro de una escala ascendente determinada.

A la vez, la aceptación o rechazo de aquellos fines representa el primer paso de libertad, y por ende, la apertura hacia la promoción social que el S. S. persigue. De ahí la necesidad de una exposición clara y definida de los fines de la Entidad.

Este *valor de elección* es un dato que debe tener en cuenta el Asistente Social, en cuanto favorece la actitud del cliente.

Esto es, pues, lo que hace que el Servicio Social de Grupo tenga que ser prestado dentro de una Entidad, de una estructura, la cual representa públicamente un *cierto sistema de valores*.

Este *vivir* el Servicio Social de Grupo dentro de la Entidad tiene determinadas consecuencias, consecuencias que están en la función de la Asistente Social.

Relaciones entre la A. S. y la Entidad

Esto exige una compenetración entre Entidad y A. S.

La Asistente Social comparte la mayor parte de las responsabilidades de la Entidad y no puede dejar de ser leal con ésta, pues los clientes ven en ella las virtudes y defectos de la Entidad. La Asistente, aun cuando trate de mejorar la entidad, es siempre una parte de ella, y representa

la parte mejor de la misma. Por este mismo hecho de representar a la entidad, más de una vez la Asistente Social se encontrará en situaciones difíciles, por las polémicas que se establecen entre clientes y entidades.

Por ejemplo, un grupo vive en una serie de casas construidas por una entidad determinada. Existe también un Centro Social organizado por la misma entidad que ha construido el barrio. Naturalmente, la entidad que ha construido las casas tiene algunos intereses, como, por ejemplo, que las casas estén limpias, los jardines bien cuidados, las fuentes en buen estado, etc. Frecuentemente suele haber quejas sobre ciertas deficiencias de construcción o de cualquier otro tipo.

La Asistente no se preocupa de estos problemas porque su labor es otra y la entidad no le tiene a ella para preocuparse de aguas o ventanas, pero el caso es que los que componen el comité le pasan a la Asistente Social las quejas sobre los servicios.

Es evidente que hay una relación entre los clientes, la Asistente y la Entidad. La Asistente Social no puede decir a las preguntas de los vecinos: «Son cosas que no me interesan», sino que debe decir: «Yo no sé, pero podemos llamar al administrador que nos lo aclare». No puede decir: «Es que la entidad tal o la casa constructora cual ha hecho mal las cosas». Sería una falta de solidaridad con la entidad.

En este, como en otros casos, ocurre que las cosas están mal hechas y por ello la Asistente Social no puede decir «están bien», pues eso sería mentir y no puede hacerlo, pero lo que sí puede y debe hacer es buscar un equilibrio para ayudar a los clientes a discutir con la entidad de un modo libre, hacer de puente entre los dos elementos. Y sólo podrá hacerlo si es leal con unos y con otros.

Claro está que esto tiene sus dificultades, pues si la Asistente Social se pone decididamente de una parte, no puede ser intermediario. Por tanto, es importante que la labor de la Asistente Social sea vista por el cliente como labor de funcionario miembro de la entidad, pero no como algo frío y burocrático, sino como un miembro comprensivo, que atiende a las necesidades de los asistidos, que está dispuesto a colaborar, que acepta las discusiones, que no prohíbe la expresión o planteamiento de los problemas que surjan, pero que sigue siendo miembro de la entidad.

Esto ayuda a las personas a colaborar con la entidad y, por tanto, a mejorar el servicio, consiguiendo las modificaciones necesarias. Todo este proceso, necesariamente, debe ser un proceso de colaboración.

De no ser así puede ocurrir que la Asistente Social sea vista por la entidad como una persona que le crea dificultades, que favorece el descontento entre los asistidos por la entidad.

Aun cuando la entidad ha tomado una Asistente Social para este fin, en la práctica, a menudo se olvida que en la Asistente Social esto es un deber. La Asistente debe colaborar con la entidad aclarando su propio papel, sus funciones y valores y esto solamente lo puede hacer si es solidaria con la entidad. Si está en discordia con ésta, no le aceptará explicaciones.

Ahora bien, es necesario que la crítica de la Asistente Social sea una crítica interna de la Entidad, y que además sea constructiva. Por ello, no puede decir a la entidad: «Ustedes han hecho mal las cosas», sino que debe decir: «Nosotros nos hemos confundido», porque como Asistente Social forma parte de dicha entidad y comparte responsabilidades con ella.

Esto permite, a su vez, que los valores de la Asistente se incorporen, poco a poco, a la Entidad, a guisa de intercambio.

Lo mismo se puede decir con respecto a los asistidos y a la entidad. Siempre es necesario aceptar las posibilidades y las limitaciones de uno y otro y trabajar sinceramente para su mejoramiento.

Como se puede suponer, a la Asistente Social se le pueden presentar situaciones difíciles, que exijan todo su equilibrio personal, pero hay que considerar lealmente que no todas las entidades ofrecen dificultades a la Asistente.

y un mutuo respeto a los respectivos fines

Las relaciones entre los fines de la Asistente Social de Grupo y los de la entidad tienen también consecuencias respecto a la sociedad, porque cuando la Asistente ayuda a una entidad a mejorar, ayuda evidentemente a mejorar la sociedad en conjunto, aun cuando la ayuda sea mínima.

Naturalmente, ayudando a una persona también se ayuda a la sociedad, pero ayudando a una estructura la labor es quizá más directa, pues hay un proceso de imitación entre una estructura y otra. Por tanto, toda actuación de la Asistente repercute en la sociedad, pero esto no es suficiente. La Asistente colaborando con los fines de la entidad, debe estudiar su estructura, motivos, dificultades, problemas. Todo esto le dará un conocimiento perfecto del organismo y su ayuda será más fácil y eficaz.

Pongamos por ejemplo, una Asistente Social que trabaja en una clínica y hace en ella labor de grupo con los enfermos. Su labor es difícilísima, pues las personas cambian constantemente. La Asistente trabajando en esta situación objetiva, conocerá plenamente la situación de la clínica. Acaso observará y se dará cuenta de que los enfermos no llegan a establecer relaciones cordiales con los médicos, enfermeras y demás personal, y por ello se encuentran solos y se sienten abandonados y faltos de cariño. Y esta soledad, esta sensación de falta de calor repercute en su ánimo, dificultando a su vez la curación y dando lugar a una especie de enfermedad espiritual.

