

DOCUMENTACION SOCIAL

REVISTA DE ESTUDIOS SOCIALES
Y DE SOCIOLOGIA APLICADA

N.º 69

Octubre-Diciembre 1987

Consejero Delegado:

Fernando Carrasco del Río

Director:

Francisco Salinas Ramos

Consejo de Redacción:

Javier Alonso

Enrique del Río

Carlos Giner

José Navarro

Miguel Roiz

María Salas

José Sánchez Jiménez

Colectivo IOE

EDITA:

CARITAS ESPAÑOLA
San Bernardo, 99 bis, 7.º
28015 MADRID

CONDICIONES DE SUSCRIPCION Y VENTA 1987

España: Suscripción a cuatro números: 1.900 ptas.

Precio de este número: 600 ptas.

Extranjero: Suscripción 40 dólares.

Número suelto: 12 dólares.

DOCUMENTACION SOCIAL no se identifica necesariamente con los juicios expresados en los trabajos firmados.

METODOLOGIA PARA EL TRABAJO SOCIAL

**DOCUMENTACION
SOCIAL**

REVISTA DE ESTUDIOS SOCIALES
Y DE SOCIOLOGIA APLICADA

Depósito legal: M. 4.389-1971

Gráficas Arias Montano, S. A. - MOSTOLES (Madrid)

Diseño de portada: Ponce

SUMARIO

Presentación.

- 11 ● 1 **Viejos y nuevos problemas sociales e intervención social.**
Demetrio Casado
- 27 ● 2 **Metodología de la intervención social.**
Joaquín García Roca
- 53 ● 3 **Reflexiones en torno a la metodología de la intervención social en las nuevas condiciones de hoy.**
Marco Marchioni
- 69 ● 4 **Reflexiones sobre el método en el trabajo social.**
María Teresa Zamanillo Peral
- 87 ● 5 **Metodología de trabajo social en Europa. Visión de conjunto y análisis crítico.**
Jesús Hernández Aristu
- 109 ● 6 **Metodologías para el trabajo social.**
María Salas Larrasábal
y Paloma López de Ceballos
- 121 ● 7 **La metodología y las técnicas en el trabajo social.**
Montserrat Colomer Salmons
- 135 ● 8 **Metodología de la participación en la acción social.**
Manuel Sánchez Alonso

- 151 ● 9 **La animación comunitaria: Apuntes metodológicos.**
Natividad de la Red Vega
y José Luis Izquieta Etuláin
- 167 ● 10 **El proceso de intervención: fases del trabajo y técnicas.**
Malus Burrel, Eva Galindo, Esther Sáenz
Margarita Sarrado y Herminia Vicente
- 195 ● 11 **Lugar que ocupa el trabajo social en el sistema de servicios sociales.**
Ana Isabel Díaz, Santos Malagón
Alfonsa Rodríguez y Teresa Zamanillo
- 209 ● 12 **El plan de estudios en la Escuela Universitaria de Trabajo Social.**
María de la Paz Alonso Quijada
- 217 ● 13 **Metodología seguida en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Valladolid.**
M.^a del Castillo Alvarez Pujol
- 229 ● 14 **Bibliografía.**
Francisco Salinas Ramos

Presentación

1. Metodología para el trabajo social

El Consejo de Redacción de DOCUMENTACION SOCIAL en repetidas ocasiones vio la necesidad de dedicar un número de la revista a analizar a la «Metodología para el Trabajo Social». El tema se trata no como un hecho concluso sino como debate, es decir, plantear cuestiones, como la del título mismo, ¿se puede hablar de una metodología propia del trabajo social?, y otras muchas que irán surgiendo.

Al hablar de metodología, en este mismo número de DOCUMENTACION SOCIAL, entendemos que son dos, al menos, los elementos que la determinan y condicionan: por un lado, la concepción que se tenga del trabajo social, esto determina los objetivos y finalidades; y por otro, la realidad en que se ha de aplicar, pues un método no es válido para cualquier momento histórico, ni para cualquier lugar.

Entendemos aquí por «Trabajo Social» no sólo el trabajo que desarrollan los profesionales de las Escuelas Universitarias de Trabajo Social, sino que desarrollan otros profesionales que de una forma u otra tienen incidencia en el tejido social, como pueden ser los educadores de calle, educadores de familia, etc. En definitiva, es un planteamiento abierto. A pesar de esto la mayoría de los artículos se centran en el «trabajador o Asistente Social».

2. Método y Técnica

El método (del griego «meta», preposición que da idea de movimiento —hacia—, y «odos», camino: camino hacia algo) es «el cami-



no a seguir mediante una serie de operaciones y reglas fijadas de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un cierto fin». Los métodos son diversos, la conjunción de los mismos, adaptados a los objetivos específicos del Trabajo Social, constituye lo que podría llamarse «método o métodos del Trabajo Social». Hay métodos que son válidos para diferentes ciencias y desde ningún punto de vista son infalibles, por eso los metodólogos dicen «que la relación método-objetivos, método-fin, no es unívoca sino aleatoria».

La Técnica es el arte o modo de recorrer el camino; son los instrumentos, elementos prácticos, concretos y adaptados a un objetivo. El método no es todo, se necesitan procedimientos y medios que prueben la eficacia de los métodos.

3. Metodología

Es el estudio de los métodos que emplea una ciencia. Como el Trabajo Social no tiene un método propio sino que adapta a sus fines métodos y Técnicas de otras ciencias sociales. En todo caso para centrar el problema metodológico del Trabajo Social se debe tener en cuenta, siguiendo a Ander-Egg, cinco implicaciones:

«Las implicaciones de carácter ontológico, que se refieren a la naturaleza del objeto social, o sea, de la clase de realidad que es la realidad social; estas implicaciones condicionan a todas las demás. «Si un método es, en efecto, un modo de acercarse a la realidad, la concepción de la realidad será determinante para el método.» Es lo que hace Durkheim en las Reglas del método sociológico, en las que, antes de indagar el método que conviene para el estudio de los hechos sociales, establece qué clase de realidad es un hecho social.

Las implicaciones de carácter gnoseológico o de teoría del conocimiento, que hacen referencia a las aptitudes para el conocimiento científico, que establecen o determinan las relaciones entre la realidad y el pensamiento o conocimiento en general.

Las implicaciones de carácter lógico, se refieren a los métodos propiamente dichos, esto es, a los caminos y procedimientos del espíritu humano que desde un punto de vista general, siguen en el conocimiento científico.

Las implicaciones epistemológicas, se refieren a la estructura formal de las ciencias, incluyendo las del hombre y naturalmente las ciencias sociales, estas implicaciones atañen a los fundamentos



de la metodología, ilustración histórica de los temas, la verdad científica, etc.

Por último, tenemos las cuestiones básicas o de fundamento del mismo trabajo social en cuanto tal: objeto y fines, supuestos ideológicos y filosóficos, esfera propia, campos de trabajo, naturaleza, límites, problemas, etc.

4. Trabajo Social

Transcribimos un viejo concepto de Ander-Egg. Las distintas categorías, elementos y conceptos que se expresan en el siguiente texto deben ser analizados y explicados, para lo que remitimos leer la obra «El Trabajo Social como acción liberadora». En ella se dice que el Trabajo Social tiene una función de concientización, movilización, y organización del pueblo, para que en un proceso de promoción del autodesarrollo, interdependiente, individuos, grupos y comunidades, realizando proyectos de trabajo social, insertos críticamente y actuando en sus propias organizaciones, participen activamente en la realización de un proyecto político que signifique el tránsito de una situación de dominación y marginalidad a otra de plena participación del pueblo en la vida política, económica y social de la nación, que cree las condiciones necesarias para un nuevo modo de ser hombre.

5. Las Ciencias Sociales y el Trabajo Social

Tradicionalmente y hasta hace poco, se consideraba que las ciencias sociales, además de otra, proporcionaban al Trabajo Social los elementos necesarios para su aplicación (vid. Greenwood, «Una Teoría de las relaciones entre ciencia social y Trabajo social»). Esto llevó a la dicotomía del teórico social (ciencia) y del práctico social (tecnología).

La diferenciación entre ciencia y tecnología no tiene sentido si se tiene en cuenta que la realidad a la que estaba referida era concebida como un ente estático, invariable. El método dialéctico rompe con estos esquemas, al concebir a la práctica social como fuente de conocimiento y entiende a la realidad como un elemento relativo y cambiante.

Empleando el método dialéctico el trabajador social, al actuar en la realidad, extrae de la misma un conocimiento que no le proporciona el marco teórico científico, sino que es extraído exclusivamente

de la experiencia diaria frente al problema que está tratando. De la elaboración de este material en bruto, cuyo proceso recibe el nombre de Práctica Teórica, se construye el conocimiento científico. Es una «asignatura pendiente».

Para que el trabajo social pueda identificarse en algún sentido con el método dialéctico es importante que sea concebido como un aspecto de la praxis social, y por lo tanto como acción transformadora del medio social.

Para transformar la realidad hay que conocerla. En el caso de la realidad social conocer quiere decir entrar en contacto con la realidad, delimitarla, identificar sus características, comprometerse con ella, vivir y practicar en el mismo medio de esa realidad. En la medida en que participamos de la realidad social la cambiamos. De esta forma se unen conocer y hacer, teoría y práctica (Militancia Socialista en la Acción Social).

6. Lo que se dice y deja de decir en este número

El número de DOCUMENTACION SOCIAL sobre METODOLOGIA PARA EL TRABAJO SOCIAL está compuesto por trece artículos. Estos los podemos agrupar en cuatro bloques, los cuales responden a los objetivos que el Consejo de Redacción de la revista se propuso en el momento de elaborar el número.

En el primer bloque se analizan los viejos y nuevos problemas sociales: la pobreza, la inseguridad moral, la alienación de la sociedad tecnoburocrática y la marginación en relación con la intervención social (D. Casado). J. García Roca y M. Marchioni presentan sus reflexiones en torno a la «Metodología de la intervención social», dos visiones que el lector tiene que analizar críticamente y descubrir la metodología que ambos autores proponen.

Tres artículos forman el segundo bloque. Estos desde diversas perspectivas analizan «el Método» o «los métodos» en el Trabajo Social. M. T. Zamanillo en «Reflexiones sobre el método en el Trabajo Social», después de hacer un breve análisis histórico del método de Trabajo Social, expone algunas alternativas metodológicas para lograr el objetivo de integración en el estudio y resolución de los problemas sociales, desde una perspectiva interprofesional. N. de la Red y J. L. Izquieta destacan en su artículo los criterios y orientaciones metodológicas, a partir de su experiencia, a tener en cuenta al emprender los procesos generales de la Animación Comunitaria.



Finalmente, J. Hernández presenta un análisis crítico y una visión de conjunto sobre la «metodología de Trabajo Social en Europa». Por causas ajenas a nuestra voluntad, no recogemos las corrientes metodológicas de Latinoamérica, pero remitimos al lector a las obras de E. Ander-Egg.

El tercer bloque de artículos está formado por: el escrito por un equipo de profesores de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid sobre el «lugar que ocupa el Trabajo Social en el sistema de servicios sociales»; el de M. Colomer que da una idea global del método y las técnicas utilizadas en el Trabajo Social; parte del principio que «ni el método ni las técnicas utilizadas podrán ser útiles si no existe una política social claramente determinada, unos recursos adjudicados a los programas y unas funciones concretas señaladas a los profesionales que intervienen». M. Salas y P. López, hablan de los diferentes métodos que utilizan los trabajadores sociales; M. Sánchez presenta en cuatro puntos la «Metodología de la participación en la acción social». Finalmente cierra este bloque el artículo firmado por un equipo de Asistentes Sociales (El proceso de intervención: fases del Trabajo y Técnica) que están desarrollando una experiencia donde la comunidad local o comarcal pueda planificar su propio modelo de desarrollo de Servicios Sociales.

Finalmente, el último bloque lo forman los artículos de M. P. Alonso y M. C. Alvarez, la primera comenta y analiza el Plan de Estudios de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la U. Complutense de Madrid y la segunda describe la metodología que en la asignatura de Trabajo Social se sigue en la Escuela de Valladolid. El volumen termina con una selección bibliográfica referida al tema.

Hasta aquí lo que se dice en el número. Una palabra sobre lo que no se dice. Una laguna considerable en este número es que se dice muy poco o casi nada sobre qué se está enseñando actualmente sobre Metodología en las Escuelas U. de Trabajo Social. Hay informaciones parciales, aun así no ha sido posible tratar este tema. Para completar los artículos de M. P. Alonso y M. C. Alvarez que se publican en este número recomendamos la lectura de «El Trabajo Social como disciplina y los Asistentes Sociales» (en Las Heras y Cortajarena «Introducción al bienestar social») y «Repercusión del nuevo modelo de Servicios Sociales en la Formación de los Servicios Sociales», de Amparo Porcel y otros (en Del Valle: «El Modelo de Servicios Sociales en el Estado de las Autonomías»).

Otro tema que ha quedado sin escribir es: «Autonomía y Coordi-



nación entre distintos profesionales del Trabajo Social». Dadas las circunstancias actuales toda intervención social tiene que ser coordinada y solidaria a la vez que participativa.

Con la publicación de Metodología para el Trabajo Social, DOCUMENTACION SOCIAL quiere contribuir al análisis y estudio del tema, así como dejar abierto el diálogo, nada de lo que se dice es concluyente, sino que es una opinión rigurosamente analizada y expuesta. Desde estas páginas se sugiere que: Consejos y Colegios Profesionales, Escuelas Universitarias y Facultades; instituciones y organizaciones públicas y privadas, etc., constituyan una mesa o plataforma interdisciplinar de estudio y análisis de este tema.

DOCUMENTACION SOCIAL agradece a los autores que han colaborado en este número. Asimismo deja constancia que no necesariamente se identifica con las opiniones que se expresan en los artículos firmados.

FRANCISCO SALINAS RAMOS
Director de DOCUMENTACION SOCIAL



Viejos y nuevos problemas sociales e intervención social

Demetrio Casado

INTRODUCCION: SUPLANTACION DEL CLIENTE

Es un valor entendido que las intervenciones sociales, grandes o chicas, han de orientarse a la satisfacción de necesidades reales de la gente. Las actuaciones externas sobre una persona o sobre una colectividad son legítimas cuando cubren carencias o actualizan potencialidades de difícil salida en una situación «espontánea» o «natural». Estas proposiciones no suelen ser discutidas, pero sí son contradichas frecuentemente por la práctica. La intervención social se orienta en no pocos casos en función de los intereses de quienes la practican o la promueven.

Nuestro medio económico de procedencia es el capitalismo de producción. Su estrategia comercial básica consistía en abastecer el mercado de aquellos bienes y servicios de los que la gente solvente tenía necesidad. La publicidad y el mercadeo se utilizaban para poner en contacto la oferta con la demanda, pero se suponía que la demanda precedía a la oferta. Quien determinaba, pues, la oferta era «Su Majestad el cliente». Por ello, la investigación de la demanda mediante encuestas a posibles consumidores era el punto de partida obligado de la planificación de la producción.

Estamos asistiendo al relevo de este modelo económico por el llamado capitalismo de consumo. Su principio comercial básico establece que la demanda puede crearse, y a ello se aplican la pu-

blicidad y otras técnicas aliadas. En ciertos casos se «descubre» a los clientes una necesidad de bienes o servicios desconocidos. En otros se orienta a los consumidores hacia determinados atributos simbólicos de lo que se quiere vender: Seguridad, excelencia, exclusividad, pertenencia a unas fantásticas élites, etc. «Su Majestad el cliente» está siendo avasallado por sus sedicentes servidores. La suplantación es tan conocida, por padecida, que no requiere mayor comentario.

En el campo de la intervención social una pequeña parte de la oferta se produce en régimen mercantil (ciertos servicios de guardería infantil, rehabilitación de toxicómanos, residencias de ancianos), pero no cuenta apenas aquí la estrategia consumista. En la intervención social no comercial, en cambio, encontramos diversas formas de sustitución del interés del cliente por el de los ofertantes de servicios y prestaciones sociales. Veamos algún ejemplo.

Las Cajas de Ahorros mantienen, como es bien sabido, actividades sociales diversas. Recientemente se aprecia entre ellas una tendencia evasiva respecto a las necesidades urgentes o graves. Tampoco parece que esté primando algún otro criterio altruista, como el de complementariedad, innovación, etc. El examen de las actuaciones sociales más inmediatas de las Cajas parece indicar que se tiene muy en cuenta la rentabilidad publicitaria de las intervenciones: inversiones baratas (evitando los gastos recurrentes pasados) y servicios amables para mucha gente (fiestas, exposiciones, hogares para ancianos). Si esto fuera así, dispondríamos de un ejemplo del desinterés interesado de las instituciones que cambian mecenazgo por prestigio, legitimidad, popularidad, etc., a buen precio...

Cuando, hace unos quince años, se creó el Servicio de Rehabilitación y Recuperación de Minusválidos (SEREM) se le asignó su cometido en términos bastante vagos. Ello dio lugar a que sus gestores tuvieran la necesidad y la oportunidad de concretar su quehacer en la práctica. Algún sector del nuevo organismo entendió que el cliente típico habría de ser el sujeto adulto afecto de deficiencia física, demandante de rehabilitación profesional. Esta orientación inspiró en gran medida la oferta del SEREM, pese a que la demanda más voluminosa y con mayores potencialidades de rehabilitación estaba en la población infantil con afecciones psíquicas, como posteriormente quedó evidenciado. En aquel momento primero se apreciaba también en el SEREM una casi compulsión por realizar las tareas administrativas y técnicas usuales en

las entidades socioburocráticas, cuando la clientela más numerosa necesitaba, sin duda, atenciones sociales y psicológicas muy personalizadas. También es este caso el interés de la institución y/o de sus funcionarios tendía a suplantar al de los llamados beneficiarios.

Por si esto fuera así, conviene que la deliberación tanto sobre objetivos como sobre métodos de la intervención social tome como referencia la demanda que radica en sus destinatarios. Y ésta ha de ser revisada de tiempo en tiempo, porque las circunstancias cambian. Es menester hacer un esfuerzo intelectual para no abandonarse a las cómodas rutinas profesionales. Es menester mucho coraje político para evitar que los clientes sociales sean suplantados por sus presuntos servidores.

En esta ocasión voy a ponderar las necesidades humanas, mediante la consideración de cuatro facetas problemáticas que se aprecian en la gente peor situada, En primer lugar, la pobreza, en su versión tradicional y en la que ha resultado de la reciente crisis económica. Después, la inseguridad moral, tan acusada en quienes no tuvieron posición y asistencia adecuadas para digerir las transformaciones de nuestra sociedad. A continuación, la alineación de la sociedad tecnoburocrática, insoportable para quienes no disponen de cobijos familiares o comunitarios compensatorios. Finalmente, la marginación masiva de nuestra sociedad en proceso de dualización, como consecuencia de que se están salvando las exigencias de la economía a costa de reducir la población protagonista de la misma. Cualquiera de los problemas citados puede dar pie a poner en cuestión nuestro modelo de sociedad; mas, en las páginas que siguen las consideraciones aplicadas se limitan al ámbito, ya evocado, de la intervención social institucional.

1. La pobreza en la sociedad de clases

En un estudio reciente, promovido por Cáritas Española, se ha estimado que unos ocho millones de españoles se encuentran en situación de pobreza (1). Si esto es así, no será necesario ningún otro argumento para elegir la pobreza como uno de los principales problemas sociales configuradores de nuestra demanda de intervención social. Ya sea que nos planteemos algo tan espectacular

(1) Cfr. «Pobreza y marginación». DOCUMENTACION SOCIAL, números 56/57, julio-diciembre de 1984.

como reformar la Seguridad Social, ya se trate de un proyecto más modesto, como revisar la metodología del trabajo social de base, hemos de tener a la vista el viejo y persistente problema de la penuria material. Porque de esto se trata, lisa y llanamente; no se emplea aquí el término «pobreza» en alguna de sus acepciones analógicas o metafóricas, sino en la básica y genuina.

Supuesto ello, será oportuno indicar cuál fue la definición operativa de la pobreza adoptada en la investigación antes citada. Se siguió una pauta que viene siendo aplicada por las Comunidades Europeas, según la cual se considera que una familia es pobre cuando su renta *per capita* es menor que la mitad de la renta *per capita* media de la población nacional de que forma parte. Es una definición convencional, como todas las precedentes y las que se adopten en el futuro. La pobreza no es un fenómeno natural, dado y preciso, como el peso atómico del fluor; la pobreza se identifica y define por la apreciación y denuncia de ciertas instituciones socioeconómicas como incompatibles con la dignidad humana. Ni que decir tiene que sobre esto se puede discutir mucho, pero es lo cierto que el criterio evocado ha sido admitido sin apenas debate —presumiblemente por el prestigio de su fuente.

Sí se discutió, en cambio, la técnica de la investigación española. Parece que algún órgano de la Administración Social señaló la insuficiente apreciación de las rentas procedentes de la economía sumergida, de lo que resultaría una sobreestimación de la incidencia de la pobreza. Cabría argüir, frente a esta conjetura, que también se escapan a las encuestas los casos marginales de la estratificación social. Mas no hubo lugar a polémica; tal vez porque los datos a que ha llegado la Administración Central, mediante investigaciones propias no hechas públicas, parecen coincidir con la estimación de marras. La verdad es que por mucho que hubiera que desinflar la cifra de los ocho millones de afectados por la pobreza, no dejaría de ser éste un problema social capital.

Por ello y como ya quedó dicho, la pobreza es una referencia insoslayable de la intervención social. En esta perspectiva conviene tener en cuenta la pluralidad del fenómeno. La penuria material es su factor común, pero presenta grados muy distantes de rigor. La penuria material, de otra parte, tiene antecedentes que la generan, y aquí cabe una gran diversidad. Además, la carencia económica se asocia con otras manifestaciones de la desigualdad, como la subordinación política o la incompetencia profesional, pero no siempre se da la misma composición. Finalmente, la pobreza se

manifiesta en muy diversos cuadros de conductas sociales. Todo esto tiene un evidente interés científico, pero importa también desde el punto de vista de la acción. Por ello es pertinente traerlo a colación aquí.

Está muy en boga diferenciar la «nueva pobreza», generada por la crisis económica, de la pobreza tradicional. Empero, resulta oportuno señalar otros factores de diferencia más estructurales. Anteriormente puse de relieve la relación de la pobreza con los diferentes ámbitos de la estructura social de España (2). Igualmente apunté la incidencia diferencial de la crisis en el avance reciente del problema en cuestión (3). No hay lugar aquí para una revisión a fondo de estos asuntos, pero tal vez sea útil recordar alguna faceta importante de los mismos.

El ámbito capitalista de la industria y los servicios se expandió de modo notable, como es sabido, durante los años 50 y 60. La capacidad empresarial y la existencia de un mercado potencial fueron factores básicos, pero no hay que olvidar los apoyos con que contaron. El régimen franquista apostó por la industrialización y subordinó a la misma el sector agrario; así lo prueba la relación de los precios correspondientes. La presión sobre la economía rural propició la emigración, y el sindicalismo vertical permitió el control de los salarios; por ambas circunstancias la industria, y también los servicios, contaron con mano de obra abundante y barata. Vistas las cosas desde la perspectiva propia de este análisis, cabe decir que el despegue capitalista español se asentó sobre la pobreza de un amplio sector del proletariado. Los frutos del desarrollo y también la presión sindical clandestina — emergente en las postimerías del franquismo — propiciaron una evidente mejora de las condiciones socioeconómicas de dicho sector, reduciéndose la pobreza a términos moderados.

La crisis económica de los años 70 coincide con los últimos del régimen franquista, falta de pulso a la sazón. La presión sindical arreció y no hubo lugar a ciertos arreglos tempranos practicados en otros países. «Más dura será la caída». La persistencia de la crisis ha desbaratado el avance del sector pionero de nues-

(2) Cfr. DEMETRIO CASADO: *La pobreza en la estructura social de España*, Madrid, Ed. Ayuso, 1976.

(3) Cfr. DEMETRIO CASADO: *Por una acción social y cultural alternativa*, Madrid, Ed. Marsiega, 1984. Cap. I.

tro desarrollo; el ajuste se está haciendo mediante procedimientos que engrosan las filas de la pobreza. Es muy difícil, por circunstancias bien conocidas, repercutir la recesión totalmente en los que permanecen en las empresas. Se está recurriendo, por ello, a sacar los problemas fuera de ellas. Las jubilaciones anticipadas traen consigo desplazamientos aplazados hacia la pobreza para los beneficiarios de pensiones más bajas. Los despidos con precaria o nula cobertura por desempleo son también un flujo que acaba no pocas veces en la nueva pobreza. La sustitución de la producción propia por la subcontratación a talleres y trabajadores sumergidos permite conservar el estatus de los que permanecen en la empresa, gracias a la cuasi pobreza de aquéllos.

De todos es sabido que la protección social española se ha venido transformando en función del desarrollo de la economía capitalista. Nuestro sistema de Seguridad Social se extiende a otros ámbitos, pero su núcleo y fundamento está ahí. En la actualidad, según hemos visto, el sector líder de la economía capitalista ha sufrido un severo revés. Parece obvia la conveniencia de repensar nuestro modelo de Seguridad Social, en vista de ello. Para instrumentos de la intervención social menos institucionalizados o formalizados, como es el caso del trabajo social de base, cabe también sacar conclusiones. Durante la euforia del desarrollo se ayudó a la gente pobre para que se situase en los puestos que la industria y los servicios ofrecían. Hoy está claro que no es posible fiarse del trabajo dependiente, de modo que habrá de apoyarse a los peor situados para que se valgan por sí mismos. Lo cual, por cierto, es lo mismo que descubrir el mar Mediterráneo.

Sería deseable examinar seguidamente otros ámbitos socioeconómicos, como el sector público, el trabajo autónomo en la industria y los servicios, la agricultura minifundista, la latifundista, el sector doméstico. Pero ello requeriría mucho espacio. Tómese lo dicho como muestra o ejemplo. Antes de concluir procede, no obstante, recordar la incidencia de la pobreza en el exterior de los citados ámbitos socioeconómicos, en la periferia de la sociedad de clases. Los jóvenes sin apoyo familiar ni empleo, los viejos sin pensión de la Seguridad Social, los transeúntes, los extranjeros aspirantes laborales, etc., son otras tantas encarnaciones de la pobreza. En la última rúbrica serán objeto de consideración más cumplida.



2. La inseguridad moral en la sociedad en cambio

Es una pura obviedad que la gente sufre no sólo por problemas de índole material, como la pobreza, sino también por perturbaciones de tipo espiritual. Algunas de éstas tienen raíces y manifestaciones sociales, por lo cual cabe pensar que habrán de ser tenidas en cuenta por las intervenciones sociales. La prevista institución de prestaciones sustitutorias del servicio militar, para los objetores de conciencia, puede servir como ejemplo de actuación social cerca de un conflicto de tipo moral. Mas los que serán evocados en esta rúbrica son de carácter más general y carecen, por el momento, de la dimensión jurídica del citado.

También es cosa muy sabida que la sociedad española, arrastrada por las de su área, viene experimentando un ya largo proceso de sustitución de estructuras y valores. Comenzando por lo más viable y tópico, la agricultura deja paso a la industria y los servicios. La empresa personal es desplazada en el liderazgo de la actividad económica por la sociedad anónima. El grupo local o familiar pierde fuerza frente al individualismo emergente. La reproducción familiar de ocupaciones y posiciones sociales se ve desbordada por la movilidad económica y social. La pauta particularista favorable a los próximos cede ante la idea de la igualdad universalista. El absolutismo religioso hace crisis, siendo desplazado por un nuevo libre examen. En general, la hegemonía de la tradición es arrumbada por los ideales del progreso, la innovación, la experimentación, etc. Se trata de un profundo proceso de cambio y modernización. Fenómenos ambos de carácter «espontáneo» o autónomo y de tracto largo, a no confundir con los objetivos deliberados y de corto plazo que, en nuestro país y en otros, han propuesto determinadas fuerzas políticas. (Por cierto que tal opción ha de reputarse como muy astuta, supuesto que, por su citada autonomía, el cambio y la modernización avanzan en los países occidentales casi tan ineluctablemente como el curso del Guadalquivir.)

Desde el punto de vista del ideal de bienestar del hombre, parece positivo el proceso de transformaciones en curso. Disponemos ya de suficiente perspectiva histórica para apreciar un efecto de liberación de recursos, y de la propia persona. Hoy, como ayer, el hombre está amenazado por mil contingencias; pero hoy está menos atado que ayer y cuenta con más medios sociales para hacerles frente. Empero, el cambio y la modernización no se hacen



sin tensiones, conflictos y lesiones de carácter espiritual, en el sentido más ancho de este término.

Este es un fenómeno ya percibido, de un modo u otro, por la sociología desde su propio nacimiento. Comte (1798-1857) se propuso descubrir las leyes naturales a las que se atenía supuestamente la configuración y el cambio de la sociedad, con el fin de fundamentar una intervención social ordenadora. Le Play (1806-1882) se sintió también angustiado por la desorganización social de su entorno y uno de los móviles de su trabajo de investigación fue el deseo de atajar tal situación, en su caso recurriendo a medidas conservadoras. Durkheim (1858-1917) también experimenta una intensa preocupación por el orden y el proceso social, y busca conocimientos útiles para la organización de la sociedad.

En el presente la problemática humana y social asociada al cambio y a la modernización forma parte del fondo común de la conciencia de nuestro tiempo. Hemos abandonado, en cambio, la pretensión controladora de los sociólogos clásicos. Aceptamos no sólo, y como ya quedó dicho, la inexorabilidad del proceso en marcha, sino también su secuela de problemas. Aceptamos esto, sí, pero no parece que ello vaya acompañado de consecuencias prácticas en el plano de la intervención social. No se ve que su contenido y su método hayan sido atemperados a las demandas que la «inseguridad moral» de nuestra sociedad en cambio plantea. Veámoslo en términos concretos.

La aquí llamada inseguridad moral se manifiesta en muy diversos momentos. Para comenzar, recordemos las frecuentes crisis de motivación en el trance de cambio de nivel educacional o en la mera prosecución de estudios. Vale también como ejemplo la repetida duda entre, por un lado, un trabajo duro y compensador sólo a medio plazo y, por otro, ciertas ocupaciones con remuneración inmediata pero poco gratificantes a medio plazo en el orden temporal. Se manifiesta igualmente la inseguridad de que aquí se trata en el tejer y destejer de las parejas, sus fórmulas de asociación, la decisión de tener o no tener descendencia, etc. Por cierto, que no se trata de fenómenos meramente cogitativos, sino que tienen una fuerte carga emocional y un horizonte inequívoco de neurosis y sufrimientos.

Los supuestos enumerados, como otros de su género, plantean demandas de adaptación a la protección social convencional; por ejemplo, en lo que concierne a los requisitos civiles de los beneficiarios de la Seguridad Social. Pero parece claro que la inseguridad

moral demanda nuevas atenciones, fundamentalmente consejo y psicoterapia. Si hubiera alguna duda bastará examinar el desarrollo que ambas funciones citadas está teniendo en la oferta comercial. La oferta social, en cambio, no ha reaccionado de la misma manera. La Seguridad Social española no se ha hecho cuestión de las citadas demandas específicas en las facetas que pudieran concernirle. Si nos trasladamos al otro extremo de la intervención social, encontraremos que el trabajo social de base cuenta con más voluntad que capacitación para afrontar la sutil problemática humana de lo que aquí se denomina inseguridad moral.

3. La alienación en la sociedad tecnoburocrática

Uno de los factores del proceso a que se refiere la rúbrica anterior merece consideración aparte. Se trata del creciente papel y progresivo desarrollo de las organizaciones formales. Ellas son, a no dudarlo, uno de los principales soportes del avance de nuestro mundo. Pero sus medros están dando lugar a una perturbación tan invisible y grave, a la vez, como es una cierta enajenación de la vida personal, cada vez más vinculada a los intereses y decisiones de las grandes organizaciones. En el plano psicosocial, que aquí tanto importa, la invasión organizacional está enrareciendo el ambiente social, se está reduciendo severamente el espacio para las relaciones personalizadas.

En el ámbito de la economía, la manipulación del consumo es cosa harto conocida, de modo que será mejor recordar la que afecta al comportamiento de la gente como productores. En este punto es claro que la hegemonía de la empresa capitalista ha traído consigo la promoción de la figura del trabajador asalariado, en perjuicio del autónomo. Dicha promoción no tuvo lugar mediante una campaña publicitaria determinada, claro, sino por la convergencia de varios procesos, que van desde el mejor trato por parte de los sistemas de protección social hasta la mitificación del obrero por parte del pensamiento progresista convencional. Al sobrevenir la crisis y, con ella, la pérdida de capacidad de empleo por parte de las empresas capitalistas, se volvieron los ojos hacia el autoempleo formal. Se han establecido, incluso, algunos programas que lo propician... aun cuando lo que más prospera es el autoempleo informal, sumergido.



En el orden de los servicios públicos, la invasión organizacional es formidable. El monopolio telefónico es un ejemplo sobresaliente. Pero el sistema de educación resulta particularmente ilustrativo. Desde hace ya bastantes años se ha puesto de relieve que las burocracias educativas preparan a los hombres del mañana con el bagaje de información y capacidades correspondiente al mundo de ayer. Por añadidura, parece también cosa aceptada que nuestras burocracias educativas no serían viables, por factores técnicos y económicos, en los países del Tercer Mundo... supuesto el caso de que hubiera voluntad de trasplantarlas. Además, la tantas veces citada crisis económica ha puesto en evidencia severas limitaciones del sistema educativo, según veremos con más detenimiento en la próxima rúbrica. Pese a todo esto, la política del sector se está orientando inequívocamente hacia una profundización tecnoburocrática. Más años de escolaridad formal, más reglamentación de la enseñanzas, más profesionalización, más intervención pública, etc., redundarán inevitablemente en un mayor condicionamiento de los educandos y en su menor capacidad de respuesta adaptativa ante el imprevisible porvenir.

¿Quiénes habrán de salvarnos de la alienación y del descubrimiento de la tecnoburocracia? Cabe suponer que, entre otros, nuestros líderes políticos. ¿Pero serán capaces y querrán hacerlo? De momento repararemos en que la clase política es la gran beneficiaria del aparato tecnoburocrático público. De él se sirve principalmente para desempeñar su cometido. Nuestros políticos cuentan poco con el concurso de la base social y recurren cada vez más al manejo de los asuntos públicos a través de relaciones formales. El país está abarrotándose de normas jurídicas y organismos. Incluso en el interior de los partidos políticos el predominio de sus burocracias es cada vez mayor, según parece. La enajenación popular se completa mediante fugaces contactos pseudopersonales en ocasiones electorales, más el colosal acondicionamiento mental resultante de las políticas de imagen. Nuestros políticos no están, presumiblemente, por la rehumanización de la sociedad, sino por su progresivo control tecnoburocrático.

Aun aceptando el diagnóstico anterior, el lector puede preguntarse por la relación de los hechos apuntados con la intervención social. En primer lugar, procede decir que una gran parte de las actuaciones que se dicen procuradoras de protección o bienestar social se realizan mediante grandes organizaciones formales, como la Seguridad Social, para no ir más lejos. La intervención social

está siendo un factor importante de contaminación burocrática. Resulta, por ello, del mayor interés conciliar la mejora de la protección social con la depuración de sus instrumentos y sus prácticas. En este punto resulta de interés recordar que la política social viene recurriendo con más frecuencia a las herramientas de administración burocrática que a las de servicios técnicos, como el trabajo social, por ejemplo. Por lo demás, en el sector público suelen desconocerse las mejoras técnicas que se están introduciendo en la organización y gestión de los servicios privados (4).

4. La marginación en una sociedad dual

Los países occidentales parecen haber conjugado las perturbaciones específicamente económicas de la crisis sobrevenida en la década de los años 70. Sus secuelas sociales, en cambio, parecen haberse cronificado. Ambas proposiciones son apropiadas para nuestro país. Se ha contenido la carrera de la inflación y se ha conseguido que el producto interior bruto —el famoso PIB— crezca algún punto cada año. Pero, en cambio, se ha seguido recurriendo a las jubilaciones anticipadas y siguió creciendo el número de desempleados, por citar dos indicadores. El reequilibrio de la economía se está logrando, dicho en resumidas cuentas, a costa de una ampliación de la marginación social.

El término «marginación social» o «marginalidad social» procede de América Latina. Se empleo en aquella latitud para significar el estado de no participación económica, política y social de grandes masas de población, varadas en el medio rural o contenidas en las periferias urbanas. La marginalidad era una posición de exclusión y una situación sin salida a la vista. En España el término en cuestión vino a emplearse generalmente con una acepción distinta. Sirvió para designar el denominador común de las categorías de población más acusada y permanentemente desviadas de la vida social y/o separadas por ella. La noción de marginación social se ha solido asociar a la de categorías marginadas: ancianos desamparados, bohemios, delincuentes, disminuidos físicos y psíquicos, exiliados y refugiados, mendigos, minorías étnicas, prostitutas, toxicómanos, etc.

(4) Sobre esto puede verse DEMETRIO CASADO: «Burocracia y servicios sociales», en *Cambio de las instituciones de bienestar social en España*. Madrid, Marova, 1977.



La distinta interpretación de la marginalidad, a uno y otro lado del Atlántico, tal vez se explique, a la vez, por factores objetivos e ideológicos. Los estudiosos latinoamericanos se encontraron con el fenómeno de la división o dualización de sus sociedades entre unos centros relativamente dinámicos y unas extensas periferias embarrancadas. Probablemente pensaron o intuyeron que la identidad común que les confería la noción de marginalidad facilitaría su movilización colectiva, en pro de un cambio estructural. Cuando el término y el concepto en cuestión llegan a España, en la primera mitad de los años 60, el país se encuentra en el comienzo de su despegue económico. La gente periférica encuentra posibilidades de incorporarse a las nuevas actividades económicas y posiciones sociales que trae el desarrollo. De hecho, se produjo un enorme movimiento de gente que marchó del campo a la ciudad, de la agricultura a la industria y los servicios, del precapitalismo al capitalismo. Por descontado que esta movilidad, en una gran parte de los casos, no pasaba del suburbio, de los empleos no cualificados y de unas condiciones de trabajo muy duras, lo cual equivalía a una nueva marginalidad. Pero estaba en marcha un proceso de integración social en alguna manera real. Por ello, presumiblemente, no resultaba propio utilizar la noción de marginalidad social en su acepción original.

Al final de aquellos años 60 la realidad social de la marginación y sus imágenes fueron objeto de evidente abuso por parte de informadores carroñeros y demagogos. Si esto no hubiera dejado inservibles al término y al concepto de marginación social, habría que reivindicar para ellos, en la actual situación española, su significado inicial de amplia cobertura. Como otros países próximos, estamos asistiendo a una creciente dualización de nuestra sociedad. Se ha invertido el proceso de integración —ciertamente limitada, según quedó dicho— que se inicia en las fechas de nuestro despegue económico: Cada vez son menos los que desempeñan los puestos plenamente activos de nuestra economía regular, y cada vez son más los que están retenidos o separados en posiciones externas a ella. Como en la naciente sociedad industrial capitalista, resulta apropiado hablar de la otra mitad, de la otra sociedad, de la otra nación. quede a salvo que hoy contamos con una protección social entonces inexistente; mas quede también dicho que tal protección social no es solución suficiente.

Como es bien sabido, el desempleo juvenil preocupa grandemente. La opinión pública está muy sensibilizada por algunos de



los fenómenos asociados a la ociosidad de los jóvenes. Aparte de la carga económica prolongada de muchos de ellos sobre sus familias, preocupa especialmente la toxicomanía, como vía de escape, y la delincuencia y la prostitución, como medios alternativos de captación de recursos. Parece cosa establecida que este trío de conductas desviadas están vinculadas masivamente a la marginación social objetiva que conlleva el desempleo juvenil sin esperanza. En un plano más profundo, las conciencias más perspicaces perciben un riesgo básico: Sin la vinculación económico-laboral no es fácil conseguir la integración social de las jóvenes generaciones. Está, pues, en peligro la mera continuidad o reproducción de la presente sociedad. Por de pronto, ya se inicia la quiebra de la ideología del trabajo como penoso deber que a todos concierne. «El trabajo nace con la persona», cantaba Raphael en los años 60. Y éste era uno de los pilares de nuestra cultura tradicional.

La normativa vigente no permite dar un subsidio de desempleo a los jóvenes, supuesto que no estuvieron empleados antes y no cotizaron. Aunque se salvara este gran escollo jurídico, así como el problema económico que expresa, tampoco sería el subsidio de inactividad o pasividad remedio adecuado para quienes están en la coyuntura vital de saltar a la arena de la actividad y el protagonismo. Y esto vale decirlo incluso contando con la crisis de fe en el trabajo apuntada y con la subcultura del «pasotismo». Sin duda por lo anterior, las autoridades públicas han recurrido a otros medios, principalmente la educación, bajo diversas formas.

Recordemos, en primer lugar, la política de ampliación de la escolarización más allá de las edades en que hoy es obligatoria. Aparte de las motivaciones específicamente educativas de tal orientación, se alienta la esperanza de que sirva para retener a los muchachos retirados de las escalas cortadas del barco económico. Medida más específica es la oferta masiva de cursillos de «formación ocupacional» para jóvenes inempleados, con opción a una pequeña beca. Salvadas las cosas que haya que salvar, parece que los beneficiarios de este programa perciben la formación que se les ofrece como un mero entretenimiento, para evitar otros más peligrosos, y como un pretexto para obtener un poco de dinero sin meterse en problemas. Si así fuera, se estaría pervirtiendo una de las modalidades de la formación profesional, objeto de ésta de una persistente retórica de «dignificación». Por lo demás, las becas, de presunta función preventiva, están siendo abonadas con varios meses de retraso, lo cual será útil para que los jóvenes perceptores conozcan



algunos problemas de coherencia entre las facetas sociales y económicas de la política práctica.

Al verse en riesgo de zozobra, la nave de la economía viene lanzando por la borda lo que ha considerado como su más pesado lastre: Trabajadores sobrantes. Las regulaciones de empleo, los despidos y las jubilaciones anticipadas, más las jubilaciones regulares no deseadas, están llenando los hogares y las calles de adultos capaces, cargados de problemas económicos y psicosociales en muchos casos. La Seguridad Social y otras instituciones públicas proveen las prestaciones y servicios convencionales a una parte de la gente que pasa a la inactividad. Desde que comenzó la crisis, se ha hecho un gran esfuerzo para ampliar la cobertura social en situaciones de desempleo. Pero la protección no alcanza siempre a cubrir las necesidades mínimas. En muchos casos, se producen descensos de los niveles de ingresos no acompañados de iguales variaciones en las necesidades domésticas. Más grave aún que esto es el caso de quienes, por circunstancias tales como la brevedad de los períodos de cotización o por la eventualidad de su contrato, no reciben protección social estable. Son los candidatos a la nueva pobreza, mencionada anteriormente. Aparte de todo ello, recordemos los problemas psicosociales que afectan a los inactivos prematuros. Como este asunto es menos visible que las carencias materiales, convendrá ilustrarlo empíricamente (5).

Diversas encuestas médicas han registrado una incidencia relativamente alta de enfermedades o trastornos psíquicos y psicopatológicos entre los desempleados. Se ha apreciado también, por diversos medios, la previsible frecuencia de sentimientos negativos tales como frustración personal, quiebra de la autoestima, angustia y culpabilidad. En la órbita de la familia también aparecen tensiones y desequilibrios de los roles iniciales. En el plano de las relaciones sociales, la inactividad genera, igualmente, retraimiento, conductas desviadas, etc.

Ante esta clase de efectos del desempleo a nuestro sistema de protección social no se le ha ocurrido hacer prácticamente nada. Con ocasión de los Pactos de la Moncloa (1977), se puso en evidencia el consenso entre las fuerzas políticas en cuanto a la conveniencia de reducir las cargas de la Seguridad Social. A partir de

(5) Los datos que siguen han sido espigados de DEMETRIO CASADO y MERCEDES CONTRERAS: *Notas previas a un estudio sobre el paro como factor de problemas sociales en España*, multicopiado, 1984.

entonces se cortó en seco la creación de servicios sociales en el ámbito de aquélla, y aún se podaron algunos. No era de esperar, pues, ninguna iniciativa por esta parte. Es sorprendente, en cambio, que tampoco haya surgido de la copiosa cosecha de leyes de servicios sociales que vienen promulgando las comunidades autónomas. Tanto en sus exposiciones de motivos como en su articulado ignoran prácticamente tanto el desempleo como la pobreza y aun sus efectos psicosociales. Da la impresión de que estas normas hubieran sido escritas en los años del desarrollo.

Por supuesto que sí han tomado iniciativas los propios desempleados, jóvenes y adultos, más presionados material y moralmente. Por de pronto, se han reactivado los mecanismos de solidaridad primaria, singularmente en el ámbito de la familia. Además, la gente se ha agarrado a trabajos que estaban siendo rechazados al comenzar los años setenta, como el servicio doméstico. Aparte de éstos, se ha hecho frecuente el recurso al trabajo negro y a la actividad en la economía bis. En ello coinciden los nacionales con los extranjeros emigrados con necesidades económicas.

Por cierto que la dualización de la economía y la dualización de la sociedad corren parejas, pero no son fenómenos superponibles. La economía sumergida, en la acepción más usual de este término, no parece probable que represente más del 20 por 100 de la total; la cifra de trabajadores netamente irregulares parece estar en torno al millón y medio (6). Son magnitudes importantes, pero de rango muy inferior a las propias del hemisferio social excluido. En él se hallan los jóvenes desempleados y aun los ocupados en estudios que no les ofrecen expectativas. Por supuesto, se encuentran en la misma banda los desempleados adultos y los retirados mencionados antes; muchos de los pensionados ven cerrada la posibilidad de un consumo común. Junto a ellos hemos de contar a las numerosas y abigarradas categorías marginales tradicionales. Todos juntos equivalen a la mitad del censo, seguramente.

La pobreza es un rasgo frecuente entre unos y otros. Pero su circunstancia básica común es la marginación social, su exclusión del cogollo, del núcleo que produce y consume, que intercambia, y su consiguiente condición de excedentes sociales. Esta posición común no ha dado lugar a una conciencia compartida, ni cabe hacer pronósticos al respecto. Pero sí se han producido movimien-

(6) Cfr. Secretaría General de Economía y Planificación, CIS: *Condiciones de vida y trabajo en España*. Madrid, septiembre de 1986.

tos parciales, que expresan oscuramente este inquietante problema, como el protagonizado por los estudiantes en el pasado curso.

Como es sabido, la intervención social puede operar como instrumento de reproducción de las estructuras sociales, pero puede servir también para cambiarlas. Nuestro sistema de protección social parece que es actualmente un factor de dualización. Por un lado, permanece la vieja dicotomía de la protección social para trabajadores (Seguridad Social) y para no trabajadores (Beneficencia-Asistencia Social). Por otro, crece el sector de los trabajadores sumergidos, excluidos de las regulaciones y de la protección del Estado social de derecho. En vista de ello, una reforma de la Seguridad Social en el sentido de mejorar únicamente las condiciones de quienes están dentro tendría, por sí misma, un efecto conservador de la marginación. La mejora de la integración social requiere —entre otras medidas, claro— la integración de la protección social. En el plano del trabajo social de base cabría decir algo parecido. El enfoque casuístico, como el que sirve de los servicios sociales tecnoburocráticos, son adecuados para mantener o conservar una situación social convencional en un país desarrollado; la dualización de la sociedad, sin excluir aquellos enfoques, parece aconsejar que el trabajo social preste el servicio humilde de apoyar la autoayuda y la movilización de comunidades y categorías marginadas.

Metodología de la intervención social

Joaquín García Roca

La metodología de la Acción Social se ha visto sometida en los últimos años a profundos cambios que han desplazado las condiciones de la pregunta por el método y los modos de encarar sus cuestiones fundamentales. No es la primera vez en la historia del método que los cambios acontecidos en otros ámbitos han modificado las propias prácticas (1). Los contornos de las disciplinas académicas, de las prácticas sociales y de las técnicas de intervención se han diseñado mediante profundas crisis y a través de cambios de paradigmas. En el ámbito del trabajo social estamos ya en condiciones de subrayar aquellos cambios sociales y culturales que acumulativamente anuncian un nuevo paradigma.

De este modo las cuatro preguntas básicas quedan afectadas: quién interviene, por qué se interviene, para qué se interviene y cómo se interviene. Sujeto de la intervención, objetivo, finalidad y modalidades están en trance de generar nuevos modelos para la investigación y la práctica de la Acción Social.

La cuestión del método ha quedado alterada por dos tipos de factores: unos de índole general que responden a cambios estructurales de la sociedad, y otros de índole específica que han sido provocados por la propia reflexión interna. Estos factores forman algo así como el marco de referencia de cualquier intervención.

(1) KUHN, T.: *La estructura de las revoluciones científicas*, F.C.E. LAKATOS, Musgrave: *La crítica y el desarrollo del conocimiento*, Grijalbo, Barcelona, 1975.



ADQUISICIONES SOCIO-CULTURALES

Entre los factores específicos que han madurado en el interior de la propia tradición destacan aquellos de índole cultural que comparten la cultura socio-pedagógica y en general todas las ciencias sociales.

1. Provisionalidad de la intervención

En primer lugar, toda intervención social debe ser consciente de su propia provisionalidad; ha de tender a hacerse innecesaria lo antes posible. Le debemos a la cultura psicoanalítica desplazar las condiciones mismas del sujeto de la intervención. El psicoanalista sabe que ha de sellar un pacto de acción conjunta con el enfermo para derrotar al enemigo común: «la situación psicoanalítica consiste precisamente en ese contrato». Tan esencial es ese pacto, que se excluye de la cura psicoanalítica a toda persona incapaz de pactar con el analista. En definitiva no es el médico el que cura al neurótico sino es éste el que tiene que curarse a sí mismo; esto es, lo que parecen logros del médico han de hacerse logros del paciente. La tarea del analista se orienta a «conseguir que el enfermo cumpla con su tarea: vencer sus resistencias» (2).

La legitimidad de la intervención se sustenta sobre una especie de axioma histórico que puede formularse del siguiente modo: los pueblos, grupos e Instituciones dejados a sí mismos se consolidan en la injusticia. En el caso de los pueblos ha quedado demostrado cómo se configuran en la desigualdad en tanto no se organizan para dominar su inercia; sacralizan las estructuras que se imponen a sí mismas; del mismo modo, la estructuración de los grupos humanos en desigualdad está «en la naturaleza de las cosas» como una inercia o un peso, abandonadas al juego de las fuerzas que allí están en acción, las sociedades van hacia la desigualdad como los ríos van al mar (3). De ahí que sea necesario poner en marcha procedimientos de dinámica social y organización de prácticas de resistencia para la reducción de desigualdades. Las propias instituciones están sometidas a la reificación y cosificación inevitables (4).

(2) Citado por UREÑA, Enrique: *La teoría de la sociedad de Freud*, Tecnos, Madrid, 1977, págs. 54-55.

(3) COSMAO, V.: *Transformar el mundo*, Sal Tarrae, Santander, 1981, pág. 71.

(4) LAMO DE ESPINOSA, E.: *La teoría de la cosificación. De Marx a la Escuela de Frankfurt*, Alianza Universidad, Madrid, 1981, pág. 70.



Del mismo modo ha de quedar igualmente establecida la legitimidad de la no-intervención, ya que cuando no es absolutamente requerida y ajustada, causa una serie de efectos perversos, entre los cuales no es el menor la pasividad, inercia y contención de los dinamismos internos al cuerpo social. No es insignificante la estigmatización que planea sobre el trabajo social (5).

Reconocidas ambas posibilidades procede como tarea fundamental en este momento una ajustada des-institucionalización de la acción social; tarea ésta que será prioritaria en los próximos años y de cuyo éxito dependerá la propia metodología (6). La necesidad de des-institucionalizar se ha fundamentado en la creación de dependencias que causa la intervención. Está ampliamente documentada la permanente tentación del trabajador social a hacerse necesario, a perpetuar su necesidad. Y en segundo lugar en la creación de necesidades artificiales que causa la desinstitucionalización (7).

El proyecto de des-institucionalización provocará en los próximos años no pocas tensiones corporativas, pero sobre todo la necesidad de profundizar en la relación entre la profesionalidad que comporta estabilidad, especialización y normatividad, y la índole comunitaria de los recursos que comportan flexibilidad y desburocratización (8).

2. Responsabilizar a la población

La intervención ha sufrido un cambio sustancial en lo que respecta a su orientación. Ya no es posible operar desde los esquemas convencionales que revestían a los agentes sociales de un saber específico capaz de reducir a sus clientes a simples usuarios.

En su lugar se ha impuesto como objetivo básico de toda intervención la responsabilización de las poblaciones en la gestión de los propios riesgos. La llamada pedagogía de la liberación ha mostrado las virtualidades de este hallazgo y ha construido sobre ellas

(5) GOFFMAN: *Estigma*, Amorrortu. Buenos Aires.

(6) CASTEL, R.: *La gestión de los riesgos*, Anagrama, Barcelona, 1984.

(7) El meritorio esfuerzo de des-institucionalización efectuado en España en la década de los setenta no se ha visto secundado por la creación de nuevas alternativas, sino que en muchos casos no ha sido más que un encubierto desmantelamiento. Un caso paradigmático escrito desde la pura legitimación administrativa puede verse en BASCUÑÁN, J.: *Evaluación. Area del Menor*, Diputación de Valencia, 1985.

(8) GARCÍA ROCA, J.: «La desburocratización del Estado de Bienestar», en *Revista de Trabajo*, 1987.



no pocas de las intuiciones más valiosas que sostiene la actual cultura socio-pedagógica (9). Todo proceso de desarrollo empieza por una reactivación o concientización de tal manera que permita a los grupos volver a ser productores de su propia cultura y, con ello, de su propia historia.

Esta adquisición requiere aperturar una profunda des-ideologización en una doble dirección. El cuestionamiento radical de los esquemas que contraponen educador-educando, asistente-asistido, llegan a su fin después de haber planeado ampliamente sobre la metodología tradicional. El trabajador social no está revestido de un saber salvífico ni posee particulares condiciones taumátúrgicas, sino que debe comprenderse como un simple acompañamiento en el interior de un proyecto educativo. Aunque una intervención pueda ser suscitada desde el exterior, ésta sólo empieza a ser efectiva cuando los grupos que constituyen esa sociedad se encargan ellos mismos de la reorganización de la relaciones que estructuran su vida colectiva. Volver a ser actor de la dinámica social, movilizarse para tener otra vez en sus manos la situación es un objetivo básico de toda intervención. El que interviene desde el exterior no ha de llegar en plan de enseñante o vulgarizador de sus conocimientos o de sus técnicas; ha de descubrir al grupo desde el interior y explorar con él su memoria colectiva, hacerse aceptar como compañero para luego actuar como incitador de la búsqueda, de la innovación o de la voluntad colectiva de autodeterminación y de autocreación colectiva.

Un segundo frente de des-ideologización necesitará taladrar una profunda convicción. Desde que la tradición cristiana hizo coincidir la historia de la asistencia con la historia de la santidad, las tareas sociales se ha revestido de una presunta inocencia que ha sido radicalmente cuestionada en la actualidad. El rey que llegó ayer a los altares sería hoy objeto de una revolución justa; y el santo hospitalario que ayer lo fue con toda justicia, carecería hoy de significado. Las tareas sociales han perdido su inocencia a causa de unos fenómenos sociales ampliamente documentados. En primer lugar, la presencia del trabajador social no es necesariamente positiva. Ir a trabajar con los ancianos, con los huérfanos o con los encarcelados no es positivo a cualquier precio. Respetando los códigos privados de conducta, es necesario distinguir entre la heroicidad personalizada y la justeza misma de la intervención. En se-

(9) FREIRE, P.: *Pedagogía de la liberación*.



gundo lugar, el trabajador social no está inmunizado de nada contra lo cual intenta luchar; puede llevar encima todos los problemas que va a abordar. En consecuencia, no hay una parcela aporética frente a un lugar problemático, sino que la indigencia, los prejuicios, la ignorancia o la mala voluntad proyecta su sombra también sobre la presunta neutralidad de los técnicos.

3. La lucha cultural.

Es evidente que cada vez se consolida más la distancia que separa lo que podríamos llamar el mundo integrado del mundo de la marginalidad. El muro en lugar de acortarse se agranda no sólo por la presencia de nuevos factores que crean marginalidad sino sobre todo por la mitificación de las representaciones mismas. Sintetizando, podríamos decir que el mundo de la integración está formado por los que tienen trabajo, pueden llevarse algo digno a la boca, mantienen la posibilidad de comunicación y pueden valer-se por sí mismos; el mundo de la marginalidad, por el contrario, lo englosan los sin-trabajo, los que carecen de saber y de poder, los que no pueden ser autónomos en la gestión de sus propios riesgos y los que tienen rota la comunicación. Es evidente que el paro es hoy uno de los factores decisivos en la creación de marginalidad, y en ese sentido los límites se agrandan o se achican en cada momento histórico o en cada formación social.

Con ser importante este factor cuantitativo, lo son más aquellos componentes cualitativos que en forma de representaciones populares alimentan y reproducen la propia marginalidad. Se impone ante ellas una radical desmitificación, que convierte a la intervención en lucha cultural.

En primer lugar, la desmitificación de la normalidad, como primer mito que crea la marginalidad. El modelo ideológico de hombre que domina nuestra sociedad es, sin duda, el burgués europeo de la revolución industrial; «el animal que inventa, emprende y se supera», con el móvil económico, estímulo de lucro, deseo de ganancia y concepción adquisitiva del tiempo (10). En la medida que hay personas y grupos sociales que no quieren o no pueden inventar nada, emprender pocas cosas ni apenas superarse se si-

(10) SÁNCHEZ FERLOSIO, R.: *Mientras los dioses no mueran, nada ha cambiado*, Madrid, 1986, págs. 54, 68, 69.

túan al margen del mundo integrado formando de este modo un submundo de impotencia sometido al tutelaje propio de la minoría de edad o al estigma de la inadaptación. En nuestros tiempos no son capaces de aprobar aquel examen de madurez ni las minorías, ni las personas improproductivas, ni los ancianos, ni las personas con plusvalía ni muchos más que pasan de este modo a engrosar las filas de la marginalidad (11).

En segundo lugar, la lucha contra los mecanismos ideológicos, como dispositivos culturales que consolidan la marginalidad. Dos de ellos presentan una especial actualidad: la atomización y la generalización. La atomización es el mecanismo que impide elaborar esquemas globales en cuanto que es incapaz de enfrentarse con sujetos colectivos y en su lugar sólo percibe individuos. Se ignora el hecho mayor de la historia social: la emergencia colectiva de grupos marginales y su constitución como sujetos políticos. Como reverso de la atomización, aparece la generalización. Se trata de un discurso que oculta el problema en base a nivelar sus aristas. La marginación es entonces un amplio saco semántico donde caben realidades tan dispares como «ancianos, niños en riesgo, alcohólicos, delincuentes, gitanos, drogadictos, homosexuales, parados, analfabetos, inválidos, ...». De este modo, la conciencia colectiva neutraliza el problema.

Y en tercer lugar, la lucha contra los climas irracionales que retroalimentan la marginalidad. Asistimos hoy a una extraña conversión al pragmatismo que convierte las situaciones inevitables, revestidas de fatalismo. A esta conversión al realismo, hay que añadir la dificultad cultural de elaborar el futuro, que ya no aparece ni como camino ni como meta. Ha dejado de ser el tiempo de las esperanzas utópicas y de los movimientos mesiánicos. Lo más preocupante en la situación de pobreza desvelada por el informe sociológico de Cáritas Española es «la falta de perspectivas de mejora y la incertidumbre que manifiestan los pobres. Su escepticismo y desesperanza se manifiestan en que el 90 % creen que su situación seguirá igual o empeorará». Con la pérdida del futuro se debilita la solidaridad ya que sin metas compartidas no hay identidades sociales; sin propuestas de mejora no se fundamentan las largas apuestas, sin un futuro posible se mueren las afinidades elec-

(11) He analizado los mecanismos ideológicos que pesan sobre la marginación en mi ponencia sobre *Marginación social* publicada por la Diputación de Valencia, 1983.

tivas. Resulta inquietante ver cómo la disolución del futuro no afecta por igual a los distintos intereses en juego, cómo su coste recae sobre aquellos grupos que o lo esperan todo del futuro o se quedan ya sin presente.

En consecuencia, toda intervención social posee inevitablemente un componente de lucha cultural y si carece de ella la intervención es acrítica e ingenua.

RASGOS ESTRUCTURALES DE LA SOCIEDAD ACTUAL

Junto a las adquisiciones socioculturales, poseen especial relevancia aquellos cambios que afectan a la estructura social y que finalmente determinan la propia autocomprensión y las transformaciones de las prácticas sociales, las estrategias y las técnicas de intervención. Tres rasgos de la sociedad actual son determinantes a la hora de asentar la metodología social: la complejidad, la conflictividad y la sistematicidad (12).

1. La complejidad

El éxito mayor de la intervención consistirá en aprender a guiarse en el interior de una realidad compleja. Afrontar y sumergirse en el reino de la complejidad será el imperativo mayor de la metodología social. El descubrimiento de esta nota constitutiva de la sociedad ha cambiado los hábitos sociales de suerte que Mohler ha podido afirmar que «al darnos cuenta de hasta qué punto es complejo el mundo, vivimos de alguna forma un segundo nacimiento».

La nota de la complejidad debe plantearse correlativamente en el marco del pensamiento y en el marco de la realidad ya que concierne a la vez a los fenómenos sociales y a los principios que los rigen.

La complejidad constituye a la realidad social en un tejido trenzado conjuntamente por hilos diversos, y le da al conocimiento la autoconciencia de los propios límites en la medida que para el conocimiento complejo la contradicción ya no es el signo de un

(12) GARCÍA ROCA, J.: «Tres síntomas para un diagnóstico de la sociedad española», en *Iglesia viva*, 128 (1987) 127-147.



pensamiento absurdo, sino el detector de capas profundas de lo real (13).

La complejidad pesa sobre la metodología imponiéndole los siguientes desplazamientos. Como significó Bachelard, en el ámbito de la acción social, no existe lo simple, existe la simplificación. Y cuando alguien cree encontrarse ante lo simple siempre se encuentra ante lo simplificado. El pensamiento complejo no apunta a lo elemental —que como dice Morín se funda en la unidad simple y el pensamiento claro— sino a lo radical, en donde aparecen incertidumbres y antinomias. De ahí que la intervención social tiende a la multi-dimensionalidad. La minusvalía ya no puede definirse de manera simple sino que es el resultado de una deficiencia orgánica, de una disfunción social y una reacción social. Lo cual finalmente impone una metodología interdisciplinaria.

Cuando la intervención social, cree encontrarse ante un laberinto, podemos sospechar que es un círculo creador. La reivindicación del valor de la paradoja fue un mérito considerable de la nueva escuela de Chicago. La simplicidad de los análisis y la carencia absoluta del sentido de la paradoja hace que sólo entiendan que las cosas malas resultan de las malas condiciones, con lo cual se borra la posibilidad de que el mal surja de cosas tenidas por buenas y el bien de cosas tenidas por malas. Pasan por alto la complejidad de los sistemas morales y no son capaces de captar el relativismo cultural. La tarea de la intervención no consiste en eliminar la paradoja sino en trabajar con ella, con su incertidumbre y su desorden.

La estrategia del pensamiento complejo utiliza los efectos no deseados y los efectos multiplicadores como momentos decisivos de la intervención social.

2. La conflictividad

Un rasgo definitorio de la sociedad actual es el carácter estructural del conflicto. No es una simple anécdota sino que marca todos los productos, ni puede afirmarse que sea coyuntural ya que en la actual formación social es un momento permanente que no cesa de reproducirse.

(13) MORÍN, E.: *El método. La vida de la vida*, Cátedra, Madrid, 1983, páginas 412, 441.

Los conflictos que cruzan la sociedad actual y operan como auténticas matrices de otros conflictos son:

— El conflicto económico que se muestra en las diferencias clamorosas entre la riqueza de algunos y la pobreza de muchísimos. Le es esencial al sistema capitalista vigente el desigual reparto de beneficios, cuya última expresión son las dificultades para entrar en el mercado de trabajo.

— El conflicto político que se muestra en la estructuración de la sociedad en base a la jerarquización más que a la participación. El abismo entre los que deciden y los que no deciden se agranda cada vez más hasta generar hoy graves fenómenos de apatía política y des-responsabilización ciudadana.

— El conflicto cultural que se muestra en la desigual asignación de saberes, con el crecimiento de aquellos conocimientos técnicos que sirven para legitimar una nueva frontera que justifica la segregación entre los que saben y los que no saben.

Los tres conflictos se relacionan dialécticamente hasta constituir auténticos laberintos. Se trata en consecuencia de definir el peso del conflicto en el planteamiento de cualquier intervención social, que debe ser reconocido y en ningún caso puede ser enmascarado.

La conflictividad determina en primer lugar una nota característica de la intervención social, a saber la imposibilidad de localizar en un solo punto la causa total del conflicto o del malestar. Sólo una grave simplificación puede considerar focalizado en una sola dimensión el origen del problema, y en consecuencia sólo una peor simplificación podrá postular que en un solo instante se produzca el bienestar. En su lugar, la conflictividad obliga a reconocer el carácter plurifocal de los conflictos, y los procesos de trabajo —lentos y costosos— que implica cualquier estrategia social.

Si la conflictividad es tan radical y estructurante será igualmente necesario reconocer la necesidad de aperturar a la vez y sincrónicamente distintos frentes de intervención. Hay tres líneas de acción igualmente indispensables, según la situación de las personas y de los grupos humanos. La *acción asistencial* orientada a paliar los efectos del conflicto y que opera «a parte post»; cuando ya parece que nada se puede hacer queda todavía algo, a saber, el compartir en él cara a cara el pan y la palabra, la compañía y la salud; en este sentido la acción asistencial mientras dure el conflic-



to será inevitable. Pero la acción asistencial necesita situarse en el interior de *la acción promocional* si quiere estar a la altura de la conciencia histórica. Es posible darle a la asistencia una orientación efectiva a la promoción humana en cuanto que ésta posee un carácter preventivo (a parte ante). Pero la seriedad de la dimensión colectiva y estructural del conflicto obliga a abrir un tercer frente de acción que podríamos llamar *acción solidaria* con su situación y con su lucha; si lo primero nos lleva a incorporar a nosotros la cultura del pueblo marginado (sus modos de amar y de desear, de esperar y desesperar, sus despojos y sus relaciones) la solidaridad con su lucha nos lleva a apoyar sus esfuerzos de organización, su constitución como sujetos colectivos, su autoconciencia. Con lo cual la triple acción social linda inevitablemente con la acción política y las organizaciones que el pueblo se va dando para la conquista de sus derechos y la resolución de sus conflictos.

3. La sistematicidad

El reconocimiento del carácter sistémico de la sociedad ha ido acompañado de una auténtica revolución conceptual en el ámbito del análisis social. Desde hace treinta años, los trabajos de Von Bertalanffy y de Wiener sobre la teoría general de los sistemas y la cibernética y su aplicación a las ciencias humanas por Gregory Bateson y más recientemente por Henri Laborit han abierto un camino «ecosistémico», que permite resituar a los individuos en su ambiente considerándolos como participantes de uno o más sistemas que a la vez les conciernen y les explican. Desde la perspectiva sociológica, los trabajos de Erving Goffman, Howard Becker y Kai Erikson han insistido sobre el proceso de inducción por el grupo social que lleva a una carrera desviante.