La Asistente, con el trabajo de grupo puede contribuir a establecer un clima más cordial entre unos y otros, aportando ella el calor humano que los enfermos necesitan y creando entre enfermos y personal de la clínica unos lazos más cordiales y beneficiosos para todos.

De ahí que la colaboración de un Asistente Social en una entidad, al hacer propios los fines de ésta puede dar lugar a una mejora de sus condiciones humanas y, por tanto, un mayor rendimiento. Y a la vez, representa un enriquecimiento para la profesión en general, al ponerle en contacto con otros profesionales (médicos, enfermeras, abogados, etc.), lo cual impone una mayor amplitud de conocimientos y de puntos de vista, que a fin de cuentas vienen a enriquecer el patrimonio de ideas del propio Servicio Social. La Asistente que trabaja en un Tribunal de Menores, pongamos por caso, al ponerse en contacto con el mundo de la jurisprudencia se ve obligada a estudiar un campo que para ella era desconocido, pero que le es ahora imprescindible, y su experiencia contribuirá a ampliar los puntos de vista de todo el Servicio Social

La colaboración debe hacerse en el seno de la entidad, en el trabajo cotidiano. Es necesario que la Asistente tenga la suficiente cultura como para poder comprender el lenguaje de los otros y que ellos comprendan el suyo.

De la colaboración entre la Asistente y la entidad y la Asistente y los otros profesionales, nacen consecuencias positivas para el cliente, la entidad, la profesión y la sociedad. Esto nos hace comprender el error craso que se comete cuando se discute con la entidad y se levanta una barrera entre ella y el A. S. Es imprescindible la colaboración cuando los fines de la entidad son aceptables, pues es obvio que una Asistente no puede trabajar en una entidad cuyos fines sean contrarios a los suyos. Por ejemplo, una entidad que tuviera como fin fomentar la discriminación racial: la Asistente Social no puede trabajar en ella, pues su fin humanitario es absolutamente contrario al de la entidad.

Por tanto, concretando, tendremos que el fin de la entidad debe ser aceptable para la Asistente Social, y los de ésta por la entidad; es decir, que es imprescindible que la Asistente tenga un mínimo de posibilidades para realizar de forma efectiva su verdadero trabajo.

El A. S. como elemento coordinador

Dentro de ella, el A. S. debe ser un elemento coordinador y el puente entre la institución y el asistido.

La aceptación de la entidad es imprescindible para que el trabajador social sea, dentro de ella, un elemento de orden.

Con frecuencia comprobamos la existencia de multitud de entidades dedicadas a una misma actividad, que crean un desconcierto entre la gente y tal vez entre ellas mismas. En este caso, el A. S. debe poner un poco de orden, por lo menos ayudando a los asistidos en ellas a precisar el alcance de cada una en particular. Es muy corriente que, tendiendo a ensanchar sus campos de actuación, lleguen a desviarse algo, o mucho, de sus fines primitivos, entremezclándose unas con otras, de suerte que uno no sepa ya dónde empiezan y dónde terminan las atribuciones o la misión de cada una de ellas. Y que incluso algún cliente no sea atendido por ninguna, a base de ir pasándose de una a otra, como si de un balón se tratara: «¡Esto es cosa de la institución tal!»

En Italia se ha hecho el siguiente experimento en una ciudad de tipo medio, ni muy grande ni muy pequeña. Durante tres años se ha tratado de coordinar la asistencia a la infancia. Una oficina central única coordinaba todas las entidades que se dedicaban a este tipo de asistencia y todas las gestiones precisas para atender a tal o cual niño venían dirigidas a esta central, y desde ésta se encaminaba el caso a la institución más conveniente.

Ha resultado una experiencia muy interesante, porque ha creado un gran espíritu de colaboración entre varias entidades y todas se han esforzado en prestar una mejor ayuda a sus clientes. Como es natural, todo ha redundado en beneficio de los pequeños asistidos.

Se ha demostrado que las entidades en las cuales trabaja una Asistente Social están dispuestas a colaborar con otras, siempre y cuando ésta sea respetuosa con los límites de la propia entidad y de las demás.

Si se pudiese conseguir que todos trabajasen en este sentido, lógicamente se conseguiría muchísimo, pero es frecuente que sólo los profesionales se preocupen de ello, pues toda asistencia voluntaria busca siempre la forma más cómoda de solucionar el caso, creando así una serie de grandes problemas en lo que se refiere a relaciones entre instituciones.

Desde luego en este sentido el trabajo de la Asistente Social es parecido a una gota de agua en el mar, pero no cabe duda que va creando cierta costumbre y las entidades quedan a la larga satisfechas de su actividad, pues les ayuda a elaborar un programa concreto y normalmente tienen más facilidad para preparar su presupuesto y distribuir su dinero con mayor eficacia.

Naturalmente que para toda entidad, tener y seguir un orden es muy útil, y es por ello por lo que las instituciones agradecen al Asistente Social su trabajo en este sentido, siempre que sea respetuoso con la finalidad de la entidad

Sin una acertada coordinación puede ocurrir que parezca que todas las necesidades estén satisfechas en las organizaciones asistenciales, pero cuando se efectúa un examen detenido, se ve claramente la existencia de lagunas y de gran número de personas que no son atendidas en ninguna de ellas.

Necesidad de una diversificación en el S. S. de Grupos

y debe definir, en cada caso, el tipo de trabajo social a desarrollar, a fin de evitar incongruencias.

Otra cuestión a tener en cuenta en el Servicio Social de Grupos es que generalmente, al principio, la actividad con los grupos no es demasiado específica, así por ejemplo un grupo de niños en un Centro Social, más o menos es guiado del

mismo modo que un grupo de pequeños en una casa de reeducación. No hay diferencia específica en estas dos actividades. Esto no es un defecto, naturalmente, pero sí falta de capacidad en la Asistente Social para adaptar su trabajo a la finalidad específica de la entidad, y también una dificultad por parte de la entidad en introducir dentro de su finalidad un nuevo método. Aparentemente la diversidad de trabajos de grupo dentro de diferentes entidades no es menos grande; en especial al iniciarse una actividad, cuando todavía no está muy clara la manera de trabajar con el grupo, pero a medida que se establece una relación positiva con el grupo, hay que adecuar sus fines a sus necesidades.