El descubrimiento del carácter sistémico ha permitido una profundización teórica, epistemológica y metodológica de la realidad global que llevó al trabajador social a partir de la década de los setenta a iniciarse profesionalmente en métodos de psicología social, economía política y sociología crítica. Gracias a ello la interrelación se convierte en la categoría básica y desaparece cualquier intento de considerar un comportamiento o una acción como realidad independiente. Es necesario ocuparse de los subsistemas, examinar las informaciones, discernir los papeles, los mecanismos, las reglas que entran en juego y los circuitos de retroalimentación



del sistema. Es necesario poner en juego los factores, tanto individuales como económicos, culturales, políticos y jurídicos. Las intervenciones se inscriben más sobre los contextos y sobre los ecosistemas que sobre los individuos. Apunta a la globalización como alternativa metodológica y se aleja cada vez más de las estrategias atomísticas, sectorizadas y segmentadas, así como de las entidades aisladas y las ideas claras y distintas, con el fin de realizar la rotación de la parte al todo, del todo a la parte.

Los servicios sociales comunitarios son el ámbito de la sistematicidad, el andamiaje de la globalización.

El carácter sistémico de la realidad desplaza el objeto material de la intervención: sobre qué o quién se actúa en la lucha contra la marginación. Hay una respuesta inmediata e ingenua que actúa sobre el sujeto marginado. La respuesta es engañosa y tremendamente ideológica. Hasta que no se entienda que no debe actuarse directamente sobre la carencia no se entra a trabajar críticamente en el campo de la marginación. Los análisis sobre los estigmas y la retroalimentación cuando se trabaja sobre carencias están absolutamente validados en la discusión científica.

MORFOLOGIA DE LA INTERVENCION

Los métodos de intervención social necesitan identificar su propia estructura (14). Por debajo de su ejercicio práctico, de su afiliación a diversas épocas y de su pertenencia a diversas teorías hay un andamiaje capaz de indentificar las constantes homogéneas.

La aproximación morfológica intenta sorprender aquella estructura que permitirá expresar diversas prácticas históricas por debajo de sus componentes histórico-económicos, políticos y socio-culturales que confieren la individualidad y unicidad a cada intervención concreta. Con la estructura se aborda igualmente la osamenta que articula las cuestiones básicas que hoy tiene planteada la metodología de la intervención social.

Los tres ejes sobre los cuales se enuclean las operaciones que comporta la metodología de la intervención social tiene tres acciones de base: el ver, el juzgar y el actuar. Sean cuales fuesen sus

(14) Este método es deudor de los intentos de PROPP sobre la estructura básica de la narración; de OTTO sobre la estructura de lo sagrado; y de ALBERONI sobre la estructura de las instituciones.

desarrollos posteriores, estas acciones básicas se perfilan como las auténticas regiones de la metodología y, en torno a ellas nacen las tres constelaciones: la observación, el juicio y la actuación (15).

1. Semántica de la visión

El primer momento de la intervención lo constituye la observación. Se enuclea en torno a la operación básica del «ver» y forma una especie de constelación con las operaciones derivadas de diagnóstico y evaluación. La problemática de la visión se resuelve hoy en la forma específica de incorporar la perspectiva adecuada, determinar el interés que la orienta y definir su propio horizonte.

a) *La reivindicación de la perspectiva*

Las cosas se ocultan o se desvelan en razón del lugar donde se observan. La perspectiva adquiere de este modo una significación epistemológica. No se ve lo mismo cuando el paro se ve desde las oficinas de desempleo o se ve desde los barrios de la periferia, ni la droga tiene los mismos perfiles si se la ve desde el camello, desde la madre que la sufre, o desde el adolescente que se ve envuelto en ella. Con la perspectiva, se abren unas dimensiones y se cierran otras, se agrandan o se achican cuestiones y se jearquiza de modo distinto la relevancia de los problemas.

En la actualidad compiten dos perspectivas que definen los problemas básicos, perjurzan los contornos y determinan las soluciones. Son las dos perspectivas que Matza ha bautizado como perspectiva correccional y perspectiva empática en el contexto de la teoría de la desviación (16).

Ante los fenómenos desviados, la perspectiva correccional está presidida por el deseo de liquidar el fenómeno, por el deseo compulsivo de suprimirlos y por el empeño de corregirlos. Carece de voluntad de simpatizar con el fenómeno desviado, lo cual le imposibilita para comprenderlo en profundidad y le dificulta la com-

(15) La práctica de la metodología del trabajo social posee hoy valiosas aportaciones en la obra de EZEQUIEL ANDER-EGG, NATALIO KISNERMAN, BORIS LIMA, NIDIA AYLWIN, BARROS, QUESADA DE GREPPI, HERMAN C. KRUSE, etc.

(16) MATZA, D.: *El proceso de desviación*, Taurus, Madrid, 1981.



prensión. Se adopta el punto de vista de la comunidad, del grupo social mayoritario y de la ciudadanía convencional. Poco o nada importa el punto de vista del sujeto desviado. De este modo, y con excesiva frecuencia «los patrones morales de los investigadores chocan especialmente por ser tan puritanos, tan propios de boy-scouts» (17). Intervenir significa entonces convencer a aquellos que se han apartado de los patrones morales vigentes para que vuelvan al camino recto. Se argumenta además que el conocimiento debe ponerse al servicio de esta empresa.

En la década de los setenta se ha empezado a verificar una nueva perspectiva, atenta a los procesos marginantes, a los modos propios de aprehensión de lo real, y a las formas de comunicación específicas de la marginalidad. Está presidida por la convicción de que las personas marginadas, cualquiera que sea la índole de su dificultad, encierran en sí mismos potencialidades susceptibles de desarrollar. Ya no importa tanto corregir y controlar cuanto escuchar lo que la marginación comunica a través de su mutismo, su agresividad, su violencia o su conducta desviada.

La perspectiva se propone empatizar con el mundo subjetivo del marginado visto desde dentro tal y como es vivido por él. De ahí que no exista una metodología válida para todas las situaciones sino que es necesario adaptar el método y la organización a la originalidad y unicidad de la experiencia personal y grupal, excluyendo la rigidez de las respuestas y la uniformidad de los modelos. La perspectiva empática es consciente que las formas en que se manifiesta la inadaptación son siempre síntomas de otra realidad que debe ser abordada en la intervención educativa. Prima, en consecuencia, la historia, la vida y el contexto más que su problema o la carencia.

b) *El interés emancipatorio como tensor*

La visión no sólo tiene una perspectiva (desde donde) sino un hilo conductor que sirve de orientación (hacia donde) y cruza la propia visión en forma de dinamismo interno o tensor.

Es atendible la distinción que hace Habermas entre el interés instrumental, el interés comunicativo y el interés emancipatorio.

(17) MATZA, *op. cit.*, pág. 31.

Mientras el interés instrumental preside las ciencias empírico-analíticas y está orientado hacia «el control técnico aplicado a procesos objetivos», el interés comunicativo preside las ciencias histórico-humanísticas y está orientado a la esfera práctica de la comunicación interhumana. El interés emancipatorio preside las ciencias sociales críticas y se orienta a la liberación del sujeto de cuantas relaciones de dependencia se han verificado en su entorno. Es el interés por la autonomía, por la autorreflexión, por la liberación (18).

Es necesario reivindicar el interés emancipatorio como morfología de la visión en la metodología de la acción social, que posee así esencialmente un componente utópico capaz de imaginar el no-lugar (u-topía), y de este modo mantener abierto el campo de lo posible.

c) *El retorno de la significación*

El contagio que el positivismo causó sobre la metodología social tuvo su peor efecto en la muerte del sujeto. Se creyó por un momento que la objetividad científica exigía prescindir de cualquier elemento incontrolado que perteneciera al campo de la subjetividad. En la «miseria del positivismo», Popper señaló las insuficiencias de la mirada cosificada y reificadora. Sin despreciar la importancia de los elementos objetivos y cuantificables en una situación social, es necesario completarla con aquellos que pertenecen al mundo de las significaciones.

Las investigaciones de Lemert, Goffman, Erikson y Matza han atacado el error histórico de la escuela positivista en el campo de la acción social, hasta el punto que tanto los teóricos liberales como los conservadores coinciden en reconocer el papel de la significación, esto es, la forma concreta de vivenciar y de definir la situación que hace el propio sujeto.

Si la metodología social de dominio positivista declaró relevante los factores económicos cuantificables, la nueva metodología incorpora también el mundo del sujeto. El interaccionismo simbólico supuso un paso decisivo en la metodología social (19). El acto

(18) HABERMAS, H.: *Conocimiento e interés*. Taurus, Madrid.

(19) Puede verse una buena síntesis en LAMO, E.-CARABAÑA, J.: «La teoría social del interaccionismo simbólico», en *Revista española de investigaciones sociológicas*, 1 (1978), págs. 159-205.

social no es «objetivo» ni está condicionado únicamente por la situación social; se produce dentro de un *contexto simbólico* que interpreta la situación y la acción de los actores. De suerte que «si definimos una situación real, ésta es real en sus consecuencias». Un problema social no es algo en sí mismo sino que es tal y como lo definen sus participantes» (Thomas). El sujeto media cualquier acontecimiento o proceso que le afecta, por empequeñecido que esté su protagonismo.

La visión misma posee un carácter creador y constituyente de la situación. Resulta de gran importancia la reacción de aquellos actores con mayor poder formal o informal en la autodefinition del actor, así como las actitudes sociales del grupo en la estructuración de una conducta. En consecuencia, ya en el acto mismo de la observación hay una definición de la situación que llevará a que los implicados construyan su propia identidad (20).

2. Gramática del juicio

Juzgar y discernir es el segundo acto metodológico que constituye una constelación que se enuclea en torno a la acción base: comprender y explicar. Nos introducimos de este modo en la región de la hermenéutica capaz de interpretar los datos observados, de someterlos a crítica y de referirlos a marcos sociales más amplios.

a) *Comprender y explicar*

Atendiendo a las posibilidades interpretativas de los hechos sociales, caben dos posicionamientos que ponen en juego dos orientaciones básicas: por una parte aquella orientación sensible a la estabilidad que da la tradición, a la continuidad de las prácticas sociales, a la necesidad de equilibrio; y por otra parte la orientación enfrentada con el curso de las cosas, movilizadora contra los elementos ideológicos que operan en la realidad social, contra la violencia de los procesos históricos que domina la comunicación

(20) BERGER-LUCKMANN: *La construcción social de la realidad*, Amorrortu, Buenos Aires, 1968, págs. 189-192.



humana. La polémica de mayor alcance que ha producido los últimos años, ha girado en torno a la hermenéutica y la crítica de la ideología (21).

La nueva hermenéutica se orienta a la apología de la tradición y de la autoridad de los acontecimientos, ya que constituyen la inevitable realidad histórica (22). La rehabilitación del prejuicio, de la autoridad, de la tradición pretenden dirigirse contra el dominio de la objetividad y contra los criterios de la simple reflexividad. Hay una voluntad fundamental de atenerse a lo que hay históricamente en cuanto que me precede y orienta mi propia visión. Según esta posibilidad interpretativa, la tarea del juicio consistiría fundamentalmente en mostrar la significación de los hechos sociales dentro del devenir histórico y mostrar la orientación de la demanda social. Pongamos un ejemplo que lo ilustre. Es fácil observar la situación del mundo rural con sus fenómenos de dependencia económica y dominación cultural que se expresan en unas ciertas demandas sociales que preocupan al trabajador social. A la hora de interpretarlas, cabe comprenderlas sin más en razón de la autoridad que presenta la demanda o cabe explicarlas críticamente en razón de las posibles distorsiones a las que están sometidas.

En este segundo supuesto, nos introducimos en la crítica ideológica directamente dirigida contra los encubrimientos sociales, las reificaciones institucionales y las distorsiones históricas. Los hechos sociales están situados en el interior de las formaciones sociales, en nuestro caso del neocapitalismo; y en consecuencia presentan unas marcas de origen que deben ser explicativas con todo el instrumental elaborado por la crítica ideológica, y que planean incluso sobre la demanda. Es evidente que la demanda social que presenta hoy la tercera edad debe ser analizada desde la división del trabajo, desde la cultura instrumental y desde las posiciones de defensa que obligan a solicitar hogares de pensionistas como oasis en un clima hostil. Los ancianos a través de su demanda muestran la dependencia del sujeto —tanto individual como colectivo— a las condiciones sociales. La instancia crítica debe acompañar inevitablemente a toda intervención social mientras la formación social tenga en su interior la distorsión del poder. No es suficiente en consecuencia la observación sino que es necesaria la explicación,

(21) APEL, BORMANN, BUBNER, GADAMER, GIEGEL, HABERMAS: *Hermeneutik und ideologiekritik*, Theorie-Diskussion, Suhrkamp Verlag, Frankfurt, 1979.

(22) GADAMER, *Verdad y Método*, Sígueme, Salamanca.

es decir, la puesta en juego de todos los factores que convergen en la acción social: económicos, sociales, jurídicos, políticos y culturales.

b) *La tela de araña*

Existen en la actualidad dos grandes modelos explicativos que generan diversas modalidades de comprensión y que Bourdon ha llamado modelo causal y modelo interaccionista (23).

La necesidad de articular la crítica ideológica en el ámbito de la intervención, así como las características sistemáticas de la sociedad, obligan a replantearse el concepto mismo de explicación social.

El trabajo social se había acostumbrado a explicar las situaciones por elementos anteriores a la aparición del problema. De este modo la delincuencia juvenil explicaba como efecto de la situación económica, del estatus social o de la desestructuración familiar. Tanto si la relación causa-efecto era férreamente determinista como si era probabilista, coincidían ambos en explicarla exclusivamente a partir de elementos anteriores.

La nota de la sistematicidad, por el contrario, define la situación-problema como el resultado de la composición de un conjunto de acciones que se entretajan y funcionan como una tela de araña. En el caso de la delincuencia juvenil tendríamos por una parte el acto delictivo cuyo perfil es inseparable de la significación que le da el delincuente, a su vez la significación remite a las definiciones jurídicas que enmarcan el acto; los efectos por su parte dependen de la formación social en cuyo interior se produce el acto, con lo cual la reacción social provoca una serie de consecuencias que dificultan, impiden o retroalimentan el acto delocuente. La delincuencia como problema se resuelve en la interacción entre todos los factores.

c) *Bienestar y marginación*

Existe una relación dialéctica entre el bienestar social y la marginación entendida como proceso de dominación, explotación y segregación. Es el anverso y el reverso de un mismo proceso. El

(23) BOUDON, R.: *La lógica de lo social*, Rialp, Madrid, 1981.

descubrimiento de su carácter dialéctico se ha convertido en el nudo teórico decisivo a la hora de explicar las políticas sociales que se implantan hoy en nuestro país. Nos encontramos actualmente con dos modelos que de hecho configuran estrategias distintas (24). Hay una política social que privilegia el bienestar social generalizado, con recursos ofrecidos indistintamente al ciudadano en razón de su ciudadanía, residencia o territorio. Entiende la igualdad entre los ciudadanos en términos de igualdad de oportunidades. Se da prioridad al incremento del desarrollo económico, sobre la hipótesis que una vez conseguida una situación de prosperidad económica y social, cada individuo tendrá oportunidad de desarrollar todas sus potencialidades.

El *segundo modelo* privilegia la realidad de la desigualdad como fenómeno de clase. Entiende la igualdad desde los resultados finales que son histórica y ostensiblemente discriminatorios. Se da prioridad a las capas populares y al incesante cúmulo de sus víctimas. La política social reconoce como criterio de prestación pública la constatación de la desigualdad. El objetivo de la política social es favorecer a las clases sociales discriminadas.

Mientras en el primer caso, la generalización de los servicios logra por sí mismo la meta igualitaria y su política social se sustenta sobre el principio de la igualdad de acceso por parte de todos los ciudadanos; para el segundo supuesto, por el contrario, los recursos sociales indiscriminados benefician en definitiva a las clases más favorecidas. Si no se antepone la igualdad de resultados, los servicios sociales son simples instrumentos para la multiplicación de las ventajas y los privilegios que depara una sociedad industrial avanzada (25).

La teoría social ha de ser hoy consciente de que no es suficiente afirmar la generalización de los servicios sociales para todos, sino que es necesaria una opción clara y decidida a favor de que todos los hombres sean sujetos solidariamente. Lo cual no es posible sin una política social que privilegie a los oprimidos y defraudados, a los indigentes y excluidos, a los discriminados y vencidos, a los perdedores en las leyes del mercado. Si no lo hacemos nos podremos encontrar con unos servicios sociales que a nadie sirven porque tienen la pretensión de servir a todos por igual.

(24) GARCÍA ROCA, J.: «Modelos de Servicios Sociales y lucha contra la marginación», en DOCUMENTACION SOCIAL 64 (1986).

(25) CASADO, D.: *El bienestar social acorralado*, PPC, Madrid, 1986.

Tampoco es suficiente afirmar la radical democratización de los servicios sociales, sino que es necesario convertirlos en un lugar donde se avive la lucha histórica a favor de la universal e indivisible justicia a favor de las personas, grupos y clases. De lo contrario, la libertad muere ahogada por la falta de justicia para todos (26).

Ni siquiera es suficiente afirmar unos servicios sociales en función de la ideología del bienestar social y de la calidad de vida, sino que es necesario añadir que ese bienestar será superficial si no es una invitación eficaz y solidaria a que todos se sienten al banquete, en particular los excluidos por la «mandíbula de la muerte», como diría Bloch, esto es, por la fuerza de las leyes económicas y por la ideología de una sociedad irracional, inhumana e injusta. Los servicios sociales serán como una especie de bufón de cortes en otros tiempos: el bufón se situaba a favor de la parte oprimida, vencida o reprimida frente a la política de su amo (27).

3. Sintaxis de la actuación

La tercera constelación de la metodología está formada por el momento terminal que constituye la actuación que permite pasar de un estadio inicial a otro estadio, como una especie de poder que se ejerce en el curso de las cosas. Actuar es hacer llegar algo, emerger un efecto utilizando alguna mediación, operar en el curso de las cosas. La actuación equivale a la noción de iniciativa en la teoría de los sistemas dinámicos que articula las posibilidades de un agente con las relaciones internas de un sistema cerrado (28).

Las características de la actuación, que deben hoy acentuarse en una metodología de la intervención, son fundamentalmente de tres órdenes: las que derivan de su condición de praxis, las que le pertenecen en cuanto «acción con sentido» y las que derivan de su objeto formal.

(26) ADORNO, Th.: *Dialéctica negativa*, Taurus, Madrid, 1975.

(27) GARCÍA ROCA, J.: *Referentes técnicos en Servicios Sociales*, Jornadas Internacionales sobre Servicios Sociales, Valencia, 1982.

(28) RICOEUR, P.: «L'Initiativa», en *Du Texte à l'action. Essais d'herméneutique*, II. Editions du Seuil 1986, pág. 270.

a) *La actuación como praxis*

La actuación social es una modalidad de la praxis, a mitad de camino entre la aplicación técnica y el proceso artesanal. Ha sido un profundo error aplicar a la intervención el modelo de producción técnica. La actuación comparte con la técnica la voluntad de elegir los medios aptos, el material adecuado y el trabajo disciplinado, y sin embargo la actuación social contiene un momento inaccesible al conocimiento técnico y a las estrategias de dominación. Comparte con la técnica la necesidad de planificación, de análisis y de observación pautada, pero no comparte su voluntad inconsciente de un mundo administrado. Como la técnica posee unos saberes disponibles y transmisibles, pero desconfía de los procesos institucionales de su transmisión. Si la técnica es un saber que se puede enseñar y aprender, la actuación social pertenece a un género de conocimiento que se adquiere también en las situaciones concretas. Mientras la técnica se puede enseñar y aprender de manera que sus prestaciones son independientes de la personalidad de quien la aplica, la actuación social, por el contrario, incorpora la capacidad social, la experiencia política y el conocimiento humano de quien lo ejecuta. Si el conocimiento técnico otorga a los expertos el papel fundamental que los constituye en portadores privilegiados, la actuación social le niega al experto una posición central hasta convertir a la propia comunidad en sujeto-objeto de intervención.

El modelo de la producción funciona aplicando un conocimiento general a un caso concreto: la actuación social supera la simple relación entre lo general y lo particular, entre la ley y el caso particular.

Por todas estas razones, la teoría social se distancia de aquel universo dominante en las ciencias técnicas. Según aquella tradición la teoría hace referencia a las explicaciones que posibilitan un dominio práctico sobre los fenómenos como momento segundo e instrumental. Primero, se consiguen los saberes técnicos y después estos saberes se aplican a una situación concreta. Es el caso del ingeniero que pretende construir un puente: posee un bagaje de conocimientos aprendidos en la escuela, como es, por ejemplo, la resistencia de materiales, que aplicará para solucionar un problema. La teoría, en el campo de la acción social, adquiere una significación distinta. No se trata simplemente de aplicar un conocimiento técnico, ya que ese conocimiento no es algo externo a la



situación, sino que la incorpora como un elemento esencial. En este sentido, no es posible un «saber a distancia», si no que es necesario un saber de implicación.

La teoría social se encuentra de este modo en un dilema insoluble: tener que combinar un saber que de suyo es siempre generalizable y que le corresponde como ciencia, con un saber que de suyo es siempre concreto ya que deriva de la percepción de la situación. Es una mala resolución del dilema mantener la validez general de la teoría a través de la ampliación de la excepción, esto es, dejar la teoría haciendo valer el carácter excepcional de la situación. Sería la aplicación del formalismo Kantiano al campo de la acción social (29).

Para superar estos dilemas, sería necesario pasar del modelo de la producción a otro que recuperase dos conceptos que hoy están devaluados: el concepto mismo de lo factible y el modelo del guía.

b) *Lo factible y el guía*

La actuación social ha de reconocer en lo *factible* una de sus referencias básicas. Lo factible es aquello que debe ser hecho aquí y ahora en una concreta situación histórico-social, y que se reconoce en base a una reflexión que mete la situación concreta en relación con lo que se retiene justo y conveniente.

El concepto de factible aparece en la compenetración de tres «justezas»: lo posible, lo viable y lo conveniente. No es sólo lo posible sino aquello que dentro de lo conveniente es viable. La situación deja de tener la condición de un objeto frente a mí, ante la cual bastaría estar bien informado.

El modelo del guía podría sustituir de este modo al modelo de la producción (30).

En la naturaleza misma del «guiar» hay dos momentos constitutivos. Por una parte el mantenimiento de un equilibrio que oscila en un espacio-tiempo delimitado; al guía le preocupa aquel equilibrio que mantiene las condiciones de vida y del cual depende las posibilidades de crecimiento y de ejercicio de la propia libertad. Es el concepto de vinculación que ha propuesto Darhendorf en *Opciones vitales*. Sin ligaduras ni vínculos no hay vida ni li-

(29) GADAMER, G.: «Über die möglichkeit einer philosophischen Ethik», en *Kleine Schriften I*, Mohr, Tübingen, 1967, págs. 182-183.

(30) GADAMER, G.: «Über die Planung der Zukunft», *op. cit.*, pág. 171.



bertad posible, ya que éstas necesitan de las condiciones de su ejercicio.

Por otra parte, le es esencial al guía, determinar la dirección de un proceso, de un movimiento hacia adelante, prever los desarrollos de un acontecimiento que no está completamente en nuestro poder, abrir posibilidades y opciones vitales.

Estos dos momentos sitúan a la actuación social en una ambigüedad ineliminable. Promover la libertad y la transformación supone como premisa la creación de una posición de equilibrio, del mismo modo que la creación de opciones de vida depende del desarrollo de la vinculación.

Guiar, es de este modo, un arte. No se trata sólo del saber de un experto que se sitúa frente al otro, sino de un saber que incluye una generalización muy diversa de lo universalmente válido. Al igual que el médico cuando ayuda a superar la enfermedad, nunca sabe si la salud recuperada es obra suya o se debe a que la naturaleza se ayuda a sí misma, la actuación social no puede confiarse absolutamente a sus saberes disponibles sino que precisa de la sensibilidad tanto como del razonamiento, de la intuición tanto como de las pruebas.

c) *Y el final era el principio*

La cuestión decisiva de la metodología social que constituye su especificidad y su última legitimación es su referencia a las «necesidades sociales». Si hay intervención, es porque hay necesidades sociales y en algún momento quedará igualmente claro que hay necesidades sociales porque son inducidas por la intervención.

He dejado el tema de las necesidades sociales para el final, aún consciente que tenía que ser el hilo conductor de todo el discurso, para significar la imposibilidad absoluta de abordarlas sin que previamente se trataran sus condiciones de posibilidad, así como para significar su carácter circular y abierto. Las necesidades sociales sólo aparecen en el interior de una visión potenciada por la perspectiva que hemos llamado empática; sin la mirada cordial que ve desde el interior y desde el mundo propio de su protagonista es imposible percibir los contornos reales de las necesidades. Es igualmente imprescindible dejarse llevar por el interés emancipatorio que marca las trincheras de lo humano y lo delimita frente a lo inhumano.



Si no existe en consecuencia un mapa permanente de necesidades sociales, la tarea fundamental en cada momento histórico será identificarlas, y quizá sea éste el tema clave y el punto crucial de la política social. Pueden servir de referencia las siguientes observaciones.

No es posible desestimar el componente antropológico de las necesidades sociales que marcan los vectores de lo humano y los sentidos vitales del bienestar. El concepto de «riqueza de humanidad» que elaboró el joven Marx ha de ser recuperado (31).

En primer lugar, la riqueza de humanidad implica a aquellos valores relativos a las necesidades elementales que Hegel definió como sustanciales. Son el valor del pan, del vestido, de la casa, que desborda la simple referencia al hambre y la sed, para convertirse en lugar donde se saborea la humano. Al hacer referencia al pan y a la vivienda queremos significar la dimensión económica inseparable de la dignidad humana. Y las únicas comidas dignas del hombre son aquellas en las que el hombre no se siente explotado ni la recibe como limosna, sino que es un comensal tratado según su verdadero deseo y anuncian otro tipo de comidas en las que unos y otros se faciliten la existencia mutua en el interior de una reciprocidad sin la cual no puede sentir su existencia como humana. La Acción Social ha de vérselas con estos valores sustanciales. Hay todavía entre nosotros suficientes laberintos de pobreza constituidos por el hambre, la enfermedad, la mortalidad infantil que son provocados por el sistema económico en el que se trabaja, se produce y se reparten los beneficios que provocan progresos desiguales, asincrónicos e injustos.

En segundo lugar, la riqueza de humanidad implica la posibilidad cada vez más amplia de sustraerse a las infinitas formas de alienación a través de la participación política, del control sobre el poder económico y la participación activa en los procesos de decisión. Se significaba con ello que la dimensión económica está íntimamente unida a la dimensión política, esto es, al reconocimiento de la participación y la reciprocidad, que se ha expresado en los derechos humanos. Si la democracia como estilo y organización significa demolición de supremacías y construcción de los derechos políticos del hombre, es hoy un factor esencial de las necesidades sociales.

(31) GARCÍA ROCA, J.: *El bienestar social*, I Jornadas Regionales de Acción Social, Diputación General de Aragón, 1983.

En tercer lugar, la riqueza de humanidad consiste en la posibilidad de sustraerse a las infinitas formas de manipulación a través de capacidades críticas y culturales. Sin la afirmación de la propia identidad cultural nos degradamos a factores fácilmente manipulables conformados con la imagen de los dominadores. En la dimensión cultural de la vida, necesidad social significa la identidad en el reconocimiento de otros, aquella «emancipación humana del hombre» que Marx veía en la estima y confianza del hombre en sí mismo a través de las diferencias culturales sentidas, en la recuperación del recuerdo y de la memoria como grupo social. No se podrá hablar de bienestar social de pueblos y colectivos que no tengan la posibilidad real de hablar por sí mismos, de ser reconocidos en su propia palabra tal y como la pronuncian, de expresarse a sí mismos según la verdad de lo que son sin tener que pasar por lo que no son ni quieren ser.

En cuarto lugar, la necesidad social connota también la emergencia del sentido, las estructuras de plausibilidad que permitan emerger al hombre como una realidad más allá de sí misma. «Esta herida se mantiene abierta incluso en la mejor de todas las sociedades imaginables». Bienestar social es entonces valor para la existencia, liberación del pánico y la apatía, coraje para la acción, acción creadora. La Acción Social es entonces los potenciales que From llamaría de afirmación de la vida (biofilia) como tendencia de un grupo social, «los postulados de trascendencia de la acción creadora» (Garaudy), «el interés emancipador de la razón» (Habermas), el anhelo de la justicia plena que imprime movimiento a lo existente y lo sitúa bajo la fuerza de la transformación (Horkheimer).

Estos sentidos vitales del bienestar han de considerarse íntimamente implicados y evitar la simple afirmación retórica. Resulta insuficiente una definición abstracta basada en la vivencia genérica de la humanidad. Los intentos por alcanzar necesidades permanentes y personalidades básicas están condenados al fracaso. Lo grave, sin embargo, es que han desempeñado funciones de encubrimiento.

Hay una representación de las necesidades que responde a intereses claramente institucionales y conlleva implicaciones fuertemente ideológicas (32). Por una parte estarían las necesidades pri-

(32) DE SANDRE, I.: «Bisogni, pratiche sociali e soggetti "politici"», en *Servizio Sociale, Sociologia, psicologia. Ripresa critica di un dibattito teorico*, Fondazione Zanican, Padova, 1983, págs. 45-62.

marías y naturales que se refieren a la reproducción biológica y a las condiciones que la hace posible. Son aquellas necesidades que se consideraban vitales y pre-culturales (el comer, el vestir, el procrear). Sobre esta base se construyen otras necesidades «secundarias» como son las referentes a la seguridad personal, y culminando ambas nos encontramos con la necesidad de auto-realización. Todas las necesidades están segmentadas y jerarquizadas en el interior de un continuo que se representan como bloques heterogéneos que necesitan cubrirse antes de pasar al siguiente. Sería como una escalera que requiere pasar el primer peldaño para llegar al segundo o al tercero: hasta que no está resuelta la necesidad de sobrevivencia y de seguridad no se accede a la necesidad de realización.

La segmentación de las necesidades sólo sirve para justificar la dependencia ya que mientras alguien no come, se supone que no necesita leer, y si no lee no tiene necesidad de autorrealización. La pobreza económica se convierte en un círculo de miseria. Se legitima de este modo el intervencionismo económico que coexiste con el subdesarrollo cultural.

La jerarquización de las necesidades sólo es posible desde una instancia de poder que administra su implementación y marca los ritmos y los plazos.

Tampoco se puede desestimar el componente sistémico que encierra el concepto mismo de necesidad. Hay necesidades que son del sistema, como ha subrayado ampliamente Parsons. Es el sistema quien tiene necesidad de adaptación al ambiente, de realización de objetivos, de cohesión y de integración interna, de control de tensiones y de reconstrucción de motivaciones.

Un factor determinante en la identificación de las necesidades será comprenderlas en relación a la formación social.

Será necesario incorporar igualmente la componente existencial en la identificación de las necesidades. En lugar de hablar de necesidad, deberemos hablar de sujetos en necesidad indicando que ellas son de personas de carne y de hueso. Tanto la fenomenología marxista (A. Heller) como la corriente humanista (Chombart del Lauwe) coinciden en señalar dos tipos de necesidades: aquellas necesidades-obligaciones de sobrevivencia, de información, de trabajo, de adquisición de bienes, de juego... que generan compromisos legales sancionados por las Instituciones, por los centros de poder o por el mercado, y las necesidades-aspiraciones que son aquellas necesidades radicales que trascienden las situaciones ma-



teriales de la persona, son incontrolables y poseen un sentido insurreccional.

La intervención social está orientada a las necesidades-obligaciones que se pueden resolver, seleccionar, contener o desaprobar. En este sentido, el trabajador social es el operador de las necesidades solubles. Frente a las necesidades radicales sólo cabe ayudar a su emergencia y fomentar las estructuras de plausibilidad.



Reflexiones en torno a la metodología de la intervención social en las nuevas condiciones de hoy

Marco Marchioni

LA INTERVENCION SOCIAL HOY

Hace veintiún años, en Marbella, en el primer seminario en España sobre Desarrollo Comunitario (que publicó DOCUMENTACION SOCIAL en sus cuadernillos de aquella época), yo afirmaba que la metodología de la intervención social tenía que ser consecuente y coherente con las finalidades que la acción misma intentaba perseguir. Afirmaba, es decir, una coherencia implícita y explícita entre finalidades y medios, entre objetivos e instrumentos. En otras palabras, afirmaba no solamente que los fines jamás justifican los medios empleados, sino la necesidad de utilizar métodos y técnicas que tuvieran en sí mismos, que incluyeran en sí mismos, aquellos principios y aquellas finalidades que pretendían conseguir con la acción y la intervención social.

Sigo pensando y afirmando lo mismo, incluso hoy con más fuerza que ayer.

Empiezo desde este punto mi reflexión sobre metodologías porque pienso que hoy existe un gran vacío o un gran «gap» (bache-hueco) entre finalidades declaradas (en leyes, programas, proyectos de intervención social) y realidad de la intervención, entre principios inspiradores y organización concreta de la intervención, organización del trabajo, métodos y técnica. Hablamos de grandes planes de prevención, por ejemplo (un tema y una necesidad que nadie discute a nivel teórico), y luego la prevención es una charla



impartida por un profesor, un maestro o un médico que en general no tiene nada que ver con los que la están escuchando, con sus problemas reales, con sus exigencias. Hablamos de procesos educativos, de participación en los procesos educativos, de la necesidad de los padres de implicarse más en la actividad didáctica, en las necesidades de formación y educación de sus hijos, pero no hay un solo maestro que se plantee ser un auténtico educador, más que un distribuidor de nociones: o un solo maestro que se haya planteado la necesidad de ir, por una vez, él mismo a la casa de sus alumnos y no esperar que los padres acudan a él en la escuela a interesarse por sus propios hijos.