Si un grupo de niños en un centro psicopedagógico, es tratado del mismo modo que un grupo de niños en un Centro Social, probablemente el primero no estará suficientemente atendido en todas sus necesidades, pues la ayuda corre el peligro de no ser terapéutica, como debiera, teniendo en cuenta la finalidad específica de la entidad.

Esta falta de diferencias es más evidente en el trabajo de grupo que en el individual.

Muchas veces esta confusión es debida a la falta de preparación de la Asistente. Esto lo puede solucionar profundizando en su estudio, examinando una y otra vez el método, el trabajo realizado y los medios empleados.

Existe todavía otro problema, y es el de las Asistentes Sociales que quieren hacer Servicio Social de Grupo sin que sea posible realizarlo por las circunstancias.

Por ejemplo, en una ciudad existe la organización de boy-scouts que funciona mal y la Acción Católica no tiene todavía actividad de grupo organizada, pero tienen reuniones. La Asistente Social estima necesario que los niños tengan experiencia de grupo, y como los dos anteriores no funcionan bien, crea otro grupo dentro de otra entidad. Con esto da lugar a un gran desorden, pues lo que debiera haber hecho es, en vez de crear un tercer grupo, colaborar con los boy-scouts o la Acción Católica, reunir a los encargados y decirles cómo los niños tienen necesidad de una experiencia de grupo y el deseo que tienen de colaborar, a fin de ayudarse mutuamente en la organización, lo más perfecta posible, de un grupo.

En general muchas de las exigencias de la vida de grupo no son exigencias particulares que necesitan la intervención de la Asistente Social. En este caso debe colaborar con otras instituciones para que sean éstas las que realicen de la mejor forma posible su propio trabajo.

Además no es el mejor medio de solucionar los problemas, cuando se carece de recursos, la formación por parte de la Asistente de nuevos servicios. Es más, puede ser un medio pésimo de resolver el problema. El mejor procedimiento será ayudar a las instituciones que tienen este fin a cumplir con el mismo, aun cuando esto represente más trabajo que organizar uno nuevo.

Si un niño ha estado seis o siete años sin experiencia de grupo, podrá esperar seis meses más mientras se organiza un grupo de boy-scouts, donde pueden acudir todos los niños que no tienen ninguna exigencia especial, sino simplemente necesidad de vida de grupo normal.

Cuando la Asistente trabaja con grupos, debe estar muy atenta para no crear servicios que no estén en estrecha relación con la finalidad de la entidad. No debe caer en la tentación de suplir necesidades que no están bien atendidas, porque entonces en vez de contribuir al orden de la sociedad, aumenta el desorden, y no hará un servicio útil, e incluso se crearán polémicas.

Todo esto obliga al Asistente Social a estar bien preparado y a trabajar con un orden y un método; la entidad casi nunca se preocupa del método, lo deja a libre elección de la Asistente, pero ésta tiene que tener cuidado para elegir aquel que responda más a las exigencias específicas de la entidad.

El servicio social de grupos que nace ahora puede evitar muchos errores que se han cometido hasta ahora en la asistencia, pero ha de hacerlo con una precisión y un empeño muy fuerte en todas las actividades profesionales.

IX Tipificación de grupos.

A) DISTINTOS TIPOS DE GRUPOS CON LOS QUE PUEDE TRABAJAR UN ASISTENTE SOCIAL

Aunque muy difícil de establecer, se ha fijado una clasificación:

La clasificación de los grupos es posible y necesaria. Existen muchas, pues se trata de un problema teórico muy importante, pero no *determinante*.

Sobre clasificaciones de grupo existe bastante bibliografía, entre la que podemos citar el libro de Slavson, sobre psicoterapia de grupo, en cuya primera parte hay una síntesis bastante clara de todos los posibles modos de clasificar los grupos.

Frecuentemente, muchas personas se preocupan en exceso del problema de clasificación, que efectivamente es un problema de claridad conceptual bastante importante. Ahora bien, hay que considerar que lo verdaderamente fundamental no está en conocer más o menos perfectamente todos los posibles tipos de grupo que se pueden dar, sino en el hecho de encontrar una tipología concreta a base de una observación continua de nuestro trabajo, viendo cuáles son exactamente los grupos con los cuales nosotros contamos y con los cuales hemos de trabajar. No hemos de basarnos en criterios de clasificación teórica, sino en criterios prácticos de necesidades, de calificación, etc.

Una vez metidos en el terreno de la clasificación, hemos de considerar que un mismo grupo podremos encuadrarlo dentro de un tipo u otro, según el concepto que tengamos de él, y según el punto de vista en que nos hayamos situado.

Así por ejemplo, la familia es un grupo natural y libre para los cónyuges, pero forzado y no libre para los hijos. Estos últimos no han elegido a sus progenitores, para ellos no es, pues, un grupo facultativo, sino obligatorio.

El considerar que la clasificación es muy importante, porque la naturaleza del grupo decide el trabajo a realizar, tiene su parte de razón. En efecto, el Asistente Social en un grupo natural, como por ejemplo la familia, no ha de realizar el mismo trabajo que en uno organizado como un grupo de inquilinos, un comité, etc. En el primero, el Asistente

Social ayudará a las personas que lo forman a amarse cada vez más, y en el segundo su trabajo puede ser de ayuda en la organización del grupo

En un grupo facultativo, libre, su papel no es el de ayudar a lograr una mutua aceptación, porque evidentemente ésta existe ya desde el momento que el grupo natural se ha dado, pero en un grupo obligado el trabajo de la Asistente Social sí es el de ayudar a la mutua aceptación de sus miembros.

Ahora bien, hay que considerar que un grupo no es jamás, respecto a todos sus miembros, sólo facultativo, sólo natural o sólo obligado. Volviendo al ejemplo de la familia que antes hemos citado, encontramos que para un miembro determinado de la misma, ésta puede ser un grupo impuesto, mientras que para los otros componentes no lo es. Todo esto lo ha de tener muy presente la Asistente Social a fin de realizar una labor completamente diferente con éste u otro miembro de la tal familia, considerando que las situaciones de los miembros con respecto al grupo pueden ser muy diferentes.

Pueden darse casos incluso en que las relaciones entre los miembros de una familia sean tan malas, que la Asistente Social ha de considerar al grupo familiar como un grupo organizativo y operar con él en consecuencia.

Por tanto vemos que si bien las clasificaciones tienen un punto de interés, dentro de la práctica de un trabajo determinado no se les ha de dar una importancia extraordinaria, ya que un mismo grupo tiene muchos aspectos, aun cuando siempre haya uno dominante en relación con los demás. Por tanto la actuación de la Asistente Social no debe depender única y exclusivamente de esta clasificación, sino de otras muchas cosas.

Los grupos pueden ser:

Según su *origen*: naturales y organizativos.

Según su *representación social*: primarios y representativos.

Según el tipo de *participación de los miembros*: espontáneos, obligados o motivados.

1) según su origen

naturales y organizados

El grupo *natural* es aquel que se forma por la fuerza de la naturaleza; por ejemplo, la familia. la vecindad. Naturalmente hay que considerar que este último no es solamente un grupo natural, ya que en él hay muchos elementos organizativos, pero más o menos es un grupo natural porque la gente vive allí sin un criterio de organización o una voluntad de organización.

Otro grupo natural es, por ejemplo, una banda de muchachos que se forma en la calle.

Un grupo *organizativo* es la escuela, el ejército, los boy-scouts, la Acción Católica. En realidad todas las organizaciones están formadas en su origen por grupos organizativos.

2) según la representación social

primarios y representativos Respecto a lo que se refiere a la representación social, los grupos son *primarios* o *representativos*, según tengan los fines en sí mismos o en la Sociedad. Desde este punto de vista la familia es un grupo primario, pues sus fines son su mismo desarrollo, crecimiento, mejoramiento, etc. Tiene, por tanto, los fines en ella misma. Sin embargo, un comité de gobierno, por ejemplo, es un grupo representativo, pues tiene el fin no en su propio bien y mejoramiento, sino en el de la sociedad a quien él representa. Lo mismo se puede decir de un comité de vecinos: su fin no es su propio beneficio, sino el de las familias por él representadas.

3) Según participación de los miembros

espontáneos, obligados y motivados En lo que respecta a la participación de los miembros, un grupo *facultativo*, *libre* o *espontáneo* es un grupo en el cual los miembros pueden libremente entrar. Un cursillo, por ejemplo, es un grupo libre o espontáneo; nadie está obligado a participar en él.

Grupo *obligado* es, por ejemplo, un colegio de niños: ellos no van a él libremente, sino obligados por sus familiares; el pertenecer a él es una imposición, no depende del mismo individuo.

Un mismo grupo, considerándolo desde el punto de vista de la participación de sus miembros, puede ser a la vez facultativo y obligado. Nos sirve para demostrar esta afirmación el ejemplo del cursillo citado anteriormente: los miembros que acuden a él lo hacen de manera libre y espontánea (en este sentido es facultativo), pero si algún miembro de los que lo forman, resulta desagradable o antipático, nadie puede mandarle fuera (en este sentido es obligado).

Asimismo hay que tener en cuenta que en un grupo obligado pueden formarse subgrupos libres respecto a la participación, como son, por ejemplo, grupos de amigos que van siempre juntos, etc.

Como una situación intermedia entre los grupos libres y los obligados, tenemos los grupos *motivados*, que son aquellos en los que la participación es libre, pero motivada por una situación social particularmente importante. Por ejemplo, un club de personas que tiene mucho prestigio en una sociedad determinada y formar parte de este club significa pertenecer a la alta sociedad; aun cuando la participación en el mismo es libre, está *solicitada* y *motivada*. Habrá muchas personas que deseen for-

mar parte de ese club, no porque les interese la vida del club directamente, sino por el prestigio y la categoría social que representa el pertenecer a él.

Es un grupo intermedio, porque no es obligatoriamente impuesto, pero tampoco es del todo espontáneo

Vemos, pues, cómo las clasificaciones pueden ser importantes, indudablemente, para la labor de la Asistente Social, en el sentido de ayudarle a comprender en parte las motivaciones de cada miembro y la influencia social existente en el grupo, pero deben ser tomadas con mucha elasticidad.

El trabajo de la Asistente Social no viene determinado por este u otro tipo de clasificaciones, sino por una tipología más concreta que no es igual para los distintos tipos de grupos, sino que varía según las necesidades específicas de *este* o *aquel* grupo concreto.

No puede de ninguna manera trabajar de una forma standardizada: sino que su labor debe corresponder a las *necesidades del grupo concreto*, no a las características expresadas en una clasificación teórica de los grupos.

que ayuda a la comprensión, pero no puede determinar la actuación

Una vez más, se demuestra que el conocimiento de las clasificaciones teóricas pueden ayudar y orientar en la labor de grupo, pero de ninguna manera *determinan* la actuación del Asistente

Social, que debe responder a las características reales, observadas en el trabajo continuo con cada grupo.

Hay una distinción, no obstante, que es de bastante importancia en el Servicio Social, y es la distinción entre el *grupo representativo* y los *grupos de interés, de amistad*, es decir, de todos los demás grupos.

Efectivamente, el papel de la Asistente Social en el grupo representativo tiene unas características especiales. Hemos dicho que el papel de la Asistente Social en el grupo es ayudarle a conseguir sus fines y a crecer y desarrollarse a través de estos fines. En el grupo representativo (un comité, por ejemplo), el papel de la Asistente Social no va dirigido a las personas, sino a los fines del grupo, porque lo importante en este caso no es beneficio del grupo como tal, sino el de aquellos a quienes representa, y la Asistente Social debe ayudar al grupo de las personas representadas. En este caso el trabajo de la Asistente Social es de *coordinar* las relaciones entre los miembros y preocuparse de la consecución del fin.