Y así en el campo de la intervención social propiamente dicha. Hemos confundido la construcción de estructuras y de servicios sociales (que está muy bien), la contratación de profesionales (por fin, también) y hemos pensado que esto era de por sí suficiente para asegurar una ayuda a aquellas personas que la necesitaban. Pero hemos olvidado las conexiones de estas personas con su ambiente, los condicionamientos sociales, los obstáculos, los valores que les rodean y les condicionan. Dicho en otras palabras, hemos confundido los usuarios con los ciudadanos y hemos pensado que el mundo de la intervención social acababa con los usuarios, olvidándose de que también ellos son ciudadanos. Es decir, nos hemos ocupado de los necesitados y hemos olvidado dónde y por qué se crea y se mantenía la causa de la necesidad.

Así nos hemos ido encerrando dentro de las estructuras físicas y materiales esperando que se produjeran las demandas, las necesidades y hemos olvidado el contexto externo, el ambiente físico y social en el que estas necesidades se iban produciendo, reincidiendo, aumentando. De aquí a una intervención social cada vez más inmediata, cada vez más burocratizada, cada vez menos vinculada a la realidad, cada vez más acentuada técnicamente (diría tecnológicamente) y menos adecuada humanamente. Y una intervención social que pierde su contenido y su rostro humano está inevitablemente destinada a volverse obsoleta, alienada de la realidad.

Así que, como consecuencia de todo esto, la sociedad va cambiando, como es natural, y cada vez más rápidamente, y los servicios sociales y la intervención social no. Encerrada entre cuatro paredes y en horario de tipo burocrático, no de tipo social, la intervención social se hace cada vez más un instrumento improductivo, tecnicístico y burocrático. Al mismo tiempo el poder público, la Administración (además teniendo que llenar un vacío de



muchos años) confunde la construcción de edificios y de estructuras físicas con la intervención social. Se construyen edificios y se contrata personal, pero no se construye ni participación ni conciencia o toma de conciencia, ni solidaridad. Al contrario, la presencia al fin de servicios, estructuras y programas de tipo público refuerza en los ciudadanos una tendencia ya presente de delegación al estado, al sector público (y por ellos a los servicios sociales y a los profesionales) la solución de sus problemas.

El resultado es que hoy tenemos recursos, instrumentos, personal y programas congelados en el interior de estructuras cada vez menos sociales y cada vez más burocráticas, mientras que el tema fundamental hoy es claramente cómo hacer para que la intervención social salga a la calle, vuelva a tener un protagonismo social amplio, sea una inversión productiva y llame a los ciudadanos, no sólo a los usuarios, a una toma de conciencia de sus necesidades y la primera de ellas, ser protagonistas activos de la solución de sus problemas (que también son de los demás), claro, contando con el apoyo, la ayuda de la Administración y de los profesionales y técnicos.

Por todo esto necesitamos ciertamente planteamientos teóricos, finalidades y objetivos claros, pero también necesitamos de metodología, instrumentos y organización del trabajo también claros y, como decía al principio, también coherentes con las nuevas necesidades y con las mismas finalidades que se pretenden conseguir.

Así la prevención (que es tema fundamental hoy en muchos campos y de cuya necesidad nadie discute), no se puede realmente hacer con visiones y estructuras burocráticas. No existe prevención si no hay toma de conciencia de las personas que se quieren preparar a un determinado tipo de problema social. No existe prevención si se trabaja dentro de los despachos. Prevención no es dar una charla (método en el fondo tradicional, autoritario cuando no paternalista, que en general pasa por encima de la gente a la que se quiere prevenir. El tema es complejo porque los modelos culturales mismos de la misma gente piden charlas, identifican su toma de conciencia con alguien que les diga lo que tienen que hacer).

Tampoco basta decir «hacemos lo que dice la gente» porque la gente misma está confundida o, mejor dicho, no tiene puntos de referencia, otros modelos y el primero de los obstáculos para una acción preventiva correcta procede justamente de la gente misma.

Pero hacer como si no supiéramos esto es faltar claramente a las finalidades que pretendemos conseguir, es renunciar a un papel



auténticamente educativo (en el sentido de favorecer las ocasiones reales para una auténtica toma de conciencia de las personas interesadas) de la intervención social. Es tomar el camino más corto y más fácil aun sabiendo de sobra que no llevará a ningún camino. Así que esta llamada a la coherencia de la metodología con las finalidades no es una cuestión ni secundaria ni puramente moralística, sino esencial para que la intervención social pueda desarrollar su papel de promoción y de educación, únicas que pueden volverla productiva, socialmente productiva, y no pozo sin fondo (frente al aumento de la demanda) de los recursos públicos.

NUEVOS PUNTOS DE REFERENCIA PARA UNA INTERVENCIÓN SOCIAL HOY

Dos son los puntos fundamentales de referencia para una intervención social que sepa realizar la unión (superar el «gap») entre finalidades y medios (de todo tipo) utilizados. Podríamos resumirlos en dos lemas:

- 1.º Hay que salir de los despachos y de los servicios y llegar a la calle.
- 2.º Hay que transformar servicios y prestaciones, de intervenciones para la comunidad en intervención con la comunidad.

En el verbo *salir* y en la preposición *con* están las cuestiones de una nueva metodología hoy.

Conviene, sin embargo, aclarar otras dos cuestiones que van a tener una gran importancia en la definición de esta nueva metodología, o mejor dicho, de las nuevas exigencias metodológicas.

En primer lugar, hay que seguir afirmando con fuerza que en esta visión no cabe la aplicación de modelos estáticos, no sirve copiar otras experiencias y derivar la solución de unos problemas de otros. Naturalmente otras experiencias sirven, errores que se han hecho allí se pueden evitar aquí, pero siempre habrá que ir trabajando por hipótesis sucesivas de metodología, modificando y corrigiendo y partiendo siempre de una determinada realidad, buscando y construyendo pasos sucesivos de unión entre finalidades y métodos en cada situación concreta, en cada programa, en cada proyecto de intervención. Sin embargo todo tipo de intervención social en esta línea tiene que ser, al mismo tiempo, dinámica y dialéctica. Es dinámica porque va verificando científicamente una



hipótesis de intervención y adaptándose progresivamente a los cambios que la misma intervención produce, además de los cambios que son ya implícitos en la misma realidad de intervención.

Y es dialéctica porque una intervención social real produce nuevos procesos de toma de conciencia y de participación que modifican de hecho la situación de partida.

Y en este dinamismo social o dinámica por una parte, y en esta dialéctica social estriban dos de las mayores dificultades objetivas existentes para la puesta en marcha de nuevos enfoques operativos de la intervención social. Se pretende sensibilizar, pero después se tiene miedo, a distintos niveles, de los frutos de esta sensibilización o toma de conciencia. Se quiere la participación, pero después no se crean nuevos canales de participación; es decir, canales que hagan efectiva la participación. Esta resistencia es comprensible en el sentido de que si realmente la intervención social llega a ser instrumento (como necesitamos) de toma de conciencia y de participación, muchas cosas tendrán que cambiar, empezando por las mismas estructuras públicas, los mismos servicios (mejor dicho, el uso que de ellos se hace), la misma manera de ser de los profesionales.

Se tiene que ir avanzando progresivamente en este terreno so pena de que la intervención social pierda toda potencialidad. No hay otra alternativa. Y una intervención social sin potencialidades es una inversión que a la larga nadie querrá mantener. Para salir a la calle y para trabajar con la comunidad necesitamos nuevos puntos de referencia reales. Estos puntos reales de referencia no pueden ser otra cosa que la misma comunidad, pero asumida realmente como referencia de la acción, no como pura etiqueta formal, con todo lo positivo y lo negativo que esta asunción conlleva. En este sentido la comunidad puede ser entendida como una dimensión funcional y operativa y como dimensión político-institucional.

En el primer apartado de esta definición (la operativa y funcional) asumir la comunidad significa asumir sus componentes fundamentales como puntos de referencia de la intervención. Ellos son: el territorio, la población, los recursos, los problemas o la demanda social.

Habría que entrar en cada uno de ellos y analizarlos. Es suficiente aquí recordar que una nueva metodología de la acción social tiene que tener en cuenta estos cuatro elementos estructurales de la comunidad y también sus interrelaciones. Puedo afirmar que una intervención que no tuviera en cuenta a los cuatro y a sus



mutuas y recíprocas relaciones, volvería a fracasar y a no producir los resultados que pretende conseguir.

Por lo que se refiere a la dimensión político-institucional de la comunidad, una vez afirmado que el ayuntamiento/municipio es la base fundamental de toda intervención social, hay que decir que el ayuntamiento actual, aun utilizando recursos y contribuciones de otros niveles administrativos, no es viable para estos procesos así como es y así como funciona (fundamentalmente por compartimentos estancos, sin una visión de conjunto y planificada). Tendría que llegar a una efectiva capacidad de promocionar y recoger, dándole sentido real, a los procesos descentralizados de participación. Por lo tanto, hay que hacer avanzar una visión del ayuntamiento que al mismo tiempo que trabaja cada vez más por áreas homogéneas e interrelacionadas a través de momentos planificatorios armónicos, organizando sus políticas en estas visiones, tendrá que ir descentralizando, hacia los procesos de participación procedentes desde abajo, momentos y estructuras reales de gestión y de control.

Sin embargo, esta visión sería todavía un poco utópica en sentido falso si no introduyéramos (algo ya hemos adelantado antes) el concepto de obstáculos en la intervención social.

Este concepto es fundamental para que los derechos de los ciudadanos se hagan efectivos y no queden como papel mojado. Una intervención social no puede limitarse en garantizar que cuando un ciudadano tenga una necesidad exista un servicio para ello. Si no se analizan los obstáculos que están entre el ciudadano en estado de necesidad y los servicios y prestaciones sociales, para después eliminarlos, una intervención social quedaría vacía de sentido, porque hoy lo que justamente interesa analizar son los impedimentos, los obstáculos que, de hecho, conviertan en irreales e imposibles aquellos derechos que teóricamente todo ciudadano tiene. Por tanto una metodología «comunitaria» hoy necesita desarrollar capacidades de intervención tanto a nivel de las demandas individuales y, por fin, también al nivel de los obstáculos que impiden a determinados sectores de población el gozo de sus derechos efectivamente utilizados.

Todo el mundo, hasta una cierta edad, tiene el derecho de poder estudiar en las estructuras públicas educativas. Sin embargo un 30 % de los asistentes fracasan y este 30 % (¿qué casualidad?) pertenecen fundamentalmente a la misma clase social. Lo cual significa que existen determinadas causas sociales y determinados im-



pedimentos y obstáculos que determinen este fracaso. Una acción social incapaz de trabajar frente a estos obstáculos para removerlos está destinada a ser «asistencial», pese a las declaraciones de principios y a las finalidades que dice querer perseguir.

Y como los obstáculos y las causas son objetivas y colectivas (es decir, atañen a una colectividad de personas, a grupos, a clases, a sectores de población, mientras que los individuos y las personas los viven primero como tales individuos), es evidente que las nuevas metodologías deben saber conjugar, unir y soldar no artificialmente la capacidad de unas prestaciones que tienen que ser dirigidas fundamentalmente a las personas en estado de necesidad para verdaderamente ayudarlas y, al mismo tiempo, tienen que saber trabajar a los otros dos niveles que hemos dicho, sin solución de continuidad y buscando las relaciones intrínsecas y extrínsecas entre la primera y las otras. Mientras hoy asistimos a una peligrosa esquizofrenia de la intervención cada vez más separada entre prestaciones asistenciales a nivel individual y vacuidad total de programas pretenciosos y magnilocuentes que nunca pueden realmente aterrizar porque nadie ha preparado la comunidad para aterrizar.

Así tocamos otras dimensiones de la metodología de la intervención. En particular tocamos la necesidad de unas metodologías capaces realmente de trabajar y funcionar a nivel de grupos y a nivel colectivo y comunitario. Aquí podemos, creo yo, recuperar muchos de los aciertos del llamado desarrollo comunitario (la toma de conciencia, la solidaridad, la participación, el factor cambio, el respeto a los ritmos de la comunidad, el partir de la demanda real de la comunidad aunque para cambiarla con ella luego, etc.), como de la educación de adultos, entendidos no como simples prestaciones a los sectores desfavorecidos de la población en cuanto a niveles culturales se refiere, sino extendidos a toda la colectividad.

En el fondo necesitamos de metodologías capaces de incluir en su ámbito de acción a toda la comunidad, aun teniendo en cuenta las peculiares características de cada uno de los grupos sociales. Y no la educación de adultos como proceso de transmisión, más o menos abierto y dinámico, de conocimientos teórico-prácticos (la lecto-escritura), sino la educación de adultos como proceso de participación más consciente de la población en su vida, en sus problemas, en su futuro. Por lo tanto, un proceso dialéctico, dinámico y cada vez más participado y consciente. En el fondo, un proceso de vitalización de la democracia, donde existe la delegación en momentos particulares, pero también existe el



momento participativo directo, la asunción de responsabilidades, el momento del control democrático, de la gestión y de la autogestión, el momento del intercambio pluralista, donde lo diverso se acepta a pesar de sus diferencias.

Esta visión metodológica es fundamental hoy si queremos luchar contra la progresiva marginación de crecientes sectores de población por distintos motivos, por el creciente corporativismo, la ausencia de proyectos globales y comunes, la falta de puntos de referencia solidarios. La marginación social de todo tipo no se puede solucionar jamás desarrollando métodos y programas en relación sólo a los marginados, así como la marginación no se podrá superar si no conseguimos caminos que permitan a los marginados aportar algo útil y positivo a los demás, incluso cuando éstos no se dan cuenta y no entienden esto de la aportación. El esquema de referencia siempre ha sido en el mejor de los casos que ellos aportarían a los marginados.

Y por fin, las nuevas tecnologías tienen que ser capaces de integrar aportaciones públicas con las privadas. Aportaciones de servicios, programas, etc., y también aportaciones voluntarias de todos y cada uno de los individuos que han comprendido la necesidad de un compromiso personal o de grupo. Esto no es fácil, es muy difícil. Si seguimos con las prestaciones personales e internas a los despachos es imposible llevar adelante una acción capaz no solamente de promover estas contribuciones, sino de orientarlas, animarlas, conducir las y canalizarlas hacia finalidades urgentes, reales. Es decir, que no basta la buena voluntad de los que se ofrecen, sino necesitamos de instrumentos orgánicos de integración de esfuerzos. La búsqueda, valorización y puesta en acción, dentro de un plan finalizado, de las prestaciones, esfuerzos, colaboraciones voluntarias es una tarea fundamental para la cual se necesitan métodos y también capacidad de organización de la intervención.

Una intervención avanzada y comunitaria, una acción social capaz de enfrentarse a las raíces con las causas de los grandes y crecientes problemas sociales, de enfrentarse a los daños crecientes del corporativismo y del sectorialismo, no puede montarse sobre la base de exigencias burocráticas que respondían (si algunas veces lo han hecho) a necesidades y finalidades distintas. Una acción social no es la fabricación de un certificado que se despacha de 10 a 12 de la mañana, excluido el sábado.



LA PARTICIPACION COMUNITARIA

Introducción y premisa

Hoy en día el tema de la participación está de moda y, por lo tanto, hay un riesgo muy grande: que se hable y se trabaje este tema solamente para estar a la altura de los tiempos, es decir, para seguir la moda.

Es evidente que hoy en día no se pueden hacer leyes, dar reglas nuevas, organizar servicios y montar programas de tipo viejo. Hay que ser moderno y para ser moderno hay que decir algo de la participación. Por estos motivos muchas veces ocurre que en todas las declaraciones de intentos y declaraciones programáticas se hable mucho de participación; pero después la misma ley que sigue estas declaraciones muy a menudo contradice la declaración y no establece reales posibilidades para que la famosa y dichosa participación se pueda realmente poner en marcha.

Hay, por lo tanto, hoy una gran diferencia (y no estoy hablando de mala fe) entre las declaraciones y la praxis real.

Sin embargo, es evidente que la necesidad de la participación se va imponiendo cada día más y que a esta cuestión hay que saber dar una respuesta concreta y real.

Y esto ocurre por dos motivos fundamentales (evidentemente existen otros motivos también) que aquí recordamos brevemente para introducir nuestro tema:

a) Una sociedad que se dice y quiere ser auténticamente democrática no puede realmente desarrollarse y enfrentarse con los problemas existentes sin una verdadera participación de todos sus ciudadanos. Por lo tanto, a todo nivel, en todos sus actos legislativos, normativos, etc., esta sociedad tiene que estimular, preparar, facilitar y desarrollar la participación.

b) Los problemas existentes hoy, la gravedad de ellos, las consecuencias sociales de muchísimos aspectos negativos de determinados procesos en los que la sociedad vive y de los que no puede prescindir, requieren una ciudadanía cada vez más consciente y más participativa no solamente en pretender el respeto de sus derechos (fundamental en una sociedad democrática) sino también capaz de hacerse cargo de sus deberes civiles y sociales. Porque si esto no ocurre, habrá un proceso creciente de delegación de responsabilidades de los ciudadanos al Estado y éste será incapaz de poder responder a todo, con el peligro de convertirse en



un Estado autoritario donde todo se hace por obligación y desde arriba hacia abajo.

Es evidente al contrario que, quedando firme la responsabilidad y el deber de la Administración a todos los niveles, hay que suscitar y favorecer un proceso de participación y corresponsabilización desde abajo hacia arriba que vaya aportando importantes contribuciones de los ciudadanos a los procesos de mejoramiento y desarrollo de la vida social de un país.

Sobre la base de estos presupuestos hoy hay que hablar de la «necesidad histórica y social» de la participación.

Hay que pasar de las enunciaciones bonitas y vacías a una praxis coherente y real que permita traducir en la realidad los principios y la voluntad política (cuando exista, naturalmente).

Este paso de lo ideal a lo práctico es muy complejo ya que estamos hablando de procesos sociales, es decir, hechos y realizados por y con personas. Y todo lo que se refiere a las personas siempre tiene ciertas complicaciones, sobre todo si hablamos no de una persona, sino de muchas personas.

A este tema queremos contribuir con algunos elementos que presentamos a continuación.

Los presupuestos ideológicos de la participación

No se puede confundir, como muy a menudo se hace, la participación con el consenso y con la asistencia. A menudo se oye decir, por ejemplo, que mucha gente ha participado en la fiesta, en un concierto, etc. La gente no ha participado, ha asistido, ha oído un concierto. Puede haber y de hecho hay pueblos (los conozco muy bien) donde miles de personas «participan» en la feria del pueblo mismo, y nadie acude a una reunión de la APA del colegio X donde se discutía una tema importante para sus hijos. y en estos mismos pueblos los partidos son instrumentos obsoletos y prácticamente no existen y no desarrollan actividad alguna y los sindicatos tampoco, ni existen otro tipo de asociaciones vivas en el cuerpo de la comunidad. Es muy difícil decir que en estos pueblos haya participación, aunque pueda haber mucho consenso y pueda haber mucha gente que asiste a cantidad de actos públicos, sobre todo festivos.

La participación no puede existir sin *toma de conciencia*: puede participar solamente quien es consciente de la necesidad de su



participación; que ve esta necesidad sabiendo que si no participa (él y otros) no se podrán modificar las cosas. Y naturalmente aquellas cosas que se piensa modificar ya que así como están, no están bien.

Y la toma de conciencia tiene que ser tanto a nivel individual como colectivo.

Hay otro elemento que acabamos de asociar al término de participación: el concepto de cambio. La gente puede y debe participar para cambiar algo; teóricamente para mejorarlo. No se puede pedir la participación de la gente en algo que ya está hecho. El elemento de la participación modifica la calidad de las cosas por las cuales se ha participado. Sin cambio no hay participación. Y este algo que queremos cambiar no puede estar decidido ya de antemano, porque así llamaríamos a la gente no a participar, sino a convencerse de algo que nosotros ya hemos decidido que es el bien para ellos.

Participación, toma de conciencia y cambio son tres elementos indisolubles. No se puede conseguir el primero sin querer coherentemente los otros. Y es aquí donde fallan muy a menudo los programas y las declaraciones.

Otro concepto básico de la participación (y también del cambio y de la toma de conciencia) es que se trata de un proceso dinámico y dialéctico.

Dinámico porque es impensable ver la participación como el acto de encender una lámpara: ¡zac! La participación se construye con bastante trabajo y durante bastante tiempo. No es un elemento que se conquista de una vez para todas; al contrario, siempre hay que ir preparando y realizando nuevos niveles de participación.

Y es un proceso dialéctico en el que entran en contacto y en relaciones mutuas por lo menos tres factores:

— La administración, ya que es impensable hoy plantearse un proceso de participación al margen o en contra de la administración (cuidado: cuando hablo de administración estoy hablando de la estructura de un estado democrático, no del partido o de los partidos que en un determinado momento histórico rigen el poder en un país, en una autonomía o en un pueblo. Claramente en época de Franco, siendo una administración intrínsecamente autoritaria, no era ni siquiera posible hablar de administración). La administración hace las leyes, crea las estructuras operativas y funcionales (los servicios y los programas), paga al personal, financia



la actuación de todo esto. Por esto es fundamental el papel de la administración en una acción para la participación.

— Los técnicos y profesionales, son también fundamentales ya que nos estamos enfrentando con problemas muy serios cuyas soluciones son también difíciles. No confundamos participación con una visión populística y antimoderna de algo que no sepa de lo que va el tema. Para poder funcionar hoy necesitamos conocimientos y capacidades técnicas al más alto nivel. Por esto necesitamos técnicos y profesionales (cuanto más preparados mejor). Pero no necesitamos que los técnicos sustituyan a la población y, a veces, a los políticos, institucionalmente puestos para funciones públicas. No estamos hablando aquí de tecnocracias, sino de la aportación fundamental de los técnicos a la búsqueda de la mejor solución, a la formación de la toma de conciencia y a la misma participación de la población.

— Y es la población el tercer (no en orden de importancia) factor de la participación. Es evidente que la población, es decir, los ciudadanos, son los destinatarios últimos de cualquier intervención del Estado y, por lo tanto, habrá participación si ellos también son parte del proceso. Y aquí está el núcleo de la cuestión que intentaremos analizar.

Entre estos tres factores se establecen relaciones no estáticas, sino dinámicas y también dialécticas porque cada uno de ellos tiene sus condicionantes, sus problemas y sus intereses y no siempre todos ellos coinciden.

Por último en este apartado una cuestión importante.

La participación, todo proceso participativo, tiene que partir de la situación existente (de una comunidad, de un grupo, de un problema), pero tiene que mirar también a lo que va a venir, es decir al futuro. Sobre todo una auténtica participación mira al futuro. No al futuro utópico, sino al futuro real. En ningún caso como en el tema de la salud esto está claro. No podemos hablar de participación solamente limitada a las prestaciones inmediatas que ya se están dando en cuestiones médicas y sanitarias. Tenemos que enfrentarnos con el tema de la prevención y tenemos que enfrentarnos con el tema de la previsión de los factores de riesgo. Es evidente que es aquí sobre todo donde la toma de conciencia, la participación y la posibilidad de modificar el futuro tienen una gran importancia. Sobre lo que ya existe podemos mejorar algo, podemos ejercer un determinado control y exigir determinados

derechos. Pero poco más. Este «poco más» es también importante, pero no agota el tema.

La dimensión social e institucional de la participación

Nos parece evidente que la participación necesita de una dimensión que la pueda permitir; una dimensión que la haga operativamente posible. No cabe duda de que esta dimensión es la comunidad local y que la comunidad local coincide, en una sociedad democrática, con el municipio o ayuntamiento.

Si asumimos el municipio medio como base real de participación, habrá que pensar en formas descentralizadas para los ayuntamientos grandes y en formas mancomunadas para los ayuntamientos demasiado pequeños.

El Ayuntamiento es aquella parte del Estado que está más cercana a los ciudadanos y es también donde los ciudadanos mayormente se identifican con las estructuras de la sociedad organizada. La participación arranca y parte siempre de las condiciones reales, concretas y cotidianas de la población y esas condiciones son justamente las que el ayuntamiento conoce teóricamente mejor o tendría que conocer mejor.

Es, por lo tanto, en la comunidad local en la que se deben de dar los nuevos procesos participativos. No estamos hablando evidentemente aquí de otras formas de participación que están previstas por la Carta Constitucional, tales como partidos, sindicatos, parlamento, etc. Sino de nuevas formas y canales de participación. Estos no pueden ser sino a nivel local, a nivel de la vida de todos los días y es desde allí desde donde pueden arrancar la participación, la que va a afectar a las mismas condiciones diarias de vida de la gente.

En este sentido funcional la comunidad local se compone de cuatro elementos que van a tener una importancia decisiva en los procesos de participación. Ellos son:

- el territorio,
- la población,
- los problemas (o la demanda),
- los recursos.

1. *El territorio*, tiene como es natural una gran importancia a la hora de participar. No es lo mismo una comunidad rural que



una urbana. Un barrio residencial que un barrio marginal. Una zona rural donde la población vive concentrada en un núcleo y otra donde vive diseminada en casas en el campo. Etc., etc. Pero también el territorio manifiesta divisiones sociales y clase; en el territorio hay o no hay determinados recursos públicos y colectivos; en el territorio existen o no locales adecuados para una determinada reunión, etc. El estudio y el conocimiento del territorio de una comunidad y sus relaciones con la gente es un elemento fundamental en una acción social para la participación.

2. *La población*, es el factor clave de la participación; es ella la que tiene que participar, si quiere. Por lo tanto, el conocimiento de la población es también fundamental. Pero población es un término ambiguo. Hay que introducir algunas variables:

- Población y sexo (no es lo mismo hablar de hombres o de mujeres).
- Población por clases de edad: jóvenes, infancia, adultos y ancianos (no es lo mismo una actividad con ancianos que con jóvenes, etc.).
- Población por territorios, es decir, formas concretas sociales y urbanísticas donde vive, reside y trabaja una determinada población.
- Actividad productiva. Trabajo.
- Niveles de instrucción.

3. *La demanda*, es también fundamental porque la participación puede nacer de la existencia de problemas o de la necesidad de modificar algo que no funciona o que podría funcionar mejor. Por lo tanto, la demanda es clave para comprender lo que hay que hacer, dónde se empieza.

En la demanda hay que aclarar algunas tipologías:

- La demanda tal cual se manifiesta, es decir, la demanda expresa; y
- La demanda no expresa (porque no se quiere o porque no se sabe).
- La demanda existente y la demanda potencial.
- La demanda real y la demanda previsible a medio y largo plazo.

Como se puede ver por esta lista, un proceso participativo puede partir de distintos niveles y distintas tomas de conciencia de la demanda existente. No se puede pedir la participación por un

problema que la gente no quiere o no sabe ver. Habrá que hacer un trabajo preparatorio para llegar a esta toma de conciencia y a la voluntad de hacer algo. De otra forma tendremos fracasos y echaremos la culpa a la gente cuando en realidad el fracaso estaba cantado («Crónica de una muerte anunciada»).

4. *Los recursos* son el último elemento del proceso preparatorio. Hay que conocer y saber utilizar los recursos. Sin recursos no hay acción social. Los trabajadores sociales son los primeros recursos, pero también hay que comprender que el primer recurso es la misma comunidad.

Interesa aquí también una aclaración sobre los recursos. Hay distintos tipos de recursos:

- Públicos y privados.
- Existentes, previsibles y potenciales.
- Recursos voluntarios.

Muy a menudo hoy, más que la falta de recursos, preocupa la falta de coordinación entre ellos. Cada recurso actúa por su cuenta con su programa y con sus usuarios. Aquí se trata al contrario de coordinar, integrar estos recursos, porque todos, al fin y al cabo, trabajan y actúan en la misma comunidad. La tarea de racionalizar el funcionamiento de los recursos frente a la demanda de la comunidad es una de las tareas fundamentales a la que la participación de la población puede aportar muchísimo, junto a los conocimientos de los técnicos y a la voluntad política de la Administración. Hay que superar compartimientos estancos y visiones sectoriales y reconstruir aquella visión de conjunto necesaria para que una comunidad avance.

La participación es un proceso, hemos dicho. Por lo tanto, hay que trabajar con una metodología que atraviesa algunas fases, que podemos aquí resumir así:

- Fase de estudio y de conocimiento.
- Fase de audición en la que se escucha a la comunidad.
- Fase del primer diagnóstico y del primer plan de trabajo.
- Fase de la primera intervención.
- Fase de la intervención ordinaria.



Reflexiones sobre el método en el trabajo social

María Teresa Zamanillo Peral

Soy consciente de que la literatura sobre métodos entraña enormes dificultades de comprensión y estudio y, por ello, no menos de aplicación. Razones que explican esta dificultad podemos encontrarlas en el lenguaje en ocasiones extremadamente abstracto con que se aborda el tema, a la par que, muchas veces, la obviedad de sus postulados. Sin embargo, en trabajo social creo que la cuestión metodológica está teñida de otros matices que añaden dificultades de comprensión, a saber: muchas veces se entiende por método un conjunto de procedimientos y técnicas que iluminen un camino a seguir, al igual que un recetario de cocina. Se oye, con frecuencia, a los profesionales quejarse de la falta de método, de técnicas, de herramientas que ayuden a realizar el trabajo pese a la prolifera literatura que sobre el tema existe. El problema estriba, a menudo, en la ambigüedad del término, la facilidad para confundirlo con proceso y procedimiento y la dificultad, por tanto, de su abstracción.

He de advertir pues, que por método, en este trabajo, hago referencia a su sentido epistemológico, como acomodación intelectual al objeto. Es, ante todo, una concepción intelectual que coordina un conjunto de operaciones (Grawitz, M., 1975). Puesto que el método implica por ello una filosofía, una tentativa de comprensión del proceso de aproximación a la realidad objeto de estudio, no podemos formularlo en términos absolutamente prácticos. Estos corresponden a las técnicas, a lo que en trabajo social llamamos intervención.



En este análisis no me propongo dar una respuesta única a la cuestión, mas al contrario, mi pretensión no es otra que la de servir de acicate para abrir un debate amplio que nos ayude a reflexionar nuestra, a mi juicio, dogmática posición metodológica. Y así, al abrir nuestras fronteras, podamos integrarnos en el campo de la relación interdisciplinar que todos deseamos.

Reflexión es examen, exploración de las cosas, una reconsideración de las mismas que puede arribar a un reconocimiento de ellas o a una amplitud de miras que las complete.

Esta es sencillamente la tarea que me he propuesto con este trabajo. Para ello, he realizado un breve análisis histórico del método de trabajo social, adentrándome en su capacidad de aplicación en el momento actual, es decir, en su sentido de utilidad para los trabajadores sociales españoles. Más adelante he expuesto los criterios metodológicos que condicionan toda aproximación a la realidad, cualquiera que ésta sea, en su relación al objeto de estudio. Finalmente, expongo algunas de las alternativas metodológicas con las que podemos contar, para así lograr el objetivo de integración, en el estudio y resolución de los problemas sociales, desde una perspectiva interprofesional, propia de la disciplina que nos ocupa.

EL METODO CLINICO

El método en trabajo social fue, durante largo tiempo, una aplicación del modelo médico. Al igual que en éste, las fases a las que se hacía referencia en el proceso de curación de una enfermedad eran tres, a saber: estudio, diagnóstico y tratamiento. El problema social constituía la enfermedad del individuo y, por tanto, era necesaria una prescripción social para curarse. Así, esta prescripción se definía a partir de un diagnóstico social realizado por el «especialista» en trabajo social. El pronóstico de la situación venía a completar el procedimiento señalado.

Este modelo médico, que ponía énfasis en el tratamiento de la enfermedad social, fue ampliándose paulatinamente a los grupos y a la comunidad. A partir de este momento, se consideran tres métodos fundamentales en el trabajo social: caso individual, grupo y comunidad, según la dimensión de la realidad social en la que el profesional aplicase su saber.

Parece ser que el desarrollo de los tres métodos mencionados no correspondió a una sucesión cronológica de éstos, sino más



bién, a la sistematización de su conocimiento. Según Ricardo Hill (1982), esa diferenciación especializada de objetos (individuo, grupo y comunidad) no existió en los comienzos de la profesión: «tanto los miembros de la Organización de la Caridad como los del Movimiento de los Settlements, trabajaban a la vez con el individuo y con la sociedad, incluyendo sus instituciones» (...) «Es decir, que en la época de los movimientos de la COS y de los Settlements, resultaría más adecuado hablar de una aglutinación de métodos» (1). El hecho, pues, que dio origen a los métodos así concebidos, según el autor, fue debido a la necesidad de una mayor profundización; este logro se consigue por medio de la especialización.

Ahora bien, el concepto que unificaba los tres métodos se concretaba en la ayuda psicosocial a los individuos, grupos o comunidades con problemas sociales de diversa índole. En sentido estricto en lo que al método se refiere, queremos indicar que el modelo clínico en su calidad de terapéutica dictó el quehacer profesional de los trabajadores sociales. La distinción entre los tres métodos expuestos, surgidos históricamente, son una referencia al ámbito de aplicación más que al objeto de estudio.

EL METODO BASICO

Fueron numerosas las críticas que hacia los años sesenta se hicieron a esta concepción de los métodos de trabajo social. Destacan en ellas su «ambigüedad» y su carácter «practicista». Para Boris A. Lima (1983), por ejemplo, no eran más que la descripción de diferentes modos de actuación o pautas de acción, indicadas en un orden sucesivo del individuo al grupo y a la comunidad que dividen al hombre y su realidad en diferentes parcelas sin la menor intención de efectuar un análisis que englobe a ambos.