El *comité* es el grupo límite usado en los dos métodos, Servicio Social de Grupo y de Comunidad. El delimitar cuándo un comité exige Servicio Social de Grupo y cuándo de Comunidad, es un problema delicado que depende de aquello que el comité representa.

No vamos a hablar aquí de este asunto, pues se ha de tratar inevitablemente al hacerlo del Servicio Social de Comunidad, ya que representa el extremo del Servicio Social de Grupo, donde éste fácilmente se identifica con el Servicio Social de Comunidad, así como no hablaremos tampoco de grupos terapéuticos, porque son grupos en los cuales el trabajo es tan individualizado, que rápidamente se identifica con el Servicio Social individual.

Son los dos extremos del Servicio Social de Grupo, que tiene dos vertientes, una hacia el Servicio Social de Comunidad y otra hacia el Servicio Social individual.

Solamente vamos a hablar de aquellos grupos que están en el medio y que representan la norma del trabajo de la Asistente Social de grupo.

B) CRITERIOS PARA FIJAR LA POSIBILIDAD DE TRABAJAR CON UN GRUPO DETERMINADO

Ciertos criterios permitirán definir el tipo de un grupo determinado:

Es indudable que se han de poseer unos criterios generales que permitan decidir cuál es el tipo de grupo que nos ocupa y si cabe en él nuestro trabajo.

Hay algunos autores que refiriéndose a las clasificaciones teóricas excluyen algunas categorías de grupos de tener posibilidad de relacionarse con una Asistente Social (es típico citar, por ejemplo, el grupo obligatorio). Muchos autores afirmarían que la Asistente Social no puede trabajar con un grupo obligatorio, puesto que en éste el principio fundamental de la libertad no es respetado. Esto es verdad sólo en parte, ya que aún en los grupos obligados existe la libertad en el modo de aceptarlos.

Por ejemplo, un grupo en un hospital es siempre un grupo obligatorio: las personas han acudido al hospital porque están enfermas, pero no tienen ningún interés en la vida del grupo.

Otro ejemplo podría ser el de una casa de reeducación: los chicos han sido enviados por la Justicia, ellos no han elegido a sus compañeros libremente. El afirmar que la Asistente Social no puede trabajar con un grupo de estas características es afirmar demasiado, pues hay que considerar que estos chicos, por el hecho de estar en una casa de reeducación, no han perdido absolutamente su libertad, pues ésta puede ejercitarse de muchas maneras, incluso en una situación extremadamente rígida, por cuanto la libertad puede limitarse pero no anularse. Única y exclusivamente en aquellos casos en que la libertad es totalmente anulada, no se puede ha-

cer Servicio Social, pero en los otros casos siempre se puede hacer, teniendo bien presentes los límites, claro está.

Se intentó en una ocasión hacer una experiencia de Servicio Social de grupo en una cárcel para adultos, pero hubo que renunciar, aun cuando los detenidos estaban contentos de trabajar juntos.

El motivo que obligó a esta renuncia fue el siguiente: el reglamento prohibía a cualquier persona estar sola con los detenidos, y naturalmente, mientras la actividad de grupo se desarrollaba, los guardias estaban apuntando con las ametralladoras, y así no podía sostenerse una actividad de grupo.

Por tanto, para determinar si es o no posible trabajar con un grupo determinado, hay que basarse en una experiencia concreta y no en una simple clasificación teórica.

Los criterios naturales son pocos y esquemáticos:

la validez social de la finalidad del grupo,

Primero, que la finalidad del grupo sea socialmente válida y que sea una aspiración del mismo.

Por ejemplo, tenemos el caso de una banda de niños o adultos. No tiene un fin socialmente válido, es un fin anti-social, pero es posible llegar al primero. Cuando se trabaja con un grupo, es muy posible que al principio el fin no sea socialmente válido, pero que puede muy bien trabajarse de tal forma que llegue a serlo. Por tanto, el fin socialmente válido puede estar presente o puede tenderse a él.

que exista una entidad capaz de acogerlo,

Segundo, que exista una entidad capaz de acoger y llevar a término estos fines.

Puede existir un fin socialmente válido, pero que no corresponda a ninguna finalidad de una entidad dada, por ejemplo, un fin socialmente válido es formar un grupo de filatélicos, sin embargo, es muy posible que no existan en tal entidad las estructuras necesarias para sostenerlo.

Vemos, pues, que es importante el que exista una entidad con una estructura capaz de acoger estos fines.

Otro ejemplo es el de un grupo de prostitutas que deseaban salir de su profesión, pero no contaban con ninguna entidad capaz de llevar a cabo estos fines. Existían, sí, muchas actividades de tipo caritativo o benéfico, voluntarias, pero no con una estructura especial para este fin. Este grupo necesitaba mucho dinero, a fin de mantener a las numerosas chicas en colegios, pues no les bastaban las buenas palabras. Necesitaban instrumentos, que siempre deben ser adecuados y suficientes al fin que se pretende

que el grupo tenga recursos suficientes para alcanzar su fin.

Tercero, que el grupo por sí mismo, tenga suficientes recursos para poder colaborar con la Asistente Social. Pueden estos recursos estar cu-

biertos por múltiples problemas y parecer que no existen, pero son indispensables.

Debe existir un mínimo deseo de colaborar con la Asistente Social y un mínimo de capacidad para ello.

Es decir, que el grupo desee y acepte el ser ayudado, pues de ninguna manera se puede trabajar en contra de la voluntad de la gente.

Como anteriormente hemos indicado, estos recursos pueden no estar desarrollados, pero pueden llegar a estarlo con la ayuda y el trabajo de la Asistente Social.

Hemos de tener en cuenta que difícilmente en un grupo se dan todas estas características que hemos enunciado de forma perfecta, sino que en la realidad el trabajo de la A. S. se realizará en condiciones que dificultarán bastante su trabajo y acaso produzcan una pérdida de tiempo, pues se presentarán muchas dificultades en el camino, que deberán ser resueltas sobre la marcha.