La reflexiones de Iberoamérica por un lado (década de los sesenta, «movimiento reconceptualizador») y en Estados Unidos por otro (M. Loeb, 1959; A. Khan, 1959; Kadushin, 1960; H. Bartlett, 1962), dieron origen al «método integrado», «método básico» o «método único». Este hace hincapié en la transformación de la realidad social de forma globalizadora, al tener en cuenta que los problemas con los que se enfrenta el trabajador social están determinados por condiciones estructurales más que psicológicas e individuales.



Las versiones que adoptó el método no son muy diferentes unas de otras. Todas ellas hacen referencia a los pasos que deben observarse para actuar sobre una realidad social con el fin de modificarla e introducir cambios que pretenden ser estructurales. Estas fases en general se resumen en: estudio, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. El contenido de cada una de las fases se remite a las operaciones de análisis, formulación de hipótesis, objetivos, técnicas, etc.

La analogía —en el enunciado de las operaciones a realizar— con el método profesional en su aplicación a lo que Mario Bunge denomina «teorías operativas» o de la «acción», es evidente. Cabe también interpretar este esquema como algo propio de las ciencias administrativas, de la teoría de las decisiones o incluso del modelo cibernético establecido por N. Wiener. Asimismo, estas fases son similares a las del «*procedimiento científico*» que «es a la vez una actividad y un conjunto de alternativas de procedimientos a seguir»... (2) (el subrayado es mío). Pensamos, a la luz de los innumerables trabajos que sobre metodología del trabajo social se han elaborado, que el método operacional reseñado fue introducido al constatar que los fines de la disciplina debían orientarse a una modificación/transformación de las condiciones sociales de los individuos. Para ello, la acción racional sistematizada mediante procedimientos de planificación sería el camino más idóneo.

Los términos a los que la literatura sobre el método único alude con más intensidad son cambio estructural y transformación social de las condiciones existentes. Este método se opone así —con frecuencia— al anterior modelo médico, cuya única finalidad perseguida era la terapéutica, logro que conquistaba mediante una acción asistencial y paliativa de los efectos sociales producidos por la desigualdad.

Es necesario añadir un término que explica la intención que el método básico entraña, cual es el de intervención. Hacemos referencia a la intención porque los cambios terminológicos no son producto de la casualidad o del azar, mas al contrario, como en todo ámbito de estudio, la hermenéutica debe estar siempre presente. Intervención como sustituto de tratamiento, implica una voluntad de un querer «tomar parte en un asunto» o «interponer uno su autoridad o poder» (Diccionario Casares), es comprometerse a cambiar las condiciones sociales en las que los individuos viven sujetos a una realidad que los degrada. Por tanto, la explicación terminológica debemos entenderla en el mismo marco de aná-



lisis que hizo surgir el método básico: se trata de transformar, con nuestra acción profesional, unas condiciones sociales cuyas causas más profundas se deben a un orden social mal estructurado (3).

Ahora bien, la evolución de la concepción metodológica en trabajo social, aún siguiendo un ritmo a ojos vistas semejante en los países de origen (E.E.UU. y América Latina) fue impulsado por unas causas y factores sociopolíticos diferentes: en Estados Unidos, irrupción en el escenario social de los marginados negros y pobres, cuestionamiento de los valores tradicionales y la crítica que desde la perspectiva sociológica se hizo a los asistentes sociales; en América Latina, toma de conciencia del colonialismo cultural de E.E.UU., esperanza de emancipación ante el ejemplo cubano; sentimiento, por parte de los profesionales, de servidumbre a «los detentadores del poder», etc. (4).

Ello hace que las corrientes teóricas inspiradoras del método corresponden a dos enfoques diametralmente opuestos hasta el momento: el funcionalismo y la dialéctica. Tan difícil es encontrar terminología o referencias a la dialéctica marxista en la literatura de trabajo social americana, como su opuesto teórico funcionalista en los escritos de los autores «reconceptualizadores» de Iberoamérica.

Sin embargo, el impulso hacia el cambio es común tanto en un lugar como en otro y en los países a los que se exportó la filosofía subyacente que inspiraba la necesidad de implantar un método genérico. Esta fue la superación de los anteriores conceptos de ajuste y adaptación del individuo al medio, la importancia de la participación de los individuos en los programas de acción y la necesidad de ampliar los objetivos de la disciplina. Esta evolución hacia un mayor grado de profesionalización sitúa a los trabajadores sociales como «agentes de cambio», término acuñado por los autores de la reconceptualización y universalizado a partir de entonces.

En la actualidad, podemos decir que ambos enfoques han sido absorbidos por un pragmatismo que ha relativizado su vertiente teórica, cual es la noción de «cambio planificado». Sucede que para los estudiosos del tema (Lippit, Watson y Westley) en su aspecto de aplicación a los grupos, organizaciones, individuos y comunidades, el concepto de cambio planificado tiene su fundamento en las condiciones de un mundo cada vez más veloz, hecho que implica que la gente debe cambiar si quiere vivir en él. Esto es así porque «a medida que el sistema de personalidad o el sistema social se enfrentan con nuevas situaciones — internas o exter-



nas— que emergen de las fuerzas innovadoras ya mencionadas, se ven forzados a cambiar su estructura o su funcionamiento para atender más eficazmente a este nuevo estado de cosas» (el subrayado es mío). Agentes de cambio para estos autores son todos los profesionales que actúan de orientadores en el progreso que cualquier sistema ha decidido emprender (5).

UTILIDAD DEL METODO BASICO

Según la clasificación que de los métodos establece Madeleine Grawitz sobre su utilidad: el método ligado a una tentativa de explicación; el método actitud concreta en relación al objeto; y el método relacionado con un dominio particular, creemos que en trabajo social es este último sentido el que explica la necesidad de un método. Según la autora, el elemento común de estos métodos (método histórico, método psicoanalítico) es que se trata de «un conjunto de normas que permiten seleccionar y coordinar las técnicas» o un «conjunto de operaciones, realizadas para alcanzar uno o varios objetivos» (6). Ello coincide con el «método de trabajo social» o «método básico».

Sobre éste se ha escrito mucho, quizás tanto, que ha anulado la capacidad de reflexión acerca de sus resultados prácticos, concretos, sobre su éxito o fracaso. Mi intención es, pues, en este apartado, hacer algunas consideraciones a modo de cuestionamiento sobre su utilidad.

Si nos ajustamos a la definición anteriormente expuesta, se trata de alcanzar mediante unas operaciones ajustadas uno o varios objetivos. El objetivo principal que persigue el método básico —se nos dice— es el cambio estructural de las situaciones de necesidad o carencia social, objeto de la disciplina del trabajo social. Es hora ya de hacer un análisis evaluativo de ello, puesto que son algo más de veinte años los que han transcurrido en los intentos de su aplicación. Las observaciones que reflejan los autores de la reconceptualización, sobre los cambios producidos por el movimiento en la formación de los trabajadores sociales y en la práctica profesional, se refieren al reconocimiento de la importancia teórica que éste supuso, el cambio en el enfoque de la profesión, el poner el acento en la situación social más que en el sujeto, una mayor actitud crítica y creativa en los profesionales, etc. Pero todos reconocen que los cambios en el campo operativo no se han dado y que



los resultados prácticos son dudosos, porque sigue existiendo esa incoherencia teoría-práctica que el alumno padece en su formación (Sela B. Siena, 1976), porque se plantearon objetivos idealistas que crearon falsas expectativas al suponer que la profesión podía provocar un cambio estructural (Kisnermen, 1976) o porque todo ello llevó a los profesionales a posiciones dogmáticas que sólo han permitido el desarrollo de enfoques simplistas acerca de la interpretación de la realidad social y de las formas de acción (A. J. Diéguez, 1976) (7).

Un estudio realizado en España (Barcelona, 1980, «Revista de Trabajo Social», núm. 80), por Amparo Porcel, nos ofrece una realidad profesional algo distinta y difícil de interpretar, por cuanto que las opiniones que los trabajadores sociales dan a la utilidad del método básico son muy dispares y carentes de un contenido epistemológico riguroso. Por el contrario, percibimos en ellas la gran ideologización con que el método fue acogido en España.

Veamos algunas de estas opiniones. Respecto a la pregunta, ¿crees que el método básico responde, en principio, a la filosofía del trabajo social?, se aportan respuestas como:

«Entendemos que no cabe la neutralidad ante la realidad, partiendo del método dialéctico, conlleva una opción de clase.»

«Lo desconocemos. Sin embargo lo creemos válido a pesar de desconocerlo aunque no fuera más que por la forma de concienciar que supone a la propia persona que lo utiliza y la enfrenta a sus contradicciones» (sic) (1975).

La misma pregunta realizada en 1980 es respondida de formas tales como:

«El método básico, por sí mismo, no está ligado a ninguna filosofía, a pesar de que tiene un fondo dialéctico en el sentido más amplio de la palabra. Pero sí es verdad que el planteamiento del método básico como renovación del estilo de los asistentes sociales, ha formado parte de la reconceptualización del trabajo social, reconceptualización movida por ideologías de izquierda. Propiamente la necesidad de trabajar con método nace más del deseo de mejorar el cuerpo profesional que de unos principios filosóficos.»

«El método básico entendido como el instrumento de trabajo no puede responder a ninguna filosofía por sí mismo. Se trata de un instrumento técnico metodológico...»



Se reconoce además que detrás de la búsqueda de un enfoque metodológico «existe el deseo de mejorar la profesión, de superar un trabajo asistencial paternalista con un trabajo científico» (y) «también una ideología de cambio social y de trabajo con más incidencia en las estructuras de lo que se ha dado hasta ahora». Las visibles contradicciones que se dan en éstas, poco reflexivas opiniones, muestran, a mi juicio, el escaso conocimiento que del método se tiene y la confusión que del término se establece con los instrumentos técnicos. Se apuntan además, cuestiones como «el deseo de encontrar la identidad del trabajo social» por medio del método y «unificar criterios en la forma de hacer el análisis de la realidad y, por lo tanto, gracias a ello poder elevar el “status” de la profesión a un nivel más científico». Motivos explícitos todos ellos dispares, que nos hacen pensar en otros subyacentes cual es la crisis de identidad que aún padecía y padece el trabajador social, sus complejos profesionales y problemas de «status» y, por último, el intento de resolver los problemas que el encuadre ideológico había acarreado a la profesión por una «reideologización» de signo contrario (8).

Ahora, siete años después y ya más o menos pasada la fiebre de la ideología, nos hemos de preguntar por la utilidad del método que aplicamos en aquellos casos en los que verdaderamente se realice. Algunas de las respuestas dadas entonces, en el estudio mencionado, pueden servir de orientación:

«Nos ayudó a concretar el trabajo» (se refiere al trabajo en comunidad); «nos enseñó a trabajar con una idea de globalización de la problemática»; «nos ha ayudado a sistematizar respecto a las etapas a seguir para abordar un problema y dar una respuesta de solución, nos hemos puesto de acuerdo para seguir un sistema de trabajo»; «permite conocer y diagnosticar la realidad sobre la que se trabaja en diversas aproximaciones que van modificándola y al mismo tiempo modificando el conocimiento que tenemos de ella y por consiguiente van orientando nuestra intervención personal».

Concreción, sistematización, trabajo por medio de aproximación a la realidad, orientación, etc., parecen ser las adquisiciones más cercanas para los profesionales que han aplicado el método. Logros nada desdeñables comparados con el espontaneísmo del planteamiento tradicional. Mas, todo ello no implica el uso de un método en el sentido epistemológico del término, sino de un procedimiento sistematizado que ayuda —como es evidente— al co-



nocimiento. Recordemos además, como ellos mismos confiesan, que el método no responde a ninguna filosofía en particular. Y repito, método para la teoría del conocimiento, en el sentido que debemos utilizarlo, es una concepción intelectual.

Parece por lo demás cierto que hoy, el método básico no está dando respuesta a muchos profesionales, sobre todo a aquellos de campos no ligados estrechamente al trabajo comunitario y áreas de la planificación. Aún a pesar de los esfuerzos de Monserrat Colomer por diferenciar proceso y método («entendemos por método la estructuración sistemática de los procedimientos; es decir: estudio, interpretación de datos, plan de trabajo y evaluación; y por proceso la dinámica que se produce al realizar el método. Es decir, en teoría podemos distinguir entre método y proceso, pero en la práctica se completan y se desarrollan conjuntamente») (9), no se ha llegado todavía a una diferenciación clara de ello, sino a una aplicación de los términos proceso, método y procedimiento que ha devenido en una mera tautología.

El esquema expuesto de estudio, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación, o el de conocimiento global del campo de acción profesional, interpretación de los datos, plan de trabajo, ejecución y evaluación (M. Colomer, 1974) no es más que el enunciado de las operaciones a realizar. En mi opinión, este enunciado no revela por sí mismo la existencia de un método ni garantiza los resultados de su aplicación. Asimismo, la intención de cambio o transformación estructural que se pretende alcanzar con este método no está asegurada si no se le dota de mayor contenido teórico. Es menester aquí recordar que el concepto de cambio no define por sí sólo ni la dirección exacta del desplazamiento a realizar, ni su sentido, es decir, ni la naturaleza de las modificaciones que se deseen imponer.

Ocurre además que el término cambio ha adquirido una connotación casi mágica en los profesionales. Esta fuerza ideológica que ha adquirido, ha introducido en la profesión un profundo maniqueísmo. Tanto es así, que asistencia y cambio se han convertido en dos enfoques del trabajador social tan diferenciados que crean una dicotomía en las nuevas generaciones de estudiantes. Nos encontramos así ante construcciones mentales bipolares que producen gran confusión en la práctica profesional, por cuanto que aquel que no logra producir la gran meta del cambio, siente que no está realizando una verdadera acción profesional.



La oposición entre ejercicio profesional asistencial y paliativo (enfoque funcional) y transformación estructural (enfoque dialéctico) es una de las falacias más corrientes acerca del cambio. Cuando se considera que si algo es malo, lo contrario tiene que ser forzosamente bueno, es preciso estar prestos a advertir algún error en nuestro análisis. De la mano de Watzlawick podremos comprender mejor esta cuestión: la idealización acerca de los efectos que el extremo opuesto puede producir es algo tan común entre los seres humanos, como la negación de los problemas o la simplificación de los hechos. Ambas posturas, la del simplificador y la del utópico «se esfuerzan por lograr un mundo sin problemas: el uno negando que existen en absoluto ciertas dificultades, el otro, reconociendo su existencia, pero definiéndolas como fundamentalmente anormales y, por lo tanto, susceptibles de solución» (10).

HACIA UNOS CRITERIOS METODOLOGICOS

El conocimiento de la realidad social implica una toma de postura metodológica que, a su vez, está condicionada por la dimensión de la propia realidad que se estudia; por la naturaleza del objeto o problema que se quiere indagar con el fin de llegar a una solución óptima; y por las valoraciones éticas, culturales e ideológicas desde las cuales el profesional actúa.

Con respecto al primer punto citado (dimensión de la realidad social) destaquemos que el campo donde el trabajador social realiza su actividad es la realidad inmediata del hombre: familia, trabajo, barrio, comunidad. Se trata pues, del mundo de lo cotidiano, ese microuniverso formado por interacciones recíprocas que proporcionan la identidad y consistencia necesarias al desarrollo del ser humano.

En segundo lugar, a mi juicio, los problemas que surgen en esas interacciones del hombre con su medio y que obstaculizan su normal desarrollo son el objeto cognoscitivo y operativo del trabajo social. La vivencia del malestar que produce en el individuo las dificultades con su entorno, es la circunstancia que bloquea su crecimiento y la posibilidad de una vida digna. Junto a este objeto, denominado por otros autores como proceso educativo, existen muchos otros profesionales que se inclinan por el formulado como: las necesidades sociales en relación con los recursos aplicables a las mismas (De las Heras y Cortajarena, 1979).



Por último, en lo que se refiere al problema de las valoraciones («apreciaciones prácticas de un fenómeno en el cual pueden influir nuestras acciones al aprobarlo o reprobarlo») (11), en el contexto de las ciencias sociales, es de sobra conocido el debate al que ha sido sometida la cuestión desde los primeros filósofos positivistas. No cabe duda ya de que las ciencias sociales no pueden identificarse con las ciencias naturales en cuanto que su objeto cognoscitivo es, a la vez, sujeto de observación.

Entre las diferentes posturas metodológicas que el tema ha suscitado en trabajo social, desde el primitivo afán de asepsia ideológica de los pioneros de la profesión marcados por un enfoque funcionalista, hasta los recientes trabajos de H. Kruse, Boris A. Lima y otros, se advierte un debate similar al todavía abierto en sociología. Ello está relacionado con el problema del objeto, a saber: si estudiamos la vivencia del malestar que el individuo tiene con respecto a su entorno, es el hombre quien deberá ser objeto y sujeto de su propio cambio, por tanto, la relación profesional será una relación participatoria basada en el diálogo. En ese caso, el problema de las decisiones a tomar le incumbe predominantemente al sujeto con el que trabajamos, de forma tal que la cuestión valorativa pierde vigencia para el profesional. Si el objeto son las necesidades-recursos, nos encontraremos, es evidente, ante muchos problemas de «valoraciones» a la hora de tomar decisiones, para lo cual la posición Weberiana es interesante a tener en cuenta: aún cuando nuestros valores personales estén siempre presentes en cualquier situación como algo inevitable, es deber del estudio, no tanto ser éticamente neutral, como hacer explícito qué corresponde al razonamiento puramente lógico o puramente empírico y aquello que es una valoración práctica. Este deber de explicación implica, pues, el deber de conocer y de juzgar los hechos (Weber, M., 1922).

ALTERNATIVAS DE METODO EN TRABAJO SOCIAL

«La labor del asistente social tiene dos vertientes que deben relacionarse perfectamente para que se realicen de una manera eficaz. Estas son los datos cognoscitivos, por una parte y, por otra, la acción práctica que se ordena en el método en función del tipo de intervención que debe hacer el asistente social» (12). Según esta afirmación de Monserrat Colomer, el trabajo social como dis-



ciplina deberá servirse de algunos de los métodos generales de acceso al conocimiento en las ciencias sociales en lo que a primera vertiente se refiere. Sin embargo, a mi juicio, el segundo plano constituye el ámbito en el que ha de entenderse la utilización de las técnicas.

En el estudio presente, hemos visto que nos enfrentamos ya a un posible pluralismo cognitivo que viene dado por el enunciado de dos objetos diferentes en su concepción: vivencia del malestar de los hombres en relación con su entorno y las necesidades sociales en relación con los recursos aplicables a las mismas. Ambos, quiero hacer notar, no se excluyen entre sí, más al contrario, asistimos a dos diferentes dimensiones de la misma realidad: la segunda (necesidades sociales/recursos) sería la génesis del problema a estudiar, es *la cosa en sí*, mientras que la primera (vivencia) vendría a representar *la cosa para sí*. No olvidemos, además, otros objetos enunciados desde la perspectiva dialéctica: el hombre oprimido o explotado (Boris A. Lima, 1985) o desde la perspectiva funcional: situación de carencia social del individuo (Mary Richmond, 1922).

Este pluralismo cognitivo, debe implicar, es evidente, un pluralismo metodológico que diversifique nuestros modos de aproximación y descubrimiento de la realidad social que estudiamos. Se trata, como dice Miguel Beltrán, de garantizar la fidelidad al objeto y evitar su reproducción mecánica (1985).

Por tanto, en mi opinión, son tres los métodos generales que nos pueden acercar al conocimiento de esa microrealidad social definida como campo de aplicación del trabajo social.

En primer lugar, hemos de citar el método histórico que obliga a interrogarse acerca del curso de los acontecimientos y fenómenos de la realidad social. Se trata de comprender el devenir de las cosas, de los sucesos de la vida de los hombres, de cómo ellos son los que son en el momento del encuentro profesional. La historia es explicación de lo que ocurre aquí y ahora a través de la búsqueda de las causas y de las relaciones entre las mismas, para así entender lo que el presente quiere expresarnos.

Mary Richmond expresa la necesidad de conocer los antecedentes personales del cliente del «case work» porque a través de ellos «podemos descubrir lo que interesa verdaderamente y cuáles han sido en el pasado, las experiencias que han influido sobre él para bien o para mal». No se puede actuar con él «como si se tratara de una persona o de una familia confinada en una isla desierta» porque en cada uno de nosotros pesan las relaciones que



hemos mantenido con nuestro entorno de antaño. Aunque algunas de ellas ya no ejerzan una influencia activa sobre nuestras decisiones actuales, otras pueden seguir haciéndolo (13).

Conocer, pues, el curso de las diferentes interconexiones entre las mismas, que concurren en toda persona que demanda ayuda al trabajador social, es una necesidad metodológica de primer orden.

La autora argumenta el conocimiento de la historia de los individuos desde una perspectiva, además, de tratamiento. Mediante ésta se pueden explicar cuáles de aquellas influencias ejercen una fuerza positiva en el individuo, de forma que, al establecer una analogía con ellas, pueden servirle como motor para la adopción de decisiones óptimas en el momento presente.

En cuanto a la utilidad del método histórico en el ámbito comunitario es obvio que éste nos proporcionará el carácter global e integrador que la aproximación a una comunidad precisa. Sobre todo, como indica Braudel al identificar historia y sociología, en el plano de los fenómenos de larga duración, lo mismo que en el análisis de la estructura global del medio a estudiar (M. Beltrán, 1985). Es, por otro lado, importante de subrayar que el método histórico permite acercarnos a un análisis tanto explicativo como interpretativo de los acontecimientos sociales. No es, pues, sólo una explicación causal de los hechos la que proponemos, sino también comprensiva, porque el estudio del ámbito social sólo puede ser entendido a la luz de las condiciones histórico-culturales en las que se desarrolla.

La aceptación del método histórico en sociología y antropología data de principios de siglo y uno de los usos conocido por los investigadores, como es sabido, son las «historias de vida». Estas permiten incluir los aspectos subjetivos de la vida de la gente común para llegar a la comprensión de los procesos subyacentes a toda forma organizativa, como señala Becker (14). La inclusión de este método en la disciplina de trabajo social, presumo que supondría un aumento en el conocimiento de la vida cotidiana de los hombres tal y como es interpretada por ellos. Ello ayudaría, no sólo a los posibles planes de acción cuya vertiente participativa estaría mínimamente garantizada, sino también coadyuvaría a difuminar los límites, arbitrariamente marcados, entre las distintas disciplinas. Esta tarea hoy, ineludiblemente, debemos emprenderla todos los profesionales de las ciencias sociales si queremos aportar algo al conocimiento integral del hombre y de la sociedad.

En segundo lugar expondremos algunas cuestiones acerca del método cuantitativo y cualitativo con respecto a su validez operativa para el trabajador social.

La oposición metodológica cuantitativismo-cualitativismo ha ido avanzando progresivamente hacia una conciliación que ha debilitado la primitiva rigidez de los partidarios, por un lado, del método naturalista, como algunos autores denominan el cuantitativo, por su identificación estrecha con las ciencias naturales; y por otro a aquellos inclinados a considerar que lo humano era imposible de encuadrar dentro del estrecho marco que la medición y cuantificación matemática proporcionaba, por lo que era preciso recurrir al método cualitativo para tratar a la criatura humana con la dignidad que se merecía.

Una observación de Levi-Strauss puede indicarnos lo absurdo de tal polémica, hoy casi resuelta, por cuanto que por medio de ella podemos ver cómo las cifras cuantitativamente pequeñas pueden señalar diferencias cualitativamente importantes. «El nacimiento de un niño en un hogar, esta unidad suplementaria, supone más cambios que un aumento del diez por ciento de la población en un país de cien millones de habitantes. Aquí lo cualitativo es más importante que lo cuantitativo» (15).

Por tanto, la conclusión que a tal polémica plantea Miguel Beltrán respecto a la sociología nos resulta irrefutable: «es el objeto el que ha de determinar el método adecuado para su estudio, y no espúreas consideraciones éticas desprovistas de base racional o cientifismos obsesionados con el prestigio de las ciencias de la naturaleza».

El hombre y la sociedad humana presentan múltiples facetas a las que conviene el método cuantitativo: todas aquellas en que la cantidad y su incremento o decremento constituyen el objeto de la descripción o el problema que ha de ser explicado» (15).

Es obvio, pues, que este método es aplicable en trabajo social, sobre todo en la medición de las necesidades sociales de una población y los recursos de los cuales dispone.

Por su parte, el método cualitativo es a su vez comprensivo. Es la aproximación a ideas, personas y grupos sociales desde la perspectiva del sujeto implicado en el campo de observación, implicación que, por otra parte, es inaludible en la disciplina que nos ocupa.

Se trata mediante él, de recorrer un camino que arranca de la observación directa de los hechos tal y como aparecen ante nuestra



presencia, en un nivel inmediato que es a la vez descriptivo para, después, continuar el itinerario hasta llegar a la esencia, es decir, a la naturaleza del fenómeno.

En un segundo momento, el interpretativo, podemos llegar al desenrañamiento de las significaciones. Las preguntas pertinentes son: ¿qué significa este hecho para este/estos individuo(s) o para esta comunidad?, ¿cómo viven su malestar?, ¿qué repercusión tiene en ellos sus circunstancias de vida?, etc.

Es la comprensión de la dialéctica entre el individuo y su entorno la que nos acerca a un tercer momento que nos explica la génesis del problema, cómo se ha llegado a tal situación, cómo se ha producido el hecho. Este momento conecta con lo histórico, pero no solamente, insistimos, desde un enfoque explicativo-causal, que muchas veces no tiene significaciones relevantes, sino para cumplir una función de desvelamiento de los sucesos y de sus distintas interconexiones con el individuo.

Hay un cuarto momento que, por otra parte, está presente en cada uno de los anteriores, cual es el de la conceptualización racional de las vivencias, hechos y fenómenos acaecidos. El resultado es la objetivación de los mismos, por lo que este recorrido da por finalizadas estas etapas.

La descripción de las mismas se ha realizado en forma secuencial a efectos puramente analíticos y didácticos, por lo que es importante subrayar que nunca se dan con esa sucesión que hemos utilizado.

Esta objetivación, mediante la construcción conceptual del hecho, repercute en el sujeto en dos planos fundamentales: pensamiento y acción sucesivamente. En la esfera del pensamiento, el descubrimiento correcto de un problema es ya el cincuenta por ciento de su solución. La claridad que adquiere para el sujeto el planteamiento nítido de lo que antes suponía una madeja enmarañada de emociones, ideas, fantasías, etc., pone en marcha el motor de la acción para modificar las circunstancias que antes le impedirían iniciar todo camino.

Este método es, por ello, no sólo de estudio y análisis de los hechos, sino también de intervención, es decir, operativo para el sujeto que, además, participa activamente en su propio cambio. El es el protagonista principal de la reflexión y de la acción. El profesional no es más que un guía que hace las veces de linterna.

La aplicación concreta que en trabajo social tiene este método ha sido descrita por Batten referida a los grupos en su enfoque no



directivo. Es a su vez el método de investigación participativa de la animación sociocultural.

Por último, queremos hacer referencia a la importancia de la intuición en el trabajo social, ya que el diagnóstico y la previsión que utiliza el profesional en muchas de sus intervenciones se basa más intensamente en la intuición; no obstante, iluminada por un conocimiento especializado que tiene como marco teórico fundamental las principales teorías de las ciencias sociales sobre la condición humana y sobre el cambio social, además de la importante acumulación de experiencia de la disciplina.

La rápida identificación de un hecho o acontecimiento; la capacidad de relacionar e interpretar situaciones, fenómenos, sucesos, estados de ánimo, etc.; la habilidad para captar sentimientos; la imaginación creadora; el sentido común y el juicio sano «son capacidades que se combinan con el conocimiento especializado, científico o no y se refuerzan con la práctica» (16).

Hemos escogido a propósito estas reflexiones de Mario Bunge, conocido epistemólogo, referidas al uso del conocimiento especializado de los técnicos, porque guardan una extraordinaria analogía con lo que los trabajadores sociales realizan en su cotidiano quehacer profesional.

Ahora bien, queremos advertir que de la intensidad de la intuición como instrumento de análisis profesional, no puede deducirse que abogemos por un método intuitivo en contraposición a uno racional (Ferrater Mora, 1984); antes al contrario, a nuestro modo de ver, la intuición ilumina la razón, si ambos son aplicados con todo el rigor que exige el análisis de los fenómenos complejos con los cuales se enfrenta nuestro trabajador social. La intuición cumple así la función de participación en un mundo constituido, en el que uno está inmerso y en donde, además, se forman los criterios de realidad.

Concluimos, pues, con la elección de un diseño ecléctico que concilie las aportaciones del cuantitativismo y del cualitativismo. El método histórico viene a completar este pluralismo metodológico por el que nos inclinamos. Creo que es obvio por lo demás, que cualquiera de estos métodos pueden ser aplicados en el proceso del «método básico» que todos conocemos para el trabajo social. Cabe decir, además, que mientras el método clínico sirve más y mejor a la relación del «case work», el «método básico» es más adecuado para el trabajo social comunitario.

La combinación de estas perspectivas metodológicas creemos que puede sentar las bases de una disciplina que actúe con todo el rigor que merece la complejidad de los fenómenos a los que sirve.

NOTAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) HILL, R.: *Metodología básica en servicio social*. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1982, págs. 46-47.
- (2) ALVIRA MARTÍN, F.: *La investigación social*. En *Sociología y Planificación de los Servicios Sociales*. Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología. Madrid, 1985, pág. 109.
- (3) Para una explicación de este término remitirse a: LOUISE C. JOHNSON: *Social Work Practice*. Allyn and Bacon, Inc. Massachusetts, 1983.
- (4) Véase EGG, A.: *Servicio Social para una nueva época*. Euramérica, 1972, y LAZARFELD, P. F.; SEWELL, W. H.; WILENSKY, H. C.: *Planificación sociológica de los problemas sociales*. Paidós. Buenos Aires, 1971.
- (5) LIPPIT, R.; WATSON, J.; WESTLEY, B.: *La dinámica del cambio planificado*. Amorrortu. Buenos Aires, 1980, págs. 19-20.
- (6) GRAWITZ, M.: *Método y técnicas de las Ciencias Sociales*. Ed. Mexicana. México, 1984, págs. 290-291, tomo I.
- (7) Para un buen análisis del «movimiento de reconceptualización» consultar *Desafío al Servicio Social*. Varios autores. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1976.
- (8) ESTRUCH, J.; GÜELL, A. M.: *Sociología de una profesión*. Ed. Península. Barcelona, 1976, pág. 255.
- (9) COLOMER, M.: «Método de Trabajo Social», en *Revista de Trabajo Social*, núm. 55, julio 1974. Barcelona, pág. 12.
- (10) WATZLAWICK, P., y otros: *Cambio*. Ed. Herder. Barcelona, 1982, págs. 40-71.
- (11) WEBER, M.: *La acción social: ensayos metodológicos*. Ed. Península. Barcelona, 1984, pág. 49.
- (12) COLOMER, M.: *Op. cit.*, pág. 15.
- (13) RICHMOND, M.: *Caso Social Individual*. Humanitas. Buenos Aires, 1982, pág. 91.
- (14) Sobre este método consultar: *Las historias de vida en ciencias sociales. Teoría y técnica*. Varios autores. Ed. Nueva Visión. Buenos Aires, 1974.
- (15) GRAWITZ, M.: *Op. cit.*, pág. 307.
- (16) BUNGE, M.: *La investigación científica*. Ed. Ariel. Barcelona, 1983, pág. 707.



Metodología de trabajo social en Europa. Visión de conjunto y análisis crítico

Jesús Hernández Aristu
Profesor de Trabajo Social
Escuela Universitaria de Trabajo
Social de Pamplona

En la exposición del tema haré referencia al «estado de la cuestión» fundamentalmente en Centroeuropa, a aquellos países en los que las corrientes de pensamiento no conocen las fronteras lingüísticas y en los que el intercambio cultural y científico es constante. La bibliografía y las referencias geográficas serán, si no exclusivas, sí frecuentes a la R.F.A. por ser la nación que más conozco y en la que he realizado mis experiencias de estudio y profesión. Por otro lado, como indica Quintana en su obra *Pedagogía social*, su corriente de pensamiento y praxis de Trabajo Social y Pedagogía Social va a imponerse en toda Europa. Dejo por tanto el análisis de las corrientes metodológicas en Latinoamérica al profesor Ander-Egg, conocedor del pensamiento americano y promotor del Trabajo Social en España, conocido ya por sus muchas obras.

Dada la brevedad de espacio, nos limitaremos a exposiciones sintéticas de la o las metodologías en el campo social y dejaremos al lector buena parte del análisis comparativo. Sin duda el conjunto de las aportaciones de este número de la revista DOCUMENTACION SOCIAL facilitará a los lectores tal análisis. Debemos señalar también que la realidad metodológica del Trabajo Social (T.S.) es tan amplia que resulta imposible una exposición exhaustiva en un artículo de estas dimensiones. Tampoco debo silenciar que toda realidad es percibida selectivamente; en esto el autor no es ninguna excepción.

CUESTIONES PREVIAS

A la hora de exponer la diversidad de métodos en el T.S. en Europa no podemos menos que hacer referencia a algunas cuestiones fundamentales y previas que si bien no siempre explícitas, están implícitas en la discusión de la praxis del T.S. y sus métodos:

1) Las concepciones antropológicas y sociales de los diversos sistemas filosóficos que constituyen el bagaje del pensamiento occidental.

2) La corriente de la Pedagogía Social (P.S.) en la creación y ejercicio de la profesión del Trabajador - Pedagogo Social.

3) La influencia de EE.UU. en Europa, especialmente después de la II Guerra Mundial, y en concreto en los métodos de T.S.

4) Las necesidades que son reconocidas socialmente como tales.