G. KONOPKA: *Psicología del gruppo*, Ed. Paoline, Roma, 1957.

KLEIN: Op. cit., págs. 169-214.

S. PARÉ: Op. cit., págs. 93-170.

X

Documentación e informes.

Elementos imprescindibles del trabajador social son la documentación

La *documentación* y los *informes* son instrumentos de trabajo imprescindibles. Sobre todo cuando se trata de un país en el que el Servicio Social está en sus comienzos, su importancia es todavía mayor debido a que son fundamentales para conocer el desarrollo del trabajo social y poder estudiar y criticar lo que hasta el momento se ha hecho.

Como es natural, al principio la documentación y los informes son pocos; sin embargo, no por eso disminuye su importancia, primero porque sin estos principios no sería posible llegar a tener nunca una documentación abundante, y segundo porque es necesario que las experiencias sean conocidas por todos los interesados en ese trabajo.

Redactar informes no es fácil. Entre las dificultades existentes, unas son de indole interno, como puede ser la resistencia a escribir con detalle, la tentación de modificar los hechos en la redacción; dificultades para redactar, etc., que es imprescindible superar. Entre los de indole externo tenemos el cansancio, la falta de tiempo, etc.

La entidad donde la Asistente Social desarrolla su labor ha de facilitarle lo más posible el trabajo de documentación e informes, dándole el tiempo necesario y las condiciones requeridas para ello. Es muy frecuente encontrarse con Asistentes Sociales que piensan que es mucho mejor seguir un número mayor de casos, que redactar y reunir documentación; esto es un gran error. Con mucha frecuencia el supervisor ha de luchar con sus supervisados a fin de que éstos renuncien a seguir un caso más y, en cambio, escriban detalladamente los que tienen entre manos.

En cuanto a la personalidad de la Asistente Social, hay que tener en cuenta que cuanto mayores sean sus dificultades internas, respecto a la redacción de informes y documentación, mucho más difícil le resultará superar las dificultades externas. Todo esto hay que considerarlo a fin de preparar suficientemente a las Asistentes Sociales en este sentido.

Asimismo tratándose de un Asistente Social que cree tener conocimientos suficientes con los adquiridos en su carrera, y no se preocupa de leer, ni estudiar, ni de perfeccionarse, le resultará mucho más difícil y desagradable el realizar este trabajo.

Hay que considerar también, que efectivamente la falta de tiempo es un hecho real que hay que tener en cuenta, a fin de encontrar un tipo de documentación adecuado al momento y que cumpla los requisitos que son imprescindibles. Para elaborarlo es preciso considerar las necesidades concretas y las posibilidades profesionales.

Por ejemplo, una A. S que tenga trabajo de grupo, de casos, de organización, etc., es imposible que pueda hacer informes detallados de todo su trabajo; es necesario que se limite, que haga un informe detallado de un caso, o de un grupo, el que considere más interesante y fundamental.

En la redacción de informes hay que tener presente que también influye su finalidad. Es decir, que cuando un informe tiene como finalidad ser supervisado, es preciso que sea relatado *in extenso*.

En cambio, cuando su finalidad es la investigación y es llevada a cabo por la Asistente Social en funciones y con experiencia, los informes han de ser claros, concisos y concretos, que se interpreten fácilmente, pero sin detallar en exceso.

Existen varios tipos de documentación:

Acta: Es un escrito o documento en el que se reseña el resultado de la reunión, de una junta o comité. Se refiere únicamente a lo que se ha hablado y a quién se ha hablado, pero no es un informe dinámico, ni refleja actitudes.

De las reuniones de grupo se pueden también redactar actas para conocer lo que ha sucedido. Siempre es útil, pues refleja ciertas actitudes particulares, pero no nos dice el clima social existente. Pero de todos modos, es importante, porque en ella quedan consignadas las decisiones y todo lo que se ha hecho, es decir, la vida del grupo.

La Asistente Social puede levantar actas de las reuniones celebradas en equipo con sus colegas, con sus superiores, etc., pero nunca de la relación con sus clientes. La redacción de una entrevista con tal o cual cliente no puede reseñarse en un acta: esto es propio del informe.

y los diversos tipos de informes,

Informe: Es completamente diferente a la documentación anterior. En él se describe todo lo sucedido, todo lo dicho y hecho, cómo ha sucedido, cómo se ha dicho y cómo se ha hecho. Es, en contraste con el acta, una relación dinámica; en el informe se describen las cosas objetivas y subjetivas, sentimientos, actitudes observadas, reacciones, etc., en él la atmósfera del grupo (o del cliente), se pone en evidencia.

Los informes son de una importancia vital.

Relaciones administrativas: Son los informes o memorias que suelen hacer las Asistentes Sociales para dar cuenta de su trabajo a los diri-

gentes de la entidad donde actúan. Deben hacerse de tal forma que puedan ser valorados desde el punto de vista de la administración y de la organización.

Al director, generalmente, no le interesa saber si tal niño ha superado o no su problema, qué le ha ocurrido y cómo, sino saber si los locales son suficientemente amplios o no, si acuden muchos o pocos niños, etc.

Estas relaciones ayudan mucho a la Asistente Social para ver su trabajo bajo el punto de vista administrativo y valorar el significado económico de su propia actuación.

Estadísticas: A veces estas relaciones administrativas que hemos citado se completan con una relación estadística que refleja muy objetivamente el trabajo realizado.

Relación interpretativa o diagnóstico: Es una opinión interpretativa del Asistente Social sobre la vida del grupo y sus relaciones con el mismo. Se utilizan generalmente para hacer consultas a especialistas. Por ejemplo, cuando una Asistente Social acude a un psiquiatra a pedirle consejo sobre cierto aspecto del grupo que no ve claro, le llevará una relación sintética de la vida del grupo y en la que se expresa la opinión profesional de Asistente Social. No son puros hechos objetivos, sino que es la *interpretación* que la Asistente Social da a estos hechos.

Hay que tener muy presente que este diagnóstico será diferente según a quien vaya dirigido, pues ante todo hay que respetar el secreto profesional.