5) El desarrollo de las ciencias de las que depende el discurso del T.S.

6) La propia reflexión e investigación de los agentes sociales y de los científicos dedicados a la enseñanza del T.S. en universidades y escuelas universitarias.

Según el profesor Schlüter (Sozial-Philosophie) son tres, en el contexto occidental, las corrientes de pensamiento que, con sus concepciones sociales, han influido e influyen la política social y con ella la teoría y praxis de ayuda a los grupos menos privilegiados: la corriente judeo-cristiana, la racionalista y la materialista en su doble manifestación, evolucionismo y marxismo.

Todos estos sistemas filosóficos, si bien en un principio se manifiestan como irreconciliables entre sí, han constituido sin embargo a través de los más de 2.000 años de historia lo que Böttcher denomina «herencia espiritual de Europa» (Böttcher, pág. 30). Las ideas fundamentales de esta herencia podrían ser resumidas en las siguientes:

— *La Humanitas*, como idea que, partiendo de Sócrates y Platon, se desarrolla como ideal a conseguir; en ella radican la libertad y la dignidad del hombre, «la dignidad del hombre es intangible».

— *El ágape cristiano*. Si los griegos acentuaron el ser hombre como tal, el cristianismo acentuará la común-uniión: el-ser-con. Ser hombre significa amar a Dios y al prójimo. Este pensamiento es,

sin duda, la gran fuerza de las organizaciones benéficas-confesionales que en Alemania, por ejemplo, desarrollan gran parte del T.S., Cáritas (católica) e Innere Mission (evangélica).

— *La justicia social y la solidaridad*, como respuesta a las cuestiones sociales que se plantean al comienzo de la era industrial, cuyo elemento esencial es «la lucha por la dignidad de los trabajadores». Su objetivo es la participación del obrero en el bienestar social. Solidaridad tiene una doble acepción: a) entre las clases sociales, especialmente con las más desprovistas, y b) entre los trabajadores, convirtiéndola así en el medio de lucha de la clase trabajadora contra la explotación y la injusticia.

— *La idea de democracia*, que culmina con la declaración de los derechos del hombre de la Asamblea Nacional Francesa en 1789. Principio fundamental de la democracia es la igualdad de todos. Este principio de igualdad tendrá consecuencias hasta en la misma vida privada y se convierte en la labor social en principio relacional.

— Por último, *la idea de la interdisciplinariedad de las ciencias que tratan del hombre* (ciencias sociales) y que adquiere una gran importancia en la llamada Pedagogía Social (P.S.), de la que hablemos necesariamente.

LA PEDAGOGIA SOCIAL

Mientras que en países angloamericanos se habla exclusivamente de Social Work (S.V.), en países de lengua germana, nos encontramos con un doble concepto: el de Pedagogía Social y el de Trabajo Social. Este último posterior e introducido en los países europeos a partir de los años 50 como traducción del término S.W.

Los diversos estudios realizados para determinar en qué sentido se usa el término de P.S. no han dado un resultado unitario, sino diverso, incluso rayando en la contradicción. Mientras que unos la consideran como la ciencia de la educación por excelencia, otros la ven como un apéndice sin importancia de la pedagogía. Harmut von Hentig dice que «la pedagogía social no es otra cosa que la concreción más aguda y radical de la educación» (Böttcher, págs. 44 y ss.). Sin embargo, Heinrich Tuggener expone que «la expresión P.S. podría muy bien ser desenmascarada como un pleonismo innecesario» (Tuggener, pág. 154).

Los contenidos fundamentales a los que se refiere la P.S. los sintetiza Herman Röhrs en los siguientes:

- 1) La educación social en sentido amplio, como núcleo de la educación en general.
- 2) La educación en la sociedad, a través de ella y para ella.
- 3) La pedagogía de y para situaciones de indigencia.
- 4) La educación como ayuda de vida (H. Röhrs, 1968).

Schlieper, otro investigador de la P.S., concluye, que ésta se ocupa específicamente de la interacción significativa entre el hombre y sus condicionamientos sociales.

La importancia, pues, de la discusión sobre el contenido de la P.S. en el contexto que nos ocupa, emana del hecho de que la teoría y práctica de la P.S. convergirá con la teoría y práctica del T.S., convirtiéndose ambos en las dos caras de la misma moneda o en dos dimensiones de la misma profesión. Mientras que el T.S. (S.W.) como dice Gisela Konopka tiene como objetivo expreso el desarrollo del bienestar social de individuos y grupos en la sociedad, la P.S. acentúa el elemento educativo y social con esas mismas personas.

INFLUENCIA DEL S.W. NORTEAMERICANO EN EUROPA

De la mano de la P.S. en su dimensión teórica y de su praxis como concreción de las ideas humanitarias y sociales, se va desarrollando en Europa una concepción de atención a los pobres y necesitados que va como Tuggener menciona (pág. 18) «de la atención y cuidado de los pobres por voluntariado, pasando por una atención más profesional, hasta llegar a las formas más modernas de T.S.». En Alemania es Alice Salomon (1872-1948) la que es considerada como fundadora del T.S. por su labor de sistematización en las acciones de la actividad de ayuda social. Sin embargo, el término de trabajo social viene dado por influencia estadounidense en Alemania, y en general en los países europeos, como traducción del término Social Work. Los intentos de sistematización del trabajo de ayuda realizados en EE.UU. por M. Richmond adquieren, en los años 30 y 40, un fuerte impulso, desarrollándose los tres métodos clásicos del T.S.: el Social Casework (Ayuda Indi-

vidualizada), el Social Groupwork (Ayuda en grupos) y la Community Organization o ayuda comunitaria (Sectores Sociales).

La denominación americana de «Métodos de Trabajo Social» se asumió en Europa y principalmente en Alemania, como acuña Lowy, «demasiado irreflexivamente, siendo el concepto de método el que más confusión deparó» (Lowy, pág. 70).

Tuggener puntualizará que «la conciencia de método nacida de la tradición pedagógica alemana fue arrollada por un concepto difuso de Método procedente de EE.UU. (Tuggener, pág. 143).

No vamos a entrar en la discusión sobre qué es o no método, para decidir si los llamados métodos clásicos de T.S. pueden ser considerados como tales. Daremos por buena tal designación y ampliaremos el horizonte con otros modelos de T.S. surgidos en Europa con o sin influencia americana y que vienen siendo caracterizados como procesos de intervención-acción social (ver Lowy, págs. 72 y ss.). Los métodos clásicos de T.S. incluyen, sintetizando, cuatro momentos que sirven de orientación para el agente social:

- 1) Diagnóstico psicosocial o definición del problema.
- 2) Formulación de objetivos.
- 3) Intervención-acción.
- 4) Evaluación, y que se aplicarán tanto en el C.W. como en las otras formas de T.S.

LAS NECESIDADES SOCIALES

No podemos entender y justificar el T.S. y sus métodos sin explicitar la cuestión de las necesidades tal y como son entendidas en el contexto social europeo. Toda declaración de que alguien se encuentra «en necesidad» viene fundamentada por una valoración de su situación. Esta valoración se realiza desde un determinado posicionamiento en valores y normas. Desde ahí se declara o juzga una situación como necesitada de ser cambiada por otra (mejor). Esta valoración puede venir del mismo individuo que considera su situación como inaceptable o mejorable, o de una instancia social ajena al individuo. Como dice Rössner, existe, pues, siempre una «instancia diagnosticadora». Siguiendo las indicaciones del holandés Van Beugen, la necesidad (de cambio) de una situación surge de una triple fuente:



A) La situación de necesidad en el individuo surge por el hecho de que su capacidad de acción y de decisión está limitada o disminuida por condicionamientos psíquicos y/o sociales y que la instancia diagnosticadora define como situación precaria, distorsionada, anormal, etc. (apelativos que implican un juicio de valor). La acción social está dirigida en estos casos a recuperar y en su caso a conseguir el funcionamiento «normal» del individuo. Por supuesto, el concepto de normalidad viene definido por el contexto sociocultural. Este es el caso de individuos afectados de carencias físicas o psíquicas, jóvenes con dificultades de adaptación social, grupos marginales, etc.

B) Otro origen de necesidad viene dado no ya por la «anormalidad», sino por el hecho de que cada individuo tiene unas facultades y capacidades personales potencialmente desarrollables y se encuentra, el individuo, existencialmente en la necesidad de optar entre las múltiples oportunidades. La acción social irá orientada no hacia una «normalización», sino hacia una «optimización del individuo», de sus capacidades, de las oportunidades a su alcance. Este es el caso, por ejemplo, del joven que busca orientación a la hora de elegir una profesión. Es importante indicar que cada acción tiene carácter preventivo, evitando el descenso hacia un funcionamiento anormal o subnormal.

C) Por último, la necesidad surge desde una concepción antropológica del hombre como ser en devenir, en proceso de perfeccionamiento. El objetivo de la acción social es entonces, desarrollar al hombre hacia formas y esferas más perfectas del ser, traspasando como dice Van Beugen la norma de la efectividad para llegar a una cualidad superior de funcionamiento personal y social. Un ejemplo de ello es, según éste y otros autores, el movimiento pedagógico en favor de la educación preescolar. En esta necesidad hay que incluir también la educación de adultos y el trabajo juvenil tan desarrollados en los países de Centroeuropa.

MÉTODOS, TÉCNICAS, MEDIDAS, MODELOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL

Como puede observarse, el título de este apartado no es ni puede ser meramente el de métodos, precisamente por la indefinibilidad del concepto, o mejor dicho, por la multiplicidad del signi-



ficado del concepto método. En la bibliografía sobre T.S. P.S. hablan los autores indistintamente de técnicas, de medidas de acción social, de modelos de T.S. Todas estas expresiones incluyen «la intención por parte de alguna instancia diagnosticadora de originar un cambio de conducta en alguna persona o colectivo». Esta intencionalidad coincide, sin embargo, con la de otro tipo de intervención destinada al cambio de comportamientos individuales o sociales, como es el caso de la publicidad, la agitación política, las técnicas de comercialización, etc. Lo específico de los métodos y técnicas del T.S. radica en su intencionalidad justificada exclusivamente desde «el bien del cliente». Resulta muy difícil, si no ya imposible, en un artículo de estas dimensiones, el relatar mínimamente los diversos métodos y técnicas del T.S. desarrolladas en los últimos 30 años. Estas técnicas, métodos y medidas de intervención son en parte desarrollo de los tres métodos clásicos de T.S., pero a veces surgen también como contestación e innovación de tales métodos. Siguiendo la exposición anterior sobre los tres tipos de necesidades sociales, expondremos tres tipos de métodos, técnicas, etc., de intervención social, destacando a modo de ejemplo alguno de ellos.

METODOS DE NORMALIZACION

Prescindamos ahora de la discusión sobre qué es o no «normal» y partamos del hecho de que, por las razones que sean, alguien se diagnostica o es diagnosticado (por una instancia externa) como individuo o grupo con un funcionamiento anormal, subnormal o desviado. Los métodos y técnicas que se aplicarán están dentro de las llamadas psicoterapias, o en el caso de desviación, dentro de la ayuda psicosocial. Entre los métodos psicoterapéuticos desarrollados en el campo de la acción social quiero destacar tres:

- La terapia psicoanalítica.
- La terapia conductual (conductismo).
- La terapia centrada en el cliente (C. Rogers).

LA TERAPIA PSICOANALITICA

Aunque no sea muy «ortodoxo» incluir todas las terapias psicoanalíticas en un mismo apartado, sirve sin embargo para nuestro objetivo de ofrecer una visión de conjunto. Por ello, destacaremos



algunos momentos del método en que coinciden más o menos todas las corrientes de origen psicoanalítico. Para ello nos serviremos del resumen ofrecido por Böttcher (pág. 193 y ss.):

1.º El terapeuta se manifiesta ante el cliente amablemente, evitando juicios y críticas a sus (del cliente) comportamientos y conductas con el fin de obtener una «relación de amistad» con el cliente.

2.º El terapeuta anima al cliente a expresar sus sentimientos, sus miedos, sus conflictos, sus represiones y a hablar de sus experiencias más amargas.

3.º El terapeuta intenta entender el mundo de los sentimientos y pensamientos del cliente y entrar en comunicación con él.

4.º El terapeuta intenta cambiar el modo de los sentimientos y pensamientos del cliente a través del descubrimiento (Einsicht) por parte del cliente de las causas que originan su estilo conductual.

5.º Por último, el cliente debe experimentar nuevas formas de comportamiento en el trato con otras personas esforzándose positivamente para conseguirlo.

Si bien los métodos psicoanalíticos se aplicaron históricamente en una situación bis a bis con un solo cliente, cada vez más se extiende la práctica de esta terapia en grupos. La forma grupal tiene ventajas respecto a la individual; es más económica, el punto de referencia no es siempre y exclusivamente el terapeuta y ofrece la posibilidad de experimentar con otras técnicas como la pantomimia, el juego de marionetas, la danza, el psicodrama y otras muchas técnicas y juegos psicogrupales.

LA TERAPIA CONDUCTUAL (CONDUCTISMO)

Esta práctica terapéutica se basa en los principios teóricos del aprendizaje y en experimentos con animales. Parte del teorema de que las conductas son el resultado de un determinado aprendizaje, por tanto, el tratamiento a personas con conductas distorsionadas o desviadas debe consistir en un nuevo aprendizaje o un cambio de orientación de lo aprendido. Las técnicas de las que se sirve tal concepción para superar comportamientos sociales «inadecuados» son:



- El método de desensibilización.
- El método de autoafirmación a través del entrenamiento (Training).
- El método de aversión.
- El condicionamiento operante.
- El aprendizaje vicario.

Método de desensibilización

Terapeuta y cliente, después de la descripción del o de los problemas, hacen una escala de conductas de menor a mayor dificultad. El cliente comienza superando la menos difícil y va subiendo en la escala de dificultad hasta conseguir el comportamiento o conducta deseada. Se usa fundamentalmente para superar situaciones (neuróticas) de miedos, fobias y en dependencias como la del tabaco, etc.

Método de autoafirmación

Esta terapia se lleva a cabo en la vida práctica. El terapeuta anima al cliente a exagerar demostrando seguridad en sí mismo, expresando sentimientos verbalmente, gesticulando, llevando la contraria a otras personas y hablando con frecuencia en primera persona, usando el «yo». Dejarse alabar y alabarse públicamente, son otras tantas técnicas de este método. Se usa en clientes excesivamente temerosos, inhibidos y sumisos.

Terapia aversiva

Consiste fundamentalmente en unir simultáneamente a un estímulo, por ejemplo, el placer de beber, otro con efectos desagradables. Por ejemplo, el tomar bebidas alcohólicas, ingerir medicamentos que produzcan malestar, vómitos, etc. Este método se usa sobre todo en dependencias del alcohol, drogas, del tabaco y en conductas exhibicionistas.

La técnica del condicionamiento operante

Se fundamenta en el refuerzo de conductas deseadas. El aprendizaje crece al ser premiada una conducta deseada y realizada con



éxito. Usada especialmente en pacientes con poca inteligencia y que no responden a métodos verbales, por ejemplo, retrasados mentales, etc.

Aprendizaje vicario

Unida a esta técnica del condicionamiento operante, suele ir la llamada técnica o método de aprendizaje vicario, que consisten en asumir las conductas de un modelo. Se aprende observando los comportamientos de alguien (el modelo) y observando las consecuencias (positivas) que le acarrea tal modo de actuar. El cliente se identifica con el modelo a quien quiere imitar con la expectativa de conseguir la misma gratificación.

LA TERAPIA CENTRADA EN EL CLIENTE

Esta terapia del norteamericano Carl Rogers se fundamenta en la hipótesis de que el hombre tiene una tendencia al crecimiento personal y a integrarse en la sociedad, y a servirse de los medios que están a su alcance. Lo único que puede alcanzar una terapia centrada en el cliente es poner en marcha o liberar la potencialidad de la persona. Para ello se centra más en los sentimientos que en aspectos intelectuales o analíticos. No es el pasado sino el presente el punto de referencia. No interesa tanto la causa que impide el funcionamiento normal de la persona sino el bloqueo emocional. Para liberar al cliente del bloqueo, el terapeuta debe crear una atmósfera de confianza, libre de todo juicio de valor sobre conductas, sentimientos y pensamientos del cliente. La actitud del terapeuta es de total aceptación del cliente, a quien acogerá cálida y emocionalmente. El terapeuta debe ser él mismo, congruente y auténtico con sus propios sentimientos, sensaciones y pensamientos. La relación entre el cliente y el terapeuta es de igualdad.

La técnica fundamental de la que se sirve el terapeuta es la escucha activa y empática: escuchar, comprender y decir al cliente que se le ha entendido, parafraseando (verbalizando) los contenidos objetivos, y, sobre todo, los emocionales expresados por el cliente. En esa atmósfera de confianza y aceptación, el cliente va explorando en sí mismo, en su mundo de sentimientos y vivencias, viendo las cosas tal y como son, y descubriendo nuevas posibilida-



des para su propia vida, más gratificantes para él y más adecuadas a su medio real.

La terapia rogeriana se viene aplicando a clientes de todo tipo: con dificultades psiconeuróticas, miedos, inseguridad, inhibición y también en clientes con distorsiones psicósomáticas, gastritis, asmas, tartamudez, etc. Incluso en pacientes con enfermedades psiquiátricas, como son depresiones y esquizofrenias. Por último en el campo social, en el tratamiento de la inadaptación social. Mencionemos también su aplicación en la acción social con familias y matrimonios. Es, sin duda, una de las formas de acción social más desarrollada y aplicada, tanto en casos individuales, como en el trabajo grupal.

Como puede observarse, todas estas concepciones terapéuticas con sus métodos y técnicas pueden ser consideradas como aplicación y desarrollo de los métodos clásicos del trabajo social, Case Work y Gruppwork. No así el método que a continuación voy a exponer y que se ha desarrollado fundamentalmente en Holanda, y aplicado a la atención de niños huérfanos, abandonados, difíciles, confiados a una familia normal (familia sustitutiva). Van Beugen lo describe así: el método es, ante todo, multidisciplinar y va dirigido: 1.º Al niño; personal especializado de una clínica psiquiátrica de niños (psicoterapeuta y trabajador social), asisten terapéuticamente al niño. 2.º A los padres sustitutos, quienes son preparados y acompañados para y en su tarea, a través de tres técnicas:

- Clarificación, por la que se advierte e informa a los padres sobre la situación problemática del niño.

- Directional change, a través de información y asesoramiento se indica a los padres comportamientos y conductas adecuadas a la situación del niño, con el objeto de prevenir situaciones conflictivas y difíciles para los padres.

- Maintenance, es decir, ayuda directa a los padres para que permanezcan en una actitud básicamente educativa y emocionalmente estable de cara al niño.

En este capítulo deberíamos hablar también de la pedagogía terapéutica (Heilpädagogik) que ha desarrollado métodos y técnicas muy diferenciadas para potenciar la capacidad de aprendizaje de impedidos físicos y psíquicos y para integrarlos en la sociedad. Ello nos llevaría demasiado lejos.



METODOS DE OPTIMACION DEL CLIENTE

La extensión de una red de asesoramiento y orientación y consulta (Beratungstellen), es sin duda uno de los fenómenos de mayor actividad social en la Europa Central. En la R.F.A. en concreto, existen tales gabinetes o centros de asesoramiento para multitud de problemas o cuestiones. Objetivo fundamental de la orientación es la mejora de una situación determinada en la que se encuentra el cliente, y en cualquier caso evitar o prevenir un proceso de deterioro. Existen asesorías o centros de consulta:

- a) Niños, jóvenes y padres con problemas educativos, de comunicación y de convivencia.
- b) Para matrimonios.
- c) Para clientes con problemas unidos al consumo o dependencia de drogas.
- d) Orientación sexual o de embarazo.
- e) De orientación profesional (en las oficinas de empleo).
- f) Para presos en libertad condicional (en las cárceles).
- g) También el teléfono de la esperanza habría que incluir en este apartado.

Como puede observarse, la problemática es tan amplia, diversa y diferenciada que exige cada una de ellas un método y unas técnicas distintas y específicas. A pesar de ello, hay intentos de abstracción para caracterizar el método de orientar como un método específico y propio. Helmut Zunker (pág. 26) considera los cinco elementos siguientes como característicos y necesarios del proceso de orientación: comprensión, identificación, contacto, empatía y racionalidad. Los cuatro primeros elementos hacen referencia a la capacidad del asesor de ver la cuestión presentada por el cliente desde la perspectiva de éste, mientras que el elemento racionalidad hace referencia al distanciamiento por parte del asesor respecto al problema, que permite al cliente y al propio asesor, ver con mayor claridad la situación problemática.

Los métodos y técnicas prácticas de realización se orientan en algunos de los modelos descritos sintéticamente en páginas anteriores: el modelo psicoanalítico, el rogeriano y el conductista (Band IV, 1980, págs. 106 y ss.). Sin embargo, hay que anotar que la orientación, como parte de la acción social, se diferencia de la terapia fundamentalmente porque ésta va dirigida a la reestructuración de la personalidad del cliente, mientras que aquélla se fija



solamente en un aspecto (problemático) del cliente. Además la orientación tiene una dimensión más objetiva que la terapia y un carácter más preventivo que curativo. Sin embargo, en la práctica resulta difícil trazar los límites entre ambas modalidades de ayuda.

No podemos olvidar tampoco que el trabajo de asesoramiento no sólo se realiza individualmente, sino también en grupo, ampliando así las técnicas individuales a las grupales. Cada vez aumentan más los grupos de asesoramiento de personas como ex presos, ex alcohólicos, grupos de mujeres, de matrimonios, familiares de toxicómanos y alcohólicos. Dentro de este trabajo preventivo habría que mencionar también las campañas publicitarias dirigidas al gran público y realizadas con métodos y técnicas específicas de la publicidad y que van desde el «slogan» hasta los informes, reportajes documentales radiados o televisivos.

METODOS DE PROMOCION PERSONAL

Como ya mencionábamos anteriormente estos métodos se aplican con el objeto de ayudar a las personas, individuos, grupos y sectores sociales, a alcanzar niveles altos de perfección. Se trata, pues, de la promoción permanentemente y del desarrollo de la capacidad y de las posibilidades personales. El método que posibilita tal desarrollo es la enseñanza en todas sus formas y manifestaciones. La enseñanza en este sentido incluye todos los procesos intencionales y planificados de socialización. Por ello Bottcher habla en este contexto de métodos de enseñanza escolar y extraescolar, formas, si bien diferentes, sin embargo participantes ambas de las corrientes pedagógicas de la época histórica correspondiente. Nosotros, y por razones obvias de espacio, haremos solamente mención de dos campos de acción pedagógico-social extraescolares que en Alemania y en todos los países Centroeuropeos han adquirido una gran relevancia, que son: el trabajo juvenil y la educación de adultos. Tal vez sorprenda que hablando de T.S. se incluyan tales ámbitos de educación, pero insistimos una vez más que el T.S. en Centroeuropa engarza precisamente en la tradición de la P.S. y su praxis en los movimientos de organizaciones juveniles, en las asociaciones y movimientos obreros de la llamada formación popular (Volksbildung), y que tuvieron gran auge hasta llegar Hitler al poder (1933). Precisamente tras el desastre de la II Guerra Mundial el movimiento pedagógico de los años 50 buscará conexión



con la época anterior al nazismo. La pedagogía social, el trabajo juvenil y la formación de adultos serán parte integrante y constitutiva de la acción social. El esfuerzo en los métodos de trabajo pedagógico-social con jóvenes y adultos está orientado a combinar didácticamente elementos o contenidos objetivos prefijados y seleccionados anteriormente (por el profesor, el trabajador-pedagogo social) y la participación activa por parte de los jóvenes y adultos. Este aspecto supone que los participantes en la acción social coeligen y codeterminan no sólo los contenidos a aprender o asimilar, sino también los métodos y técnicas conducentes a ello.

El repertorio de métodos y técnicas desarrolladas en los últimos 40 años que quieren adecuarse a esa doble exigencia, son innumerables y abarcan desde la charla informativa, pasando por la discusión de grupos, hasta los juegos de simulación, formación a través de la radio y/o televisión y hasta otros medios de aprendizaje a distancia.

Brevemente quiero exponer aquí uno de estos métodos que ha tenido en toda Europa una gran aceptación y aplicación tanto en el trabajo juvenil como en la educación de adultos, llamado método de Interacción Centrada en el Tema (I.C.T.), desarrollado por la suiza Ruth Cohn en el Workshop Institut for Living-Learning en Nueva York. El I.C.T. es un método de trabajo grupal e implica tres pasos:

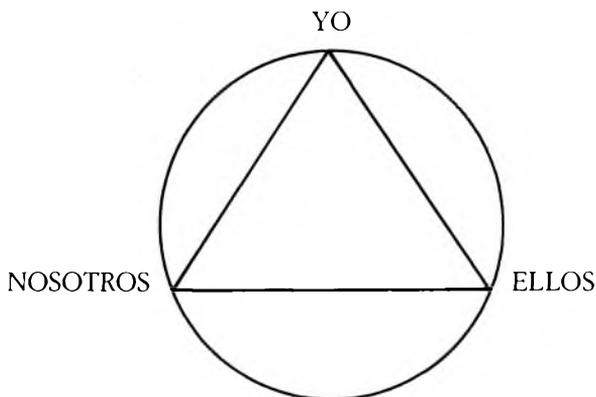
- 1) Se presenta un tema o explicación de algún fenómeno objetivo.
- 2) Los participantes piensan sobre el tema que acaban de oír y recuerdan cosas de su vida que tenga relación con el tema, o simplemente atienden a sus sugerencias.
- 3) Los participantes dirigen su atención a la situación actual bajo las siguientes indicaciones:
 - Cómo vivo yo en este momento, mi estar aquí, es este grupo, con este profesor que acaba de darme una explicación e indicaciones de cómo estar aquí.
 - Qué siento yo y dónde en mi cuerpo.
 - Qué siento yo, percibo, veo u oigo.

En esta sesiones se pretende integrar los tres elementos que de alguna manera están presentes y actuales y son:

- 1) El YO individual, la personalidad.
- 2) El NOSOTROS, el grupo.
- 3) El ELLO, el tema.



Este triángulo está inmerso en un círculo que expresa el ambiente externo en el que está el grupo de alguna manera envuelto, este ambiente contiene tiempo, lugar y circunstancias históricas y sociales. Gráficamente lo podemos expresar así:



El I.C.T. tiene en cuenta estos tres puntos y el círculo que los envuelve y busca el equilibrio de la balanza entre el tema, las necesidades del individuo y las del grupo.

Ruth Cohn describe siete normas de comportamiento grupal para que los participantes consigan este equilibrio:

- 1) Intentar dar y recibir en la sesión lo que cada uno está dispuesto a dar y recibir.
- 2) Ser cada uno su propio jefe y decidir cuándo se quiere hablar y qué se quiere decir, o en su caso cuándo quiere callar.
- 3) Interrumpir la discusión cuando alguien no puede realmente seguir, ya sea porque se aburre, no le interesa el tema, esta molesto o por otras razones.
- 4) No pueden hablar dos a la vez. Si se presenta esta situación hay que interrumpir para ponerse de acuerdo quién habla el primero.
- 5) Hay que hablar en primera persona, usando el Yo. Nadie puede hablar por nadie. El usar el Nosotros o el Se significa la mayor parte de las veces, no querer asumir la responsabilidad de lo que se dice.



6) Es mejor hacer una comunicación personal que hacer una pregunta. Si se hace una pregunta hay que comunicar el trasfondo de la misma.

7) Hay que atender a las señales del propio cuerpo.

Tarea fundamental del que dirige el grupo es mantener el equilibrio de la balanza y atender el cumplimiento de las normas.

ACCION COMUNITARIA (GEMEINWESENARBEIT)

Al finalizar los años 60 y durante los 70 se inicia una crítica tanto a los métodos clásicos del T.S. como a todos aquellos métodos y concepciones de acción social que están más dirigidos a mantener el «status quo» social que a favorecer a los clientes. El T.S., se dirá, no es otra cosa que el esfuerzo social por mantener en silencio a las capas sociales más desfavorecidas, individualizando los problemas que son de sectores sociales. La crítica viene dada por las teorías neomarxistas de la escuela crítica de Francfort y que influirá decisivamente en la corriente de la pedagogía de la emancipación. Al mismo tiempo aparecen en Alemania y en los países occidentales las obras del brasileño Paolo Freire, cuyo estudio se extiende a universidades, escuelas universitarias de trabajo y pedagogía social. La pedagogía de Paolo Freire coincide en aspectos esenciales con la pedagogía de la emancipación, añadiéndole la dimensión antropológica. Estos elementos son:

- El análisis crítico de la realidad social y política.
- Toma de conciencia de las propias contradicciones y de las de la sociedad.
- Solidaridad en las acciones sociales.
- Democratización de todos los ámbitos de la vida (ver Jesús Hernández, págs. 99-122).

Todas estas corrientes de pensamiento y de acción social tuvieron su concreción fundamentalmente en la llamada Acción Comunitaria (Gemeinwesenarbeit), que se caracteriza por los siguientes elementos:

- La acción social incluye desde el principio la participación de los propios afectados.
- El lugar de realización es limitado al lugar de residencia de los propios afectados (barrio, calle o bloque de viviendas).

- Se aplica en grupos de personas que padecen una situación común de discriminación, abandono o desprivilegio.
- Los afectados proyectan sus propias acciones y las llevan a cabo.
- La comunicación es medio inexorable para mejorar su capacidad de acción.

El objetivo fundamental de la acción comunitaria es la emancipación social, la superación de situaciones de deterioro social, la mejora de condiciones de vida, la adquisición de recursos sociales, económicos, etc.

Los profesionales de ayuda realizan fundamentalmente tareas de coordinación. Protagonistas son los afectados, nunca los profesionales de ayuda (ver Nando Belardi y otros, págs. 229 y ss.).

No podemos menos, al hacer una exposición de conjunto de la metodología de T.S. en Europa, que referirnos a algunas concepciones de acción social que actualmente vienen desarrollando científicos en colaboración con los propios profesionales de ayuda. Ya no se habla tanto de metodología sino de concepciones teórico-prácticas de acción social. Con frecuencia se habla también de procesos de acción social. Quiero destacar brevemente tres de estas concepciones:

EL LIFE MODEL O MODELO ECOLOGICO

A comienzos de los años 80 publican los autores Carel B. Germain y Alex Gitterman un libro con el título *The Life Model of Social Work*, que ha encontrado gran eco en medios científicos tanto en EE.UU. como en Europa.

El punto de partida de este modelo constituye la tesis siguiente: «en toda sociedad los individuos tienen tareas que cumplir resultantes de las transacciones entre personas, y entre éstas y el medio. Estas transacciones se realizan en áreas de la vida que están entrelazadas entre sí. De ellas nacen necesidades, problemas, tareas que producen «stress», y que suponen un desafío para las propias personas» (pág. 12).

Estas áreas son:

- 1) El paso de una etapa de la vida a otra, ya sea por desarrollo evolutivo, por cambio de «status» o de rol social o por una crisis existencial de la vida.



2) Los condicionamientos físicos y sociales del entorno social y ambiental. El hábitat, catástrofes naturales, organizaciones burocráticas, red social, etc.

3) Las relaciones y procesos interrelacionales (la comunicación y el conjunto relacional de los individuos).

Según este modelo la mayor parte de los problemas de la vida nace de la deficiente o insatisfactoria interacción de las personas entre sí y con el entorno. De ahí que Life Model acentúe la necesidad de potenciar por un lado la capacidad de integración y adaptación del hombre, y por otra la necesidad de movilizar sus fuerzas para combatir o modificar influencias negativas del entorno.

Este modelo ecológico es básico e incluye tres fases:

— Fase de inicio, cuyo objetivo fundamental es la exploración de o los problemas (diagnóstico social) y la formulación del contrato que determine los objetivos de la intervención y las tareas a realizar.

— Fase de trabajo, en la que se van cumpliendo las tareas prefijadas por los individuos, grupos o familias de afectados en colaboración con el agente social.

— Fase de despedida o separación del cliente en la que el agente social ayuda al cliente a finalizar el proceso de ayuda.

Esta concepción y la siguiente se apoyan en la teoría de los sistemas que ha influenciado notoriamente los campos del saber, también en las ciencias sociales.

EL MODELO DE LOS SISTEMAS DE IMPLICADOS

Como dice el profesor Heinz J. Kersting (págs. 25 y ss.), el modelo teórico de los sistemas desarrollado por A. Pincus y A. Minahan con anterioridad al modelo ecológico, constituye junto a éste uno de los modelos de trabajo social de mayor interés. Este modelo se fija precisamente en la multiplicidad de factores interaccionales y de entorno que confluyen en una situación de acción social. Se trata de sistemas abiertos en interacción. Los problemas surgen cuando hay trastornos en estas interacciones. El punto de referencia en el T.S. no es tanto el cliente con su sistema, si no aquel sistema que origina un determinado problema en el cliente, en su relación con los demás sistemas. Puede ocurrir, dice el profe-

sor Kersting, que el cliente se convierta en portador de síntomas de trastornos que vienen dados por el medio ambiente.

En cualquier acción social hay que tener en cuenta los siguientes sistemas:

— El sistema del trabajador social, o mejor dicho, del agente social. Este sistema implica su capacidad personal, los medios que tiene a su disposición, el repertorio instrumental y metodológico, etc.

— El sistema de los clientes. Se habla del sistema del cliente cuando éste ha decidido cooperar para conseguir un objetivo determinado, e implica igualmente la propia personalidad con sus valores, dificultades, inhibiciones.

— El sistema de objetivo u objetivos a alcanzar. Este sistema abarca todos aquellos aspectos que deben cambiar como resultado del proceso de ayuda. Este cambio puede realizarse en el cliente, pero puede afectar también a un sistema distinto a él, por ejemplo, a la escuela, al barrio, a los padres de un niño con problemas, etc.

— El sistema de acción que responde a todas aquellas personas que de alguna manera participan activamente en el proceso de cambio. Este sistema hace referencia fundamentalmente a equipos interdisciplinarios de intervención social.

LA ACCION AGOGICA

Paralelo en el tiempo a la aparición del modelo sistémico se desarrolla en los Países Bajos un modelo distinto enmarcado en las llamadas ciencias agógicas (Agogik). La acción agógica designa el proceso de cambio en sus diversas fases, teniendo en cuenta el sistema del cliente, la identificación de los problemas y la fijación de los objetivos a conseguir, la elección de la estrategia a seguir, su realización y su evaluación. Las fases de la acción agógica son:

1) Fase de esclarecimiento del tipo de necesidad que está exigiendo una intervención:

2) Fase de diagnóstico, de identificación del problema y de formulación del o los objetivos.

3) Fase de desarrollo de la estrategia a seguir en la intervención.

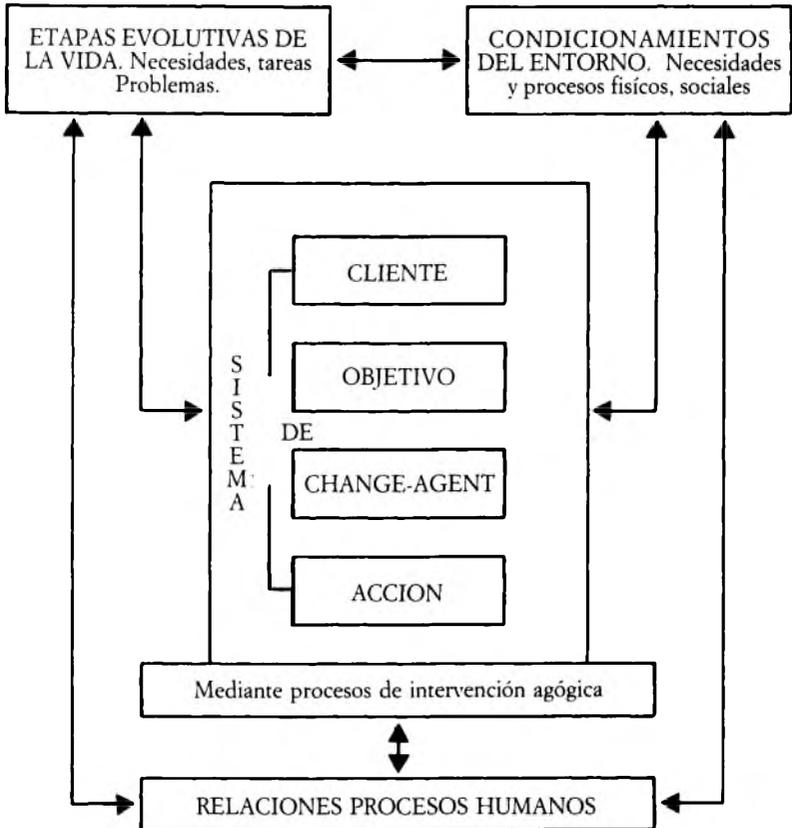
4) Fase del cambio propiamente dicho, es decir, de la innovación que se introduce para la consecución del objetivo.



5) Fase de estabilización y generalización de la nueva conducta.

Lowy en EE.UU. en la universidad de Boston, Krapoll y Kersting en la R.F.A. han desarrollado estas tres concepciones hacia un método que ellos llaman con razón integrativo, en el que cada modelo se convierte en parte fundamental y complementaria de un todo. Gráficamente lo expresan así:

GRAFICO MODELO INTEGRADO



ANOTACIONES CRITICAS

Esta visión de conjunto de la metodología social desarrollada en Europa que tiene más un carácter ejemplar que exhaustivo, da idea de la riqueza científica de estos países, que incluso en el campo de la acción social tan dependiente de otras ciencias, buscan modelos científicos propios de trabajo y de educación social, queriendo hacer un sistema teórico-práctico que haga al trabajo social y pedagogía social científicamente independientes y autónomos.

Sin embargo, el sistema de acción social adolece de un exceso de terapias destinadas a mejorar el funcionamiento de individuo y de los grupos sociales, descuidando el hecho de que no es el individuo sino la propia sociedad la que está enferma (ver Affeman, pág. 260). La multiplicidad de concepciones y métodos hace difícil la formación de los agentes sociales que se pierden en el bosque de ofertas metodológicas. Además, algunas de ellas solamente pueden ser adquiridas en instituciones privadas fuera de las instituciones académicas.

De gran interés para nuestro momento histórico en España ante la reforma de estudios universitarios de trabajo social, es sin duda el carácter educativo de la actividad social ejercida en Europa.



BIBLIOGRAFIA

- AFFEEMAN, J.: *Krank an der Gesellschaft*. Deutsche-Verlagsanstalt-Stuttgart, 1973.
- BELARDI, N., y otros: *Socialarbeit, Band IV*. Diesterweg, Francfort, 1980.
- VAN BEUGEN, M.: *Agogische Intervention, Planung und Strategi*. Herder, Freiburg, 1971.
- BÖTTCHER, H.: *Socialpädagogik in Überblick*. Herder, Friegurg, 1975.
- COHN, Ruth: *Von der Psychoanalyse zur Themenzebtrueten Interaktion*. Clett-Cotta. Stuttgart, 1981.
- GERMAIN, C.; GITTERMAN, A.: *Praktische Socialarbeit. Das Life Model der Socialen Arbeit*. Enke-Verlag. Stuttgart, 1983.
- HERNÁNDEZ, J.: *Pädagogik des Seins: P. Frieres praktische Theorie einer emanzipatorischen Erwachsenenbildung*. Achenbach-Verlag. Lollar, 1977.
- JUNKER, H.: *Das Beratungsgespräch: Zur Theorie und Praxis kritischer Socialarbeit*. Munich, 1971.
- KERSTING, H.: *Schulsocialarbeit*. IBS. Aachen, 1985.
- LOWY, L.: *Socialarbeit/Socialpädagogik als Wissenschaft im angloamerikanischen und deutschsprachigen Raum*. Lambertus-verlag. Freiburg, 1983.
- RÖHRS, H.: *Die Socialpädagogik und ihre Theorie Dtsche-Verlagsanstalten*: Francfort, 1968.
- QUINTANA, J. M.: *Pedagogía Social*. Dykinson. Madrid, 1984.
- TUGGENER, H.: *Social Work*. Beltz-verlag. Weinheim, 1971.
- KRAPOHL, L.: *Erwachsenebildung: Spontanität und Planung*. ISB. Aachen, 1987.

Metodologías para el trabajo social

María Salas Larrasábal
Paloma López de Ceballos

Ante todo convendrá ponerse de acuerdo sobre la terminología. ¿Qué es un trabajador social? En los estudios teóricos y en la vida práctica se suele oscilar entre dos extremos: en unos casos se denomina en exclusiva trabajador social al titulado en una Escuela de Trabajo Social y en otros se amplía el sentido para incluir en esta denominación a «toda persona que realiza una labor cuya modalidad operativa exige una dimensión o preocupación social» (1).

Entre el primer supuesto, que reduce extraordinariamente la calificación de trabajador social y lo identifica en muchos casos exclusivamente con el Asistente Social, y el segundo, tan amplio que engloba prácticamente a toda actividad humana digna de ese nombre, puede encontrarse un término medio: el que considera trabajador social a todo el que actúa en la acción social de forma consciente y organizada; entendiéndose por acción social de acuerdo con Monserrat Colomer, una intervención organizada con vista a modificar el medio social, a mejorar las condiciones de vida y la distribución de los bienes económicos-sociales-culturales (2).

En este sentido hay muchos trabajadores sociales, pero no cualquier profesional puede llamarse así, aunque realice su actividad con una preocupación social.

(1) ANDER EGG, E.: *Diccionario de Trabajo Social*. Publicaciones de la Caja de Ahorros de Alicante y Murcia. 1981.

(2) COLOMER SALOMONS, M.: «Áreas o campos de la Acción Social», en *DOCUMENTACION SOCIAL*, núm. 53, dic. 83, págs. 75-76.



Cada vez que surge o se descubre una nueva necesidad social, suele aparecer un nuevo modelo de trabajador. Así nacieron en su día los Asistentes Sociales y así nace después el Animador Social y Cultural, el Educador de calle, los Educadores familiares, el Recreólogo, los Padres sustitutos, los Acompañantes en procesos de desintoxicación, los alcohólicos anónimos, etc.

Habitualmente, la respuesta al problema se produce de forma espontánea, por iniciativa social de una persona o de un grupo más sensibilizado. Se ensayan experiencias más o menos válidas, de las cuales muchas fracasan, pero algunas aciertan; las experiencias se repiten, se analizan, se critican y adquieren una validez. En un momento del proceso reciben un reconocimiento oficial y lo que había nacido como movimiento ciudadano voluntario se convierte en profesión aceptada socialmente.

Así, por acumulación de experiencias positivas y negativas, van surgiendo nuevas modalidades de trabajadores sociales, que unas permanecen y otras pasan sin apenas dejar huella.

DIFERENTES TRABAJADORES SOCIALES, DIFERENTES METODOS

Es tal la variedad de nuevas modalidades sociales en incipiente creación o ya con cierta experiencia que resultaría pretencioso por nuestra parte intentar siquiera una enumeración de los diferentes métodos que se pueden estar ensayando o practicando con asiduidad.

Dejando a un lado el debate teórico, siempre actual y nunca resuelto, sobre si debería reformularse la metodología tradicional de la mayoría de los trabajadores sociales en ejercicio para encontrar un método único y básico, el hecho cierto es que en la práctica se utilizan formas de hacer diferenciadas.

Según el Diccionario Larousse método «es manera de hacer (decir o enseñar) una cosa siguiendo ciertos principios y con cierto orden». La manera de hacer de los diversos trabajadores sociales no siempre coincide y no sólo por una cuestión de mayor o menor profesionalidad, de mayor o menor rigor, preparación y eficacia si no por obedecer a principios diferentes.

Sabemos que el método no es neutro, pero a veces pretendemos encontrar el método único aun sabiendo que las finalidades no coinciden. A este propósito decía Gandhi bellamente: «los me-



dios se asemejan a la simiente, el fin se asemeja al árbol; entre los medios y el fin existe la misma relación inviolable que entre la simiente y el árbol» (3).

El método único como aspiración parece difícil de lograr, pero dejando a un lado, como decimos, esta cuestión, el hecho es que en la práctica todavía pueden diferenciarse y distinguirse diferentes maneras de organizar la acción según se actúe sobre casos individuales, sobre grupos o sobre una comunidad, y dentro de estos tres apartados, distintos métodos según los principios en que se apoyen.

En la *relación de ayuda individual*, muy frecuente todavía en el trabajo social y quizá en expansión, los principios en los que se basan los métodos provienen fundamentalmente de la psicología y de la medicina. Como la psicología no forma un cuerpo cerrado y único sino que existen diferentes escuelas, el método no se identifica ni sigue los mismos pasos exactamente. Algunos trabajadores sociales se apoyan en la Psicología freudiana, otros en la conductista y otros aún en la Psicología llamada humanista, ya sea la no directiva de Carl Rogers, el análisis transaccional de Eric Berne, etcétera.

Por poner un ejemplo tradicional, el método del caso, descrito por Mary Richmond, norteamericana creadora en 1898 de la primera Escuela de Servicio Social, es un método típicamente psicológico que ha sido aplicado inclinándose más a una escuela conductista o freudiana según el momento histórico y el país concreto.

El método de *trabajo con grupos*, menos frecuente en España de lo que se suele admitir, se apoya en las teorías psicosociológicas sobre todo de Kurt Lewin, inventor del término «dinámica de grupos». Lewin y su equipo creyeron que habían encontrado un medio de formación y cambio. De hecho, el método de trabajo se puso a punto en Connecticut en 1946, en el transcurso de un seminario para formar animadores que reforzasen la acción en favor de una legislación que promulgara la igualdad racial ante el trabajo. En su origen tuvo, pues, una clara finalidad de animación. En la práctica, a veces se convierte en una forma de mejorar el trabajo de los grupos. Otras veces se emplea el método del caso en una reunión llevada con las técnicas de la dinámica de grupos.

(3) Citado por CRISTINA DE ROBERTIS en *Methodologie de l'intervention en travail social*. Socioguides. Centurión. París, 1981, pág. 80.

El trabajo social llevado a cabo para *dinamizar una comunidad* se apoya preferentemente en el análisis sociológico, pero también aquí los métodos empleados pueden ser muy diversos según la escuela que se tome como modelo. Desde el desarrollo tecnológico a la investigación acción, hay en juego toda una serie de posibilidades.

Ante esta diversidad real de métodos, optamos por describir más pormenorizadamente tres que conocemos más de cerca: método de la educación popular liberadora; método de animación socio-cultural; investigación acción participativa.

EDUCACION POPULAR LIBERADORA

Las actividades en favor de la cultura popular no tienen en España la relevancia que han adquirido en otros países de Europa, pero cuentan con una historia interesante que alguien debería escribir. Se suele citar la Ley Moyano de 1857 como el inicio de la preocupación oficial por los adultos «cuya instrucción haya sido descuidada o quieran adelantar en sus conocimientos», pero, ya en el siglo anterior, Carlos III dictó una Real Cédula (1781) por la que se promueve «la educación y formación de vagos» (4).

Desde entonces, al lado de las oportunidades ofrecidas a los adultos de medios populares a través del sistema oficial de enseñanzas, han existido y existen una serie de iniciativas sociales en favor de una cultura popular de muy diverso signo y características metodológicas según la entidad de sus promotores.

Durante la década de los sesenta se introdujo en España la experiencia de educación popular de Paulo Freire, a través de cursos organizados fundamentalmente por NORAY, AFS y el Secretariado de Cooperación al Desarrollo. En 1973 la editorial Marsiega publicó una selección de la obra de Freire, avalada por el autor con un prólogo y realizada en versión original francesa por el INODEP.

A partir de entonces se inician una serie de programas, más cercanos al trabajo social que a la educación sistemática, que tratan de poner en práctica el método de educación de adultos de Paulo

(4) Real Cédula dictada por MONTSERRAT SALA en *Una educación permanente de adultos*. Marsiega. Madrid, 1975, pág. 54.



Freire a nivel de alfabetización, de post-alfabetización y también en otros niveles.

El método de alfabetización de Freire es bien conocido y algunas de las experiencias llevadas a cabo están ya publicadas. Citaremos, por ejemplo, *Una experiencia de alfabetización de adultos gitanos* (5), *Así aprendemos los adultos* (6), *Métodos activos para la instrucción popular de adultos* (7).

En la misma línea metodológica, pero apoyándose en la obra de Francisco Gutiérrez, ha trabajado el colectivo de Hortaleza que también ha publicado su experiencia (8).

Este método de trabajo social ha acumulado ya suficiente experiencia para poder describir cuál es su manera general de actuar en cualquier circunstancia, y no sólo en el caso concreto de la alfabetización.

Los principios en los que se basa el método, ampliamente desarrollados por Paulo Freire en sus obras, son en resumen los siguientes:

— Nadie es absolutamente sabio, nadie es absolutamente ignorante. Todos sabemos, aun el analfabeto; todos ignoramos, aun el catedrático de universidad y el académico.

— No se puede enseñar nada verdaderamente importante si no se está dispuesto a aprender como contrapartida. La relación educador-educando es una relación dialogal.

— La transmisión simple de saberes (educación bancaria) aliena al hombre cuando no va acompañada de un proceso de conscientización.

— El saber que no lleva a una acción transformadora es un bla, bla, bla estéril; la acción sin reflexión se convierte en activismo.

Sobre estos principios se apoya una forma concreta de actuar (un método), según los pasos que se indican a continuación:

1. Puesto que todos sabemos algo, el educador empieza por descubrir lo que otros saben, es decir, *antes de hablar escucha*. Desaparece el profesor que viene con la lección aprendida.

(5) GARRIDO, M.^a Jesús: *Una experiencia de alfabetización de adultos gitanos*. Madrid. Marsiega, 1977.

(6) ROMANS, M.^a Mercé: *Así aprendemos los adultos*. Edit. Popular. Madrid.

(7) QUEREIZAETA, M., y SALAS, M.: *Métodos activos para la instrucción popular de adultos*. Marsiega. Madrid, 1975.

(8) Colectivos de la Escuela de Adultos del C. S. de Hortaleza: *Educación de adultos. Reto, experiencia, futuro*. Editorial Popular. Madrid, 1986.



2. *El Programa* no lo establece el educador ni la institución educativa sino que *se elabora en diálogo con los educandos*. En este diálogo se explicitan los objetivos que cada uno desearía y se llega a un acuerdo sobre el programa.

3. A partir del programa establecido, el educador ayuda a plantear las preguntas y a encontrar las respuestas. *Promueve que el alumno poco a poco se convierta en investigador*.

4. *Los temas planteados se consideran en su globalidad*: aspectos físicos, geográficos, históricos, económicos, psicológicos, políticos. Los temas se abordan en forma globalizadora de manera que desaparecen las asignaturas convencionales.

5. En consecuencia, *el educador o es polivalente* a niveles muy sencillos o *tiene que ser un equipo interdisciplinar*.

6. En cada tema, el o los educadores, *antes de facilitar el material, hace surgir lo que los educandos saben* previamente a través de su experiencia. Sólo después de agotar esta fuente de información se pasa a la búsqueda de los datos que faltan.

7. *Estos datos se obtienen* no en un libro de texto prefijado sino en *múltiples fuentes de información*: bibliotecas, periódicos, revistas, visitas dirigidas, viajes, entrevistas, películas, etc.

8. *Los conocimientos* que se adquieren *se relacionan directamente con la vida* concreta de forma que provoquen una toma de postura e inviten a una acción.

ANIMACION SOCIOCULTURAL

Con esta denominación se pueden designar actividades de muy diverso signo, puesto que por su misma naturaleza los límites de la animación sociocultural no están muy marcados. Las autoras de este artículo opinan que la animación sociocultural se puede definir a través de tres características: promueve la vida asociativa, propone la participación colectiva y realiza cualquier tipo de actividad cultural o social dentro de las anteriores coordinadas.

Las autoras han realizado recientemente una investigación acerca de los Centros de formación de animadores socioculturales que existen actualmente en España. Aunque la investigación no incluía el estudio de la metodología empleada, sin embargo la información obtenida demuestra que en los Centros de Formación,



se utilizan todavía en alto porcentaje los métodos magisteriales tradicionales, conferencia, charla, etc., para la formación teórica y los talleres para las habilidades prácticas, pero no tanto otras posibilidades de simbiosis acción-reflexión (9).

El CIAC, y otros grupos, utiliza un método tomado también de Paulo Freire. Dicho método sigue las siguientes fases:

1. *Análisis crítico de la realidad*. Tiene tres momentos: En un primer momento se debe delimitar la parte de realidad sobre la que se desea actuar: el propio grupo, o la propia institución, los problemas del barrio o el pueblo, la problemática familiar, de la mujer, de la tercera edad, de los jóvenes; el mundo del trabajo, del ocio, etc.

En un segundo momento se descubre que la realidad se encuentra codificada en forma de cartel, montaje audiovisual, película, canción, esquema gráfico, tipología, etc.

El animador promueve un análisis de la situación recogida en la codificación (10), formulando interrogantes, alrededor de las preguntas clave:

- ¿qué está pasando aquí?, ¿qué refleja esta situación que vemos?,
- ¿en otros lugares, en otros países, en otras etapas históricas ocurre lo mismo?,
- ¿por qué esto es así?, ¿no podría ser de otra manera?,
- ¿qué se opone a que esto cambie?,
- ¿quién ayuda a que esto pueda cambiar?

Cada una de estas preguntas exige un análisis más detallado y profundo:

- observar otras realidades diferentes,
- recoger datos y ordenarlos según el sistema,
- consultar a otras personas, a otros colectivos.

En resumen, lo que se hace con este análisis es descodificar la situación recogida en el «cuadro de expresión», es decir, descomponerlo descubriendo los contenidos latentes.

(9) LÓPEZ DE CEBALLOS, P., y SALAS, M.: *Formación de Animadores y dinámicas de la formación*, Ed. Popular. Madrid, 1987.

(10) Codificación es un «cuadro de expresión» donde se ven en conjunto datos dispersos en la vida de los hombres: ponen de manifiesto una situación evocando a un tiempo las causas que la provocan.



En un tercer momento, el animador ayuda al grupo a proyectar una nueva situación a partir de los elementos positivos de la anterior que desea potenciar y de los elementos negativos que desea eliminar o cambiar. Se vuelven a globalizar los datos en una nueva codificación.

El análisis crítico de la realidad es más que una conciencia *de* una conciencia *para*.

En esta primera fase, el animador tiene un papel muy activo: Estimula la interpelación y provoca que los componentes del grupo se interpeleen mutuamente proponiendo las preguntas clave y reformulándolas de manera distinta cada vez que sea necesario.

2. *Formulación de objetivos*: Después del análisis crítico, el animador debe proponer al grupo una opción: Puesto que esto es así, puesto que esta situación no es la deseable, puesto que nosotros podemos y queremos hacer algo por cambiarla, puesto que ya hemos proyectado una nueva situación; ahora, es el momento de comprometerse con unos objetivos que sean *posibles, concretos, medibles y coherentes* con el análisis realizado.

Una vez formuladas las condiciones que deben cumplir los objetivos, el animador abandona aún más su protagonismo y deja que el grupo formule sus objetivos, sin imponer los suyos propios.

Si observa que se formulan objetivos, incoherentes con la finalidad o imposibles de cumplir puede interpelar sobre ello o anotarlo para la evaluación, según su criterio, según la fase de maduración del grupo y según las consecuencias que se pueden derivar.

El grupo escoge, de entre todas las opciones teóricamente realizables, las que aquí y ahora considera más posibles sin dejar de ser coherentes.

3. *La acción*: Una vez formulados los objetivos se pasa a establecer un programa de acción para un determinado período de tiempo.

En este momento se utilizan cualquiera de las técnicas de programación habituales ya sea en el trabajo social o en la planificación empresarial. Esto es una técnica y, por lo tanto, más neutra que el método.

La acción es un momento muy importante en la animación sociocultural puesto que trata de movilizar un colectivo en función de algo, para realizar algo. La acción debe producir un efecto transformante en las relaciones humanas y en las estructuras.



4. *Evaluación crítica*: En esta fase del proceso se interpreta y valora. No se trata de hacer un balance ni una toma de cuentas, mucho menos una acusación o autoacusación. Es un nuevo análisis de una nueva realidad que nos permite analizar:

— Si el análisis primero fue suficientemente crítico; si los datos tomados en cuenta fueron correctos según los medios disponibles, si la interpelación tuvo el vigor necesario, si la nueva codificación fue adecuada, etc.

— Si los objetivos fueron posibles o sólo deseables; coherentes o tímidos; medibles o etéreos, etc.

— Si el plan de acción fue eficaz; si transformó algo o todo sigue igual.

De este modo la evaluación constituye una nueva forma de análisis que provoca una formulación de nuevos objetivos. Con ello se inicia una nueva fase del proceso en un grado de mayor exigencia.

LA INVESTIGACION-ACCION PARTICIPATIVA

Hemos visto que la organización del trabajo social se articula en torno a casos individuales, grupos o comunidades, siguiendo una lógica de micro a macro y, simultáneamente, un orden de mayor a menor frecuencia.

Por ello, el trabajo social ha utilizado bastante más las aportaciones de la Psicología que las de la Sociología. Existe además una especie de miedo reverencial a entrar en este segundo campo. Un autor tan prestigioso en nuestro país como Marco Marcchioni recomienda que el trabajador social no se meta en él y lo reserva a los especialistas (11).

Según esta visión de las cosas, la información que los expertos sacan de encuestas y estudios de medio enriquece la acción social, pero le es exterior o extraña.

Varias constataciones cambian este concepto. En primer lugar, la toma de conciencia de que todos hacemos una psicología espontánea o salvaje, pues estudiamos espontáneamente e interpretamos comportamientos personales y características individuales. Y, del

(11) MARCHIONI, M.: *Planificación Social y Organización de la Comunidad*. Edit. Popular. 1987.



mismo modo, hacemos también una sociología de este tipo: hacemos cuestionarios, conducimos entrevistas e interpretamos hechos y movimientos sociales. ¿Por qué no hacerlo entonces más científicamente?

Además, la búsqueda de información y la interpretación de las informaciones recogidas pueden ser, y de hecho lo son, un inicio de acción social pues por ellas se propician opciones sociales.

Finalmente, hace unos treinta años que Organismos Internacionales como la Organización Mundial de la Salud y la UNESCO proclaman que no hay desarrollo sin participación, y ello desde el momento en que se inician investigaciones sobre necesidades de la población.

Las investigaciones informativas de tipo tradicional conceden muy poco lugar a la participación. Los sujetos o dueños de la investigación son los financiadores que la encargan y los sociólogos y otros especialistas que la hacen. Las poblaciones y sus problemas son tomados como objeto de estudio. Se persigue la acción en un segundo tiempo cuando se aplican algunos resultados de la investigación en lo que al desarrollo social se refiere es que luego no se utilice. Más grave aún, puede resultar alienante para la población que se ha tomado por objeto, pues con ello de cierta manera se la reifica.

Por eso, hace también unos treinta años, se iniciaron las primeras investigaciones en las que se incluía la participación de la comunidad. Kurt Lewin, en Estados Unidos, y Lebert, en Francia, han sido pioneros al respecto.

Más tarde, científicos y hombres de acción de múltiples países han descubierto y puesto de manifiesto las virtualidades educativas de la investigación. Esto hace el punto que el Consejo Mundial de Educación de Adultos ha hecho de la investigación-acción participativa la base de la educación que promueve.

Ello, es lógico pues, si desarrollo y participación están ligados, también lo están conjuntamente con animación, trabajo social y educación.

Veamos brevemente algunas de las características básicas de la investigación-acción participativa.

Se caracteriza por el hecho de que las poblaciones implicadas son sujeto y no objeto del estudio, de la planificación y de la acción (educativa, sanitaria, ecológica, laboral, etc.), situada en el marco de desarrollos endógenos.



1. Los sujetos (o dueños) de la investigación-acción participativa son los grupos interesados, con el apoyo metodológico de animadores formados para ello, que actúan para, por y con el conjunto de la población.

2. El objeto de la investigación-acción son los conocimientos objetivos que vive la población (demográficos, económicos, geoambientales, socioculturales, educativos, etc.) y las percepciones subjetivas que de ellos tiene la población.

3. La finalidad de la investigación-acción es la concientización, es decir, el análisis de la realidad por la acción, el descubrimiento de los temas generadores de vida y energía en una comunidad dada y el compromiso colectivo hacia el aprendizaje y el desarrollo.

4. El proceso consiste en partir de la acción actual y potencial de los grupos y de la población e investigar para llegar a una nueva acción.

5. Los peligros contra los que hay que precaverse son la mala selección de los grupos, su animación defectuosa y, también los distanciamientos que pueden darse en toda metodología participativa entre instituciones más lentas y grupos más dinámicos.

No es posible resumir la metodología de la investigación-acción participativa en los límites de este artículo (12). Lo que la distingue es que parte de la acción se articula en torno a ella en todas las etapas de la investigación. Demos un buen ejemplo: Un grupo de educadores de calle de Bilbao preparó en una mañana de trabajo la investigación-acción siguiente:

ACCIÓN: Entrar en las pandillas de chavales para hacer animación sociocultural.

Pregunta: ¿Cuál sería el contacto inicial ideal para ello?

HIPÓTESIS (dividida en variables de investigación-acción):

+

Animador lleva menos de 2 años a los chavales.

-

les lleva más de 2 1/2 contacto con grupo.

(12) LÓPEZ DE CEBALLOS, Paloma: *Un método para la investigación-acción participativa*. Madrid. Edit. Popular y Ministerio de Cultura, 1987, 110 pág. aproximadamente en publicación.



Según hipótesis de investigación-acción porque si se confirma el peso de alguna de ellas para los resultados (indicadores) se tiene ya una línea de acción clarificada: poner animadores más jóvenes o más viejos, etc.

· INDICADORES (del contacto ideal):

- no huyen,
- se acercan a saludar,
- charlan de sus cosas,
- cuentan problemas personales y consultan,
- asisten a actividades programadas por los animadores,
- participan jugando y preguntando,
- dicen a los animadores lo que no les gusta a ellos,
- los invitan a actividades organizadas por ellos,
- organizan actividades positivas, sin necesitar los animadores.

Los indicadores están divididos en tres series porque así fue avanzando el grupo en su reflexión sobre lo que busca en «el contacto ideal»; igual que en las hipótesis, había otras.

INSTRUMENTACION

La reflexión demostró que no se necesitan instrumentos complicados para estudiar estos indicadores según cada variable y ver cuál o cuáles de ellas son más significativas para la acción de los voluntarios: basta con que lleven un diario de campo en el que anoten sus contactos en función del esquema anterior. El sociólogo luego les ayudará a detectar la representatividad de su investigación, para que la amplíen, etc.

Estas son tres pistas metodológicas que enriquecen sin duda un enfoque global del trabajo social. Sería interesante recoger y analizar las diversas experiencias que se están llevando a cabo en nuestro país.



La metodología y las técnicas en el trabajo social

Montserrat Colomer Salmons
Asistente Social

La finalidad de este artículo es la de hablar del *método* y de las *técnicas* utilizados en el trabajo social. No podemos hacerlo sin manifestar previamente algunas observaciones sobre la situación del trabajo social y de los servicios sociales en la actualidad, ya que cualquier método o técnica depende de la finalidad para la cual se utiliza y está marcado por un contexto determinado.

No es fácil, por un lado, determinar el modelo de política social que ilumina los programas de servicios sociales, ni, por otro, responder a la pregunta ¿qué hacen los trabajadores sociales? Si el método no es más que un camino a seguir, hay que saber a dónde queremos llegar; no se puede crear un camino óptimo que no vaya a ninguna parte.

Queremos decir con esto que ni el método ni las técnicas podrán ser útiles si no existe una política social claramente determinada, unos recursos adjudicados a los programas y unas funciones concretas señaladas a los profesionales que intervienen.

Es obvio que en España no existe una política clara de servicios sociales. Nos referimos especialmente a la política desarrollada por los órganos de la Administración (a cualquier nivel). En el sector privado existen entidades que tienen un programa definido de acción social (Cáritas, Cruz Roja, etc.), pero esto no quiere decir que no exista el problema de base de la falta de política social general que diga qué papel deben jugar los servicios sociales dentro de los llamados servicios personales.



Esta indefinición se demuestra especialmente en los servicios llamados de atención primaria (o de base, o generales, o comunitarios). Las Comunidades Autónomas han elaborado Leyes de Servicios Sociales y han contratado asistentes sociales que han colocado estratégicamente en su geografía; pero en la mayoría de los casos se han olvidado de crear una tecnoestructura que diera sentido y razón de ser a estos nuevos servicios. Los objetivos del trabajo social y de los servicios sociales se han formado muchas veces a nivel de los propios trabajadores sociales y en contradicción con la voluntad política. Es cierto que en muchos Ayuntamientos se han formado Concejalías o Departamentos de Servicios Sociales y se han desarrollado programas especiales en zonas depauperadas, o programas para la infancia, para la ancianidad, etc., pero todo ello casi nunca se ha considerado entre los factores básicos de la política de bienestar social del municipio, ni se han seguido modelos homologados.

No es, pues, extraño que los asistentes sociales y los trabajadores sociales en general se hayan movido en los límites de un horizonte de trabajo confuso, sin objetivos de trabajo suficientemente definidos y estables.

Lo dicho es suficiente para que quede claro que el método y las técnicas necesitan apoyarse en una política social que determine los objetivos generales que se pretende conseguir y facilite caminos viables para la solución de los problemas sociales. Esto es especialmente urgente de determinar en los mencionados servicios de atención primaria o generales; no basta con dotar de un asistente social o más la plantilla de un municipio o comarca si no se procuran los medios necesarios para que su trabajo no se tenga que limitar a una somera información y a buenos consejos.

EL METODO EN TRABAJO SOCIAL

Podemos considerar como un objetivo general del trabajo social el progreso de la sociedad en materia de bienestar social y la promoción de los recursos necesarios para una mejor calidad de vida. El método en trabajo social no solamente ha de señalar el mejor camino a seguir sino también la manera de hacerlo. Su finalidad no es trazar un camino para descubrir una verdad en sí misma; el conocimiento nos tiene que llevar a buscar los medios para cambiar la situación hacia una mejora o progreso social y humano.



Se puede definir, pues, como «una estructura sistemática de procedimientos, necesaria para obtener un resultado a través de un proceso de transformación de una realidad o situación concreta».

El método se compone de tres pilares básicos: el conocimiento, los objetivos a conseguir y la evaluación de los resultados.

El *conocimiento* es necesario para poder elaborar un programa coherente que responda a unas necesidades reales; es necesario un conocimiento amplio para tener una visión global y la información necesaria de cada uno de los elementos que forman el contexto en el que debemos desarrollar la acción social, incluyendo los recursos disponibles tanto materiales como humanos.

Los *objetivos* propuestos son la razón de ser de la actuación social en concreto. Su formulación exige una estrategia a seguir para conseguirlos, que puede ser una planificación general cuando se refieren a una realidad muy compleja o puede ser la preparación de un proyecto específico. Los objetivos deben ser concretos y realistas; no se trata de lo mejor, sino de lo posible, y además deben facilitar la posterior evaluación de resultados.

La *evaluación* es la consecuencia lógica de un trabajo reflexivo que pretende ser útil y coherente de acuerdo con la realidad. Hay que advertir que los tres elementos del método forman parte simultáneamente del proceso de trabajo, el cual puede iniciarse a partir de cualquiera de ellos. Se puede partir de un problema manifiesto sobre el que formulamos unos objetivos que obligan a profundizar en el conocimiento, o podemos partir también de una evaluación poco satisfactoria que nos lleva a revisar los objetivos o profundizar en los datos que tenemos sobre el asunto.