Resumen: A veces el diagnóstico, de que hemos hablado en el punto anterior, se sustituye por el resumen. Describe los hechos fundamentales sin profundizar demasiado; se limita especialmente a los hechos y los problemas relatados de forma objetiva.

Diario: Es la relación completa de lo que la Asistente Social hace durante el día. Existen diarios en los que además de lo hecho se anota el tiempo invertido en cada actividad (son útiles para hacer un análisis exacto de la función y valorar el tiempo que emplea en cada actividad, si emplea más en su contacto con el grupo, o en gestiones, etc.).

Este tipo de diario es importante, pues, a la vista de estos datos, la Asistente Social puede hacer planes de trabajo, conociendo de qué forma su trabajo rinde más. A la vez es un sistema de higiene mental.

material de máxima importancia tanto para el A. S. como para la entidad y la supervisión.

Otro punto a considerar dentro del enunciado general de «documentación e informes», es que no solamente es útil para la Asistente Social, sino para toda la entidad. A través de esta documentación se puede estudiar, comparar, reformar, ver problemas, etc.

Además, hay que tener presente, que la documentación referente al grupo constituye un instrumento de crítica y revela la forma en que se ha desarrollado la vida del grupo. Permite ver los cambios y cómo se han ido solucionando los problemas.

Por la documentación se puede dar a conocer lo que se hace. Esto de dar a conocer las experiencias es muy importante para la profesión de Asistente Social.

La documentación es la forma de entrar en relación con los demás profesionales. Si se quiere dar prestigio a una profesión determinada, es preciso tener el esquema de la vida de la profesión. Si los Asistentes Sociales quieren ser considerados como profesionales, es preciso que actúen profesionalmente. La falta de documentación desprestigia una profesión.

La documentación es la base para tener conceptos sobre las experiencias, pues la teoría no basta. Son precisamente las experiencias las que permiten elaborar conceptualmente el Servicio Social.

Desde luego, la ponderación, el equilibrio y el sentido común necesarios para obrar con lealtad, dejando de lado toda presunción y todo deseo de exagerar la actuación propia, son difíciles de conseguir, pero son la única garantía de éxito.

Aceptar la realidad del otro, es a veces muy difícil, pues puede ir en contra de la propia. La colaboración es difícil y se necesita poseer muchas cualidades morales no corrientes, que a veces las personas tienen en potencia, y que hay que favorecer y desarrollar.

Hay que considerar que la profesión es teórico-práctica, no única y exclusivamente teórica o única y exclusivamente práctica. Ambos aspectos han de ser tenidos en cuenta, a fin de que se ayuden mutuamente.

H. B. TRECKER: Op. cit., cap. VII, págs. 124-141.

Bibliografia sobre «Group Work»

- ALLPORT, G. W.: *The psychology of participation*, Psychological Review, 1945-53-117-132.
- ALSTON, E.: *The leader's USA of Self-Reading in Group Work*, Assoc Press N. Y.
- ASCH, S. E.: *Psicologia sociale*, Societa Editrice Internazionale, 1958, Torino.
- CALOGERO, M.: *Il lavoro di gruppo in rapporto alle altre tecniche del Servizio Sociale*, Assistenza d'Oggi, Año IX, número 5, 1958.
- COOLEY, C. H.: «*Human Nature and the Social Order*, New York, Charles Scribner's Sons, 1902.
- COOKE, TERENCE J.: *Readings in Group Work*, Sullivan Association Press, N. Y., 1952. *The Group member and the Group Work Process in the Light of Thomistic Philosophy*.
- COYLEH *El Servicio Social de Grupo*.
Group Work with American Youth, Harper and Brothers, USA, 1948.
- DIMOCK, H. S. y TRECKER, H. B.: *Supervision of Group Work and Recreation*. Association Press.
- DURKHEIM, E.: *The rules of Sociological Method*, G. E. Catlin, Chicago, Univ. Chicago Press, 1938.
- HAMILTON, GORDOU: *Helping People-the Growth of a profession*, Annyversary Papers of the New York School of Social Work and the Community service of New York, 1949.
Theory and Practique of S. Case Work, Columbia University Press, N. Y.
- JOAUNOT, H.: *The Psychological Aspects of G. W.*
- KEWIN, KURT: *The Dynamics of Group Action*, Educational Leadership, Seminario de Leicester.
- KLEIN, A. F.: *Society, Democracy and the Group*. Woman's Press, N. Y., 1953.
- KONOPEKA, G.: *Psicologia del Gruppo*, Ed. Paoline, Roma, 1957.
- KRANSUER: *I principi del Group Work*.
- KRECH, D. and CRUTFIELD, R. S.: *Theory and Problems of Social Psychology*, New York, Mc. Graw Hill, 1948 (trad. francesa Presses Nniv. de France, Paris).
- LEWIN, K.: *A Dynamic Theory of Personality*, New York, Mc. Graw Hill, 1935.
- NEWCOMB, T. M.: *Personality and Social Change*. New York, Dryden Press, 1943.
- NISTTIN, J.: *Tache, reussite et échec. Theorie de la conduite humaine*, Louvain, Pub. Univeristalres, Paris, Ed. «Erasmé», 1953.
- NORTHEN: *Funciones principales y secundarias del A. S. de grupo*.
- NUTTIN, J.: *Psicoanalysis e Personalita*, Ed. Editrice Paolina Alba, 1956.
- PARÉ, Simona: *Groupes et Service Social*, Presses Univ. Laval, Canadá.
- PHILLIPS, H. U.: *Essentials of Social Group-Work Skill*, Assoc. Press, New York.
- RYLAND, W.: *Social G. W. Practicc*, Houghthon Mifflin Co., The Riverside Press, Cambridge, Massachussets, USA.
- TRECKER, HARLEIGH B.: *Social Group Work-Principles and Practice*, Woman's Press Publication, N. Y., 1949.
- TOWLE, CHARLOTTE: *The learner in Education for the Professions*, The Univ. of Chicago Press, Chicago, 1954.
- SLAVSON, R.: *Creaticce Group Education*, Association Press, N. Y., 1948.
- ZUCCONI, ANGELA: *Note sulla applicazioni del lavoro di gruppo*, Assistenza d'Oggi, Año IX, Número 3-4.

Titulo: The Supervision of Group Work and Recreation.

Autor: Dimock (Hedley S.) y Trecker (Harleig B.).

Editor: Association Press-New York.

Fecha: 1951.

Como su nombre indica, el libro ofrece normas para la supervisión del trabajo de grupo desarrollado en actividades tales como selección de directivos, orientación de los nuevos miembros dirigentes del grupo, supervisión individual de los mismos, reuniones, etc.

Asimismo contiene una extensa documentación sobre las experiencias realizadas por diversos trabajadores sociales.

Titulo: Essentials of Social Group Work Skill.

Autor: Phillips (Helen).

Editor: Association Press-New York.

Fecha: 1957.

Creando que los trabajadores sociales que trabajan con grupos tienen que poseer una técnica sólida y bien orientada, el autor describe y analiza la técnica del «Group Work», como distinta del método y del procedimiento.

Cuatro tipos de técnicas han sido elegidas por el autor para determinar su eficacia, en relación con su propósito: técnica para usar de los límites impuestos por la situación, específicamente la función de la agencia del servicio; técnica de la comunicación, en el plano sentimental; técnica para descubrir y utilizar la realidad del presente, en el momento oportuno; y técnica para desarrollar y utilizar las relaciones entre los miembros.

Titulo: Social Group Work. Principles and Practices.

Autor: Trecker (Harleigh B.).

Editor: Whiteside, Inc.-New York.

Fecha: 1955.

El libro es una introducción al estudio del trabajo social de grupo, preparado especialmente para uso de las Escuelas de Asistentes Sociales.

La segunda parte está dedicada a una selección de experiencias especialmente elegidas para suscitar la discusión entre los estudiantes y prepararles para un trabajo más eficaz en el campo del trabajo social en equi...

Título: Social Group Work Practice.

Autor: Wilson (Gertrude) y Ryland-(Gladys).

Editor: Houghton Mifflin Company-N. Y.

Fecha: 1949.

El libro es el resultado de una gran experiencia en la práctica del servicio social de grupo. Está destinado preferentemente a profesores y alumnos de Escuelas de Asistentes Sociales.

Además de ser un tratado exhaustivo de la materia, contiene una extensísima bibliografía de más de 1.000 libros relativos al trabajo social de grupo y materias afines. De gran utilidad para las Escuelas de Servicio Social.

Título: Formación para el Servicio Social. Tercer Estudio Internacional.

Autor: Naciones Unidas.

Fecha: 1958.

La finalidad de esta obra es estudiar el carácter de la formación para el servicio social, tal como ha comenzado a concretarse en el ámbito internacional, así como analizar los varios problemas relacionados con un mejoramiento de esta formación, en todos los países.

El capítulo XI de la segunda parte, está dedicado al Group Work, recalcando especialmente los aspectos de las relaciones de grupo, trabajo con grupos, organización y administración de la comunidad.

Título: Código de Moral Profesional para el Servicio Social.

Autor: Heylen (V. L.).

Editor: ICES-CESA.

Fecha: 1960.

El autor nos presenta en esta obra unos principios y aplicaciones prácticas para servir de guía segura y eficaz para todos los que se dedican al trabajo social, y en especial para las Asistentes Sociales, orientándolas en el sentido estricto de la moral cristiana, como única garantía indiscutible de la eficacia del S. S.

El Canónigo Heylen estudia minuciosamente la naturaleza y objeto del S. S., la formación religiosa y profesional de las A. S., sus deberes primordiales, relaciones entre las diversas agencias, los métodos técnicos, et, todo ello a la luz de la más estricta moral católica.



Titulo: Concepts and methods of Social Work.

Autor: Friedlander (Walter A.).

Editor: Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs-N. Y.

Fecha: 1959.

El autor ha querido hermanar, en esta obra, las bases teóricas del servicio social con los aspectos prácticos.

El libro, que está destinado tanto a los estudiantes como a los profesionales y a todos los que quieran conocer los métodos del trabajo social, está dedicado, en gran parte, al estudio del servicio social de grupo, como uno de los campos más interesantes del servicio social, y es analizado en sus aspectos teóricos, así como en los prácticos.

Titulo: Cycle d'études européennes sur les Principes Généraux du «Social Group Work».

Autor: Naciones Unidas.

Fecha: 1960.

El ciclo de estudios sobre los principios generales del trabajo social de grupo tuvo lugar del 6 al 16 de noviembre de 1959, organizado por el Servicio de Asistencia Técnica de las Naciones Unidas, dentro del marco del programa especial del Servicio Social de las Naciones Unidas para Europa.

En este ciclo se trataron problemas tales como «significado del trabajo social de grupo», «principios del trabajo social de grupo», «instrumentos de trabajo del trabajador social de grupo» y distintos problemas referentes a la administración y supervisión, formación, técnicas, etc.

La publicación contiene también una bibliografía seleccionada, muy interesante.

Titulo: Groupes et Service Social

Autor: Paré (Simone).

Editor: Presses Universitaires Laval-Montréal (Canadá).

Fecha: Sin fecha.

Este libro se dirige especialmente a los asistentes sociales, pero también es de gran utilidad para todas las personas que, formando equipo, se dedican a obras sociales o benéficas.

Ilustrado con multitud de experiencias reales, constituye un manual práctico sobre el trabajo de grupo, y de lectura amena.

REVISTAS

Service Social dans le monde.

Publicada por la U.C.I.S.S. (Unión Católica Internacional de Servicio Social).

Dirección: 111 rue de la Poste, Bruxelles, Bélgica.

Especial referencia al número de abril 1960.

REVISTAS

Assistenza d'Oggi.

Publicada por la Amministrazione per le Attività Assistenziali Italiane e Internazionali (AAII).

Dirección: Via Giovanni Lanza, 194, Roma, Italia.

Especial referencia en los números junio, agosto 1958 y oct. 1958.

REVISTAS

Lettera agli Assistenti.

Publicada por A.C.L.I.

Dirección: Via Monte della Farina, 64, Roma, Italia.