LAS TECNICAS EN TRABAJO SOCIAL

Consideramos como *técnica* el saber práctico que permite la utilización racional de unos instrumentos para obtener un resultado determinado. No debemos confundir instrumento y técnica. El instrumento es aquello que utilizamos para realizar nuestro trabajo y todo instrumento puede ser utilizado con una técnica mejorable. Quizá la confusión está en que a la palabra instrumento le damos un sentido material, sinónimo de herramienta. Pero el instrumento puede ser inmaterial, por ejemplo, la técnica de la entrevista supone la utilización de unos instrumentos para su realización aplicada al trabajo social, como pueden ser un lugar propicio que permita

crear un clima de confianza, el respeto de los silencios, las preguntas, etc. En un sentido más amplio, podemos considerar las propias técnicas como instrumentos para realización del método, y el método como instrumento para una acción eficaz respecto a unos objetivos.

Las técnicas, y también el método, están en relación con la ideología de quien las utiliza. Generalmente, el trabajo social se asocia a la estructura de una sociedad democrática y, en consecuencia las técnicas se consideran dentro de una línea de actuación profesional que pretende ayudar a las personas a conseguir su desarrollo humano y social a través, principalmente, de su participación en los programas de bienestar y en la solución de sus propios problemas.

Es imposible hablar de las múltiples técnicas a utilizar en la planificación y en la ejecución del trabajo social en la brevedad de este artículo. Me limitaré a señalar algunas de las que considero básicas en la situación actual.

A) **Técnicas de recogida y sistematización de datos**

Cualquier programa que pretenda un resultado positivo debe fundamentarse en el estudio de los factores que componen la situación o problema. Por el carácter del método de trabajo social, no solamente es importante la recogida y sistematización de datos en un estudio inicial, sino también en el curso de toda actividad que queremos evaluar posteriormente. Esta recogida de datos debe ser racional, es decir, debe responder a la previsión de si los datos serán utilizables en futuras evaluaciones o nuevos proyectos; no es menester cargarse de datos inútiles o excesivos que no serán trabajados posteriormente.

Existen fuentes de datos que pueden ser consultados fácilmente: estadísticas oficiales, padrón de habitantes, etc. Sin embargo, teniendo en cuenta que la finalidad del trabajo social es contribuir a un proceso de cambio, las técnicas más estimables para el estudio de una situación o problema serán las que pueden desarrollar una relación humana de manera que el estudio sea ya un elemento dinámico de transformación de una realidad.

No se puede prescindir en ningún caso de la observación y contacto directo del trabajador con la realidad. Este debe conocer la fisonomía cultural, material y humana de un contexto (sea una



comunidad geográfica o una institución). En el caso de estudios sobre poblaciones rurales, siguen siendo válidos los *coloquios familiares* (*) que permiten al asistente social percibir los sentimientos y las aspiraciones de la comunidad. En las zonas urbanas puede ser útil la realización de entrevistas en profundidad a personas importantes dentro del un núcleo urbano determinado; empezando por personas destacadas formalmente (maestros, presidentes de entidades culturales y cívicas, etc.) se llega a descubrir a otras personas no destacadas formalmente, pero que son influyentes en la relación vecinal. El carácter de estas entrevistas debe ser muy abierto para que los entrevistados puedan exponer sus puntos de vista según su manera de expresarse; el asistente social debe dirigir la conversación con empatía y llevar al interlocutor a hablar de aquellos puntos que pretende estudiar. Esta técnica puede utilizarse también dentro de una institución; en ella se encuentran sin duda personas clave en su estructura formal y personas ajenas a dicha estructura, pero que influyen en su dinámica interna como líderes.

La recogida de datos por la *encuesta* puede ser también útil como técnica de trabajo social utilizada como medio de trabajar un problema con participación de los propios usuarios o de los vecinos de un barrio. Por ejemplo, en un barrio con alto índice de población mayor de 60 años, una encuesta sobre la situación de la ancianidad permitió que el asistente social hiciera una labor de sensibilización del problema y se llegara a formular un programa de ayuda mutua entre los vecinos.

La recogida de datos debe incluir los siguientes aspectos:

a) *Datos cuantitativos-descriptivos*

Son el factor objetivo de la situación o problema: número de personas implicadas, tipos de problemas, etc.

b) *Datos históricos*

Es importante conocer los factores que han influido anteriormente en la comunidad o institución. El presente es un fruto del

(*) MARCO MARCHIONI: *Comunidad y desarrollo*. Nova Terra. Barcelona, 1969.

pasado y hay experiencias que han marcado una institución determinada o han creado una conciencia colectiva difícil de superar. (No nos referimos solamente a experiencias negativas, sino también a momentos de éxito cuyo recuerdo minusvalora la realidad actual.) Siempre es un error empezar una actividad sin tener en cuenta el pasado que puede influir en el desarrollo de un programa.

c) *La actitud de las personas*

Un proyecto de trabajo no puede hacerse al margen de la actitud de las personas implicadas; hay que conocer sus motivaciones, sus intereses, sus experiencias, su problemática, etc., saber cómo reaccionan ante el nuevo proyecto.

d) *Los recursos disponibles*

La programación más simple supone la utilización de recursos. Es importante el aspecto económico, pero en la acción social no lo es menos conocer los recursos humanos e institucionales que podemos implicar en la estrategia de la acción.

Antes de terminar este apartado hay que hacer referencia a la *informática* ya que en la actualidad no es posible hablar de sistematización de datos sin hacer referencia a la misma. Cada vez son más los servicios sociales que utilizan los ordenadores como medio de simplificación y ordenación del trabajo y de sistematización de la documentación. En un futuro muy próximo los trabajadores sociales tendrán que renunciar a la documentación de uso exclusivo, pero también hay que hacer el esfuerzo para que al buscar los datos clave para programaciones venideras, las personas a las que se refieren los datos pasen a ser solamente problemas cuantificables.

B) Técnicas de planificación, organización y gestión

Durante muchos años, los asistentes sociales han trabajado, salvo escasas excepciones, sin sentir la necesidad de las técnicas de planificación, organización y gestión, ya sea porque trabajaban



dentro de una entidad (hospital, empresa, etc.) en donde su departamento gozaba de cierta autonomía, o bien porque trabajaban en solitario (barrios, parroquias, etc.), con una responsabilidad concreta muy personal.

El dinamismo social de los años 80 ha situado a los servicios sociales en la esfera política. Muchos Ayuntamientos han creado las Concejalías de Servicios Sociales, nuevas profesiones se han incorporado a estos servicios y muchos trabajadores sociales han pasado a ocupar cargos de responsabilidad dentro de los organigramas de entidades y en organismos de las Administraciones autonómicas o locales. Las técnicas de planificación ha despertado, pues, un interés especial tanto entre aquellos asistentes sociales y trabajadores sociales en general, que se veían obligados a programar, a elaborar presupuestos, a dirigir servicios, etc., como entre los que debían actuar dentro de los límites de un programa o servicio.

Es, pues, necesario saber planificar y familiarizarse con las técnicas de *organización* para señalar dónde está el poder de decisión, la responsabilidad de la ejecución, a quién corresponde el estudio y la evaluación. Aprender técnicas de *toma de decisiones* para llegar a la acción más eficaz. Lo que ya no es posible es echar mano de la improvisación y de la intuición.

Planificar es en cierta manera actuar sobre el futuro, buscar el camino y los medios para llegar a unas metas determinadas. Formular unos objetivos no quiere decir señalar lo ideal que puede resultar inasequible; es cierto que toda programación tiene algo de utopía, sin lo cual no se conseguiría quizá ninguna mejora; pero hay que hacer el esfuerzo de expresarlos de manera realizable y que podamos ver claramente si se han conseguido o no.

Al planificar, podemos considerar tres dimensiones distintas: la global o general, la sectorial y la de actuaciones concretas. La global, a la que se suele llamar plan general, es la que abarca todos los elementos que deben formar parte del plan: el plan general de una institución, de un departamento municipal de servicios sociales, etc. La dimensión sectorial son los *programas* que pueden surgir del desglose del plan general; por ejemplo, en el caso del Departamento Municipal de Servicios Sociales, el desglose puede ser programa para la infancia, programa para la vejez, etc., y en el caso de una institución, un programa especial para los recién ingresados, un programa de formación del personal, etc. La última dimensión la forman el conjunto de *proyectos* concretos de realiza-

zación de un programa; por ejemplo, proyecto de un centro infantil, de realización de unas actividades de formación permanente, de organización de la recepción, etc.

Cada una de estas dimensiones debe tener sus objetivos, sus recursos, sus agentes de realización.

CUADRO DE LOS ELEMENTOS BASICOS EN CADA DIMENSION DE LA PLANIFICACION

	<i>Competencia</i>	<i>Contenido</i>	<i>Tiempo</i>
Plan General	Altas jefaturas.	Estudio global. Objetivos generales o política a seguir. Priorización de programas. Creación de recursos. Fuentes de financiación.	De 3 a 5 años.
Programas	Elaboran técnicos, deciden jefaturas.	Recogida datos sector. Objetivos específicos. Señalar prioridades. Proponer medios de realización (proyectos que impulsará). Elaboración del presupuesto asignado. Personal necesario. Recursos disponibles. Indicadores de evaluación de los objetivos.	De 3 a 5 años (puede coincidir con Plan General)
Proyectos concretos sobre un programa	Trabajadores Sociales.	Definición del problema a que se refiere el programa. Datos concretos. Objetivos a conseguir. Estrategia de realización: técnicas a utilizar, recursos profesionales. Presupuesto-valoración de costos. Indicadores de realización de los objetivos.	De 1 a 3 años.



Para realizar un programa o un proyecto es necesario organizar el trabajo: señalar las funciones que corresponden a cada persona que interviene, distribuir el horario procurando que haya equilibrio entre las diferentes tareas a realizar (atención directa, estudio, evaluación, reuniones de trabajo, etc.).

Los jefes de equipo, los directores de servicios, los responsables de programas, no deben tener reparo en ejercer la autoridad que les corresponda. El trabajo social no es una excepción y el servicio no marchará si sus responsables no asumen los deberes que supone la gestión del mismo.

C) Técnicas de ejecución

Podemos clasificar como técnicas de ejecución aquellas que el asistente social utiliza generalmente en la realización de los proyectos de trabajo. En su quehacer diario el asistente social debe informar, diagnosticar problemas, promover recursos, animar grupos, elaborar documentación, etc. Para realizar estas tareas se necesita una preparación técnica inspirada algunas veces en otras disciplinas —lo cual es común y normal en profesiones afines—, pero que se deben utilizar de una manera peculiar; quizá no se ha valorado suficientemente el cambio operado en algunas técnicas al ser utilizadas dentro de la perspectiva de la finalidad y de la ética del trabajo social.

Entre las técnicas del quehacer diario destacan las que se apoyan en la relación personal, ya que ésta es la base de todo el trabajo social.

En primer lugar encontramos las técnicas de *información*. Informar debidamente en el tiempo oportuno es un arte que deben practicar los trabajadores sociales. Hablaremos más adelante de la importancia de la comunicación, la cual no se puede establecer sin una información clara y completa. Además siempre se ha considerado especialmente importante el primer contacto del usuario con el servicio, ya que puede marcar toda la relación posterior.

La relación personal asistente social-cliente o usuario se realiza generalmente a través de entrevistas y dinámica de grupo. Lo característico de la *entrevista* en trabajo social es su carácter profesional; no es una conversación entre amigos (aunque puede tener un clima amistoso), sino que se distingue por tener una finalidad concreta en la línea de un programa de trabajo dentro de una relación



educativa y de ayuda. No es menester insistir en la importancia de la entrevista en el trabajo social, pero queremos recordar que la entrevista no es solamente una técnica a aplicar en el trabajo individual y familiar, sino también en el trabajo comunitario. Toda comunidad está formada por personas y el asistente social debe mantener muchas veces contacto personal con ellas. Lo que distingue estas entrevistas es su finalidad, que no es la de prestar ayuda a la persona para problemas propios, sino tratarla en proyección comunitaria; en ambos casos el asistente social puede utilizar tipos de entrevista distintos según el objetivo de la misma, pero siempre las personas han de sentirse aceptadas con empatía.

La situación de grupo favorece la satisfacción de las necesidades sociales de la persona ya que su dinámica se desarrolla entre el dar y el recibir. Por este motivo el grupo es un elemento importante en el trabajo social y las *técnicas de grupo* pueden utilizarse en gran número de programas y actividades tanto en el aspecto individual en grupos de ayuda mutua, como en proyectos de trabajo comunitario. Estas técnicas han sido empleadas en los servicios sociales por distintos profesionales (educadores, psicólogos, etc.). Queremos resaltar que el asistente social puede y debe trabajar con grupos como medio de comunicación y socialización de las personas con un carácter normalizado. El grupo no es exclusivo del tratamiento terapéutico, sino que forma parte de la vida misma.

Existen estrategias dibujadas sobre un trabajo con grupos: reuniones de pocos participantes como preparación de una asamblea general, creación de un grupo motor cuyos participantes animan a otros grupos, etc. El grupo facilita la visión comunitaria de las situaciones y da lugar a la participación.

En nuestra época tienen especial relevancia todas las técnicas de *comunicación* consideradas muchas veces solamente desde el aspecto masivo. En este sentido, los trabajadores sociales sufren estas técnicas y no pueden dejar de tenerlas en cuenta. La transmisión televisiva de un partido de fútbol, por ejemplo, puede echar por tierra la celebración de una importante reunión de vecinos. Los trabajadores sociales poco pueden hacer con estos medios masivos, ni tan sólo neutralizarlos. Pero hay otros medios de comunicación cuya técnica sí que deben conocer de alguna manera.

La comunicación siempre supone un emisor que dirige un mensaje a un receptor a través de un canal concreto. El mensaje debe ser expresado de forma inteligible para el receptor y esto



sólo se consigue utilizando los medios adecuados. Un simple aviso tiene que ser dado de forma comprensiva para quien se tiene que avisar. Es necesario formarse técnicamente para saber la mejor manera de hablar ante un grupo, de redactar un boletín, de presentar unos datos, etc. Evidentemente que para grandes ocasiones tendrá que recurrirse a un experto; pero los trabajadores sociales intervienen en muchos aspectos y actividades que con un mayor conocimiento de las técnicas de comunicación se podría conseguir un mejor resultado.

D) Técnicas de evaluación

He dicho que la evaluación era uno de los pilares básicos del método de trabajo social. Las técnicas de evaluación están en estrecha relación con las de recogida de datos (éstos son imprescindibles para evaluar) y con las de formulación de objetivos (sin objetivos concretos es difícil medir los resultados).

Se debe, pues, hacer referencia a la *documentación*. Entendemos por documentación profesional cualquier dato o reunión de datos, informes, memorias, etc., sobre el campo de trabajo, el usuario de los servicios sociales o el propio trabajador social.

La pregunta que surge de inmediato es la de ¿qué datos se deben documentar?, y también ¿quién tiene acceso a la documentación para evaluar? Ya he dicho anteriormente que no era necesario sobrecargarse de datos que a veces resultan inútiles. Son siempre importantes los que determinan el tipo de demanda que nos llega, los que demuestran la cantidad y la calidad del trabajo, los que pueden quedar como referencia histórica importante del servicio, etc. Seleccionar los datos siempre es laborioso, pero debe haber una relación entre el tiempo que invertirá el asistente social facilitándolos y el provecho que se va a sacar de los mismos.

En algunos servicios la evaluación es realizada por unos profesionales dedicados a tareas de control y programación (staff). En este caso nos encontramos con la cuestión del acceso a la documentación. Creo que no hay que exagerar las cuestiones del secreto profesional; la discreción no es solamente un deber del trabajador social que ha realizado la atención directa, sino de todo el equipo del servicio o de la entidad.

La evaluación se puede realizar en períodos determinados de trabajo o de manera continuada. En el primer caso, la evaluación



suele servir para reformular los programas o el plan general. La evaluación continuada es más útil en los proyectos de trabajo. Si se han señalado *indicadores* de resultados, la comprobación de si éstos se dan o no es un medio de evaluar los objetivos. Por ejemplo, si tomamos como indicador el número de personas que participarán en una actividad, si ésta no consigue al cabo de un tiempo determinado que alguien se interese, podemos evaluar las causas del aparente fracaso sin tener que esperar, lo cual nos permite rectificar en el curso de la acción.

La evaluación continuada del trabajo se realiza también cuando está organizada la supervisión. La *supervisión* como técnica de trabajo social se ha considerado demasiadas veces como algo externo a la institución. La organización que exigen actualmente los servicios sociales, exige también que la supervisión forme parte de la organización y contribuya a la calidad del servicio. Los trabajadores sociales deben ver en la supervisión un control positivo que puede dar seguridad a su trabajo y facilitarles los medios necesarios para desarrollar mejor sus funciones.

* * *

Con este artículo he intentado dar una idea global del método y de las técnicas de trabajo social. Soy consciente que algunos temas han quedado solamente apuntados, pero mi deseo es que esta visión global motive al lector a profundizarlos.

Sin embargo, el desarrollo del método o de las técnicas sirve de muy poco si no existe una política firme en materia de servicios sociales. El crecimiento que éstos han sufrido en los últimos años nos exige una buena organización y gestión.

Planificación, organización... ¿Podemos creer todavía que los servicios sociales y el trabajo social llegarán a ser útiles para acercar el bienestar social a cuantos carecen de él?



BIBLIOGRAFIA

- C. BACHMAN: *Changer au quotidien*. París. Etudes Vivantes. 1982.
- BARROS, Nidia A. de, y otros: *El taller, integración de teoría y práctica*. Humanitas. Buenos Aires, 1980.
- COLEGIO OFICIAL DE DOCTORES Y LICENCIADOS EN CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA: *Sociología y planificación de los Servicios Sociales*. Madrid, 1984.
- COLEGIO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES: *Dos documentos básicos en T.S. Siglo XXI*. Madrid, 1985.
- *Un modelo de ficha social*. Siglo XXI. Madrid, 1986.
- COLOMER, Montserrat: «El Método de Trabajo Social», *Revista de Treball Social*, núm. 75. Barcelona, 1979.
- FONT, T., y A. PORCEL: *Estudio sobre técnicas de trabajo social*. Colegio de D. en T.S. de Barcelona, 1986.
- MINTZBERG, H.: *La estructura de las organizaciones*. Ariel. Barcelona, 1984.
- VALLE, Antonio del: *El modelo de servicios sociales en el Estado de las Autonomías*. F. IESA. Siglo XXI. Madrid, 1987.
- ZAX, Melvin, y SPECTER, Gerald A.: *Introducción a la psicología de la comunidad*. El Manual Moderno. México, 1979.
- MAN KEUNG HO: *Social Work. Methods, techniques and skills*. University Press of America, 1980.

Metodología de la participación en la acción social

Manuel Sánchez Alonso
Técnico en Desarrollo Institucional
Presidente de AFS
(Asociación para la Formación Social)

Entendemos que hablar de Metodología equivale a hablar del cómo, del cuánto y del cuándo. Los qué y para qué, previos y de gran importancia, se suponen o son tratados en otro estudio. Dado que el tema de la participación es un tema muy querido y «amigo» desde hace tiempo, confesamos, desde el principio, que tenemos prejuicio sobre él. Creemos que se trata de un auténtico y positivo prejuicio o juicio previo, consistente en que decir participación, es decir, participación en algo, en la sociedad, es un sector, en una entidad o institución. Está claro que ahora se trata del sector de la Acción Social y opinamos que el ámbito prevalente y cotidiano es en alguna de sus asociaciones, centros o fundaciones. Así pues, el tema que nos ocupa lo entendemos como participación en entidades de Acción Social.

Puesto que se trata de participar en entidades indicaremos, desde un principio, que, a nuestro juicio, hay dos criterios o claves rectores: Participación y eficacia. Si una entidad o institución existe, y conviene que exista, es para algo. Para cumplir unos fines y unos objetivos, para funcionar o realizar unas actividades. La eficacia consiste en este cumplimiento de fines y en que la entidad «funcione». Conviene, por tanto, unir o hermanar participación y eficacia. En el enfrentamiento entre participación y autoritarismo estamos a favor de la participación, pero en la relación entre participación y eficacia, no inclinamos sin más la balanza en favor de la participación, porque la eficacia es la «participación de la institución». Eso no quiere decir que la participación no tenga importan-



cia. La tiene y grande y por eso la institución debe organizarse teniendo en cuenta la mayor participación posible en cada momento y en cada caso. Es más, la ciencia de la gestión organizativa destaca que hay momentos y casos en los que no hay nada más eficaz que la participación. Por otra parte, una mentalidad democrática y social nos lleva a pensar no en una gestión cualquiera, sino en una gestión participativa.

Vamos a presentar nuestros conocimientos y experiencias sobre el tema de acuerdo con esta sistemática o perspectiva: Participación individual, Participación en grupo, Participación del grupo en la estructura y Participación de las instituciones en el sector. Queda ya aclarado que se trata de Metodología y explicitamos ahora que la vemos como un tema cambiante y dinámico, no estático, sobre el que conviene precisar el grado de participación posible y sobre el que conviene incidir con factores que la potencien. Anticipamos que esos factores son, a nuestro juicio, la formación, la motivación, el liderazgo y la manera de organizarse o forma de concretar la estructura y los métodos institucionales de funcionamiento.

1. PARTICIPACION INDIVIDUAL

¿Cuándo una persona es participativa? ¿Cuándo un individuo es participador o participante? Una respuesta completa requiere abordar todos los contenidos de las Ciencias Humanas: Psicología, Sociología, Filosofía... No es el caso. Una respuesta parcial y, quizás, suficiente en este caso, podemos encontrarla en el modelo psicológico del Análisis Transaccional de Berne (1), según el cual nuestra interacción con los demás es a partir de tres niveles o estados del yo: el de padre, el de niño y el de adulto. El nivel del adulto se caracteriza porque recoge datos, los interpreta y analiza, calcula probabilidades y toma decisiones. El nivel de padre tiene funciones de protección y sanción y el nivel de niño expresa deseos e instintos. Un estado de padre muy desarrollado intenta el dominio de los otros y el «paternalismo». Por el contrario, un nivel de niño preponderante supone sumisión o rebeldía caprichosa. Cierta grado de nivel de padre y de niño es humano y por ello positivo, pero, una persona madura parece reflejarse mejor en un estado adulto más amplio que los restantes.

(1) KERTESZ, R., y otros: *Introducción al Análisis Transaccional*. Paidós.



Desde el punto de vista individual la participación requiere personas psicológicamente maduras, al mismo tiempo que éstas son más exigentes respecto a la participación. Ya hemos relacionado la adultez con la recogida de datos, la interpretación, el análisis, el cálculo de probabilidades y la toma de decisiones. Así pues, todo lo que sea facilitar o facilitarse información, tener opinión y decidirse o actuar es propio de la participación individual. ¿Cómo se logra ésta? ¿Cómo se potencia? Es claro que de todas las maneras y en todo momento puede hacerse, siendo el impulsor uno mismo y los demás. Son agentes que influyen en el desarrollo de la personalidad: la Familia, el Sistema Político, el Subsistema Educativo, el dinamismo y cultivo propio de la personalidad, etc. Los grupos y las organizaciones pueden ayudar notablemente a la adultez personal y son los que más directamente se relacionan con la participación. Por supuesto, hay técnicas concretas y actividades específicas que favorecen la participación individual —la forma y maneras de incidir sobre ellas suele denominarse captación— (2).

Parece que el tema es bastante obvio, por lo que, dada la limitación de espacio y su constante relación con todo lo demás, no debemos extendernos. Sí únicamente destacar que lo que interesa realmente es la participación auténtica y no aparente, y que la autenticidad exige decisiones propias de cada cual, basadas en opiniones realmente personales, que a su vez se fundamenten en la comprensión de una información de la realidad exterior. Esto que es la base, es también la cúspide. Porque poca participación auténtica habrá si el socio en una asamblea general vota sin saber lo que vota o si un director adopta una decisión más como postura o «imagen», que como gestor responsable que busca el acierto de la institución.

2. PARTICIPACION EN GRUPO

Bales (3) es un «clásico» en el análisis de los roles que desempeñan las personas o miembros en el grupo. Según él, estos roles unos son individualistas o antigrupales; otros son de mantenimien-

(2) SÁNCHEZ ALONSO, Manuel: *Metodología y Práctica de la Participación*. Madrid. Edit. Popular. 1986.

(3) BALEŠ, Robert F.: *Interaction Process Analysis*. 1950. Adison-Wesley Press. Harvard (USA).

to y los terceros son de tarea. Los primeros son lo contrario de los restantes. Dejemos, por ahora, los roles de mantenimiento. ¿Cuáles son los roles de tarea?

Fundamentalmente tres: De información, de opinión y de decisión.

Empezamos el comentario de la participación en el grupo con la referencia a los roles de tarea, porque resulta claro su paralelismo con las funciones del estado adulto del yo citado. No se trata de una coincidencia. En rigor es natural que así sea. Una persona adulta o madura es activa y la tarea es actividad. Y toda actividad eficaz o de calidad debe ser el resultado del conocimiento de la realidad o de la situación, de la valoración de ella y del compromiso o acto volitivo de incidencia sobre la misma, ya sea con la adaptación, ya sea con la transformación.

Bales nos dice, y cualquiera puede pensarlo también, que un buen grupo de trabajo necesita información o datos, opinión o valoración sobre los mismos y soluciones de problemas o decisiones de actuación. Y el grupo no sólo es receptor o necesita estos roles y estas funciones. El grupo, a su vez, da o aporta información, opinión y solución al individuo (ya dijimos que es un factor de enriquecimiento personal) y a la institución es un conjunto. Felizmente, el grupo es uno de los grandes descubrimientos y de los mejores elementos u oportunidades en favor de la participación. Y corren tiempos en los que, en rigor, el grupo de trabajo no es sólo una posibilidad o aspiración, sino una realidad múltiple de experiencias organizativas y una exigencia clave de buena técnica de gestión.

Un grupo de trabajo es un grupo de personas que llevan a cabo una tarea y que interactúan a través de una estructura o roles interdependientes, con el fin de lograr unos objetivos de eficacia de la tarea y una satisfacción de las necesidades de dichas personas. El buen funcionamiento del grupo requiere que se pregunte periódicamente sobre cuáles son sus objetivos como equipo, sobre cómo está realizando la tarea y hasta qué punto se satisfacen las necesidades y objetivos personales a través de la tarea. Así pues, los objetivos deben en todo momento estar claros o ser comprendidos, al tiempo que ser aceptados —lo cual compromete— y ser actualizados. Importa además controlar o evaluar las actividades, ya sean éstas discursivas (diálogo y debate), si se trata de reuniones, ya sean actividades propiamente dichas o tareas, si se trata de equipos de trabajo.



Los miembros de un grupo tienen necesidades y objetivos personales que podríamos llamar «los derechos humanos del miembro de un grupo». ¿Cuáles son éstos? Schein (4), ese gran experto de Psicología de la Organización, nos da una respuesta: Identidad (¿quién soy yo en este grupo y quién voy a ser?). Poder e influencia (¿cómo puedo influir en el grupo?, ¿sobre qué puedo y sobre qué no?). Objetivos y necesidades (¿incluyen los objetivos del grupo mis objetivos y necesidades?, ¿hay gran discrepancia?, ¿qué me piden?, ¿qué me ofrecen?). Afiliación y aceptación (¿soy aceptado por el grupo?, ¿hasta qué punto puedo ser yo mismo en el grupo?, ¿cómo me trata el grupo?).

Si queremos que haya participación en un grupo los objetivos y necesidades personales, lo que hemos llamado «derechos» de sus miembros tienen que ser satisfechos en grado suficiente. Los interrogantes que suponen cada uno de esos objetivos personales tienen que tener una respuesta positiva. Esa respuesta no podrá ser óptima para cada uno de sus miembros, porque es natural que haya alguna contraposición. Pero, en todo caso, tiene que ser la respuesta positiva, siendo hoy posible, merced al conocimiento y experiencias de la dinámica y técnicas de grupo, altamente positivas. No puede haber buena participación, como punto de partida, si las personas no se sienten aceptadas y si no conservan su identidad. El reparto del poder y de la influencia y la inclusión de los objetivos personales, considerados éstos en un doble sentido, como necesidades personales y como la forma de definir los objetivos del grupo, constituyen el meollo del desarrollo de la participación.

¿Un grupo necesita líder? Es una pregunta que no puede eludirse y sobre la que se volverá más adelante, al tratar los factores que potencian la participación. Ahora, afirmamos lo siguiente: Si el grupo es inmaduro, porque así lo son sus miembros respecto a la tarea del grupo o porque el grupo se está iniciando, especialmente en el caso de que tenga un promotor, requiere que alguien realice el rol de coordinación. Si los miembros del grupo tienen madurez respecto de los objetivos del mismo o el grupo ha superado la fase inicial, la coordinación se convierte en función del grupo y fundamentalmente puede ser realizado por el grupo en su con-

(4) SCHEIN, E.: *Consultoría de Procesos: su papel en el Desarrollo Organizacional*. Fondo Educativo Interamericano. 1973.

junto o, al menos, mediante roles personales rotativos. No tiene por qué ser siempre el líder una misma persona.

El grupo de trabajo tiene que ser eficaz, ya que se trata de trabajo y no de grupo de amistad, en el que lo que priva es quererse. Por tanto, importa saber si el grupo es productivo. Según Rodríguez Estrada (5) los grupos productivos reúnen diez características:

1. Alta orientación a la tarea, como resultado de una intensa motivación de todos los miembros.
2. Amplia interacción de todos, no sólo en la ejecución, sino también en las deliberaciones.
3. Intenso intercambio de ideas, opiniones e información.
4. Tolerancia a las diferencias de caracteres y al desacuerdo.
5. Apertura de todos y cada uno a la crítica constructiva.
6. Toma de decisiones por consenso más que por votación o imposición.
7. Clima general libre, relajado y espontáneo, sin negar la disciplina de trabajo.
8. Sensibilidad a los valores humanos de los compañeros, no sólo como miembro del grupo y como funciones, sino como personas.
9. Ausencia del dominio de una figura de poder, y presencia de formas de liderazgo compartido y móvil.
10. Ausencia de agendas ocultas.

En estas diez características están incluidos los roles de mantenimiento de Bales, que no habíamos citado expresamente: Solidaridad, aceptación y relajación o habilidad para superar tensiones. Son roles importantes, sin los cuales el trabajo de grupo es muy difícil, pero roles de relaciones que están al servicio de la tarea. No son fines en sí mismos, en un grupo de trabajo. Es frecuente y común que exista desproporción entre la fuerza real y el potencial del grupo. Ello nos habla de las ventajas generales de la participación, si bien no siempre es conveniente —por razones de eficacia— que alcance el mismo grado. El intento de que estas diez características se cumplan constituye una estrategia, más o menos explícita, de fomento de la participación.

(5) RODRÍGUEZ ESTRADA, Alonso: *Integración de Equipos*. Edit. El Manual Moderno. México, D.F., 1985.



3. PARTICIPACION DEL GRUPO EN LA ESTRUCTURA

Llamamos participación en la estructura o participación a nivel o en el área institucional (asociación, fundación, centro...). ¿Qué hace o debe hacer una entidad en su conjunto? Parece que una respuesta suficiente es decir ahora que: Planificar o determinar qué quiere hacer, organizarse o reunir los medios necesarios para conseguir sus fines y controlar o comprobar si aquello que quería hacer lo ha alcanzado o no.

En numerosas entidades de Acción Social, asociaciones o sociedades semejantes, en los mismos estatutos está determinado un cierto grado de participación. Así, son las asambleas generales las que aprueban o no la memoria y el plan anual de actividades, el balance económico y el presupuesto, la designación de cargos directivos, etc. Por otra parte, al hablar de los derechos de los socios se fija un derecho a la información, a formular determinadas reclamaciones, etc. Pensamos que éste es un tema conocido o cuyo desconocimiento puede eliminarse mediante la consulta de los estatutos de una asociación. Es un tema claro o resuelto que este grado de participación es posible, ya que asociaciones hay muchas y además eficaces. Sociedades participativas son, por ejemplo, las cooperativas y las sociedades anónimas laborales, que también sirven como modelo.

La participación en la estructura nos lleva a hablar nuevamente de los grupos de trabajo, si bien ahora ponemos el énfasis en su relación con la entidad en su conjunto y no tanto en los roles de los miembros de los grupos o en las características de la producción grupal.

Los grupos más habituales, desde el punto de vista organizativo pueden ser clasificados en permanentes y temporales. Los grupos permanentes consisten en conjuntos de personas, que intencionalmente coordinan sus esfuerzos con el fin de realizar una actividad de trabajo previamente establecida por la dirección, ya sea ésta la Junta Rectora o la Gerencia, si la hubiera. Se trata, pues, de relaciones entre miembros de la entidad de carácter no aleatorio. Grupos permanentes son los llamados departamentos o divisiones, las unidades administrativas, los grupos directivos de planificación, los grupos de control de los planes de la organización, los grupos que prestan servicios especializados y los grupos de trabajadores o empleados no directivos. En nuestro caso, los voluntarios de la



acción social, en una entidad puede formar parte cualquiera de estos grupos, si son elegidos como directivos o si tienen la formación apropiada, o al menos suficiente.

Los grupos temporales podemos identificarlos con las reuniones, que serán para estudiar proyectos o analizar necesidades, grupos de negociación, sesiones de información y de formación, reuniones de captación, etc. Los grupos temporales se caracterizan porque se constituyen en una hora determinada y en un sitio determinado y aunque ayudan al funcionamiento de la entidad —y hasta pueden ser muy influyentes— no forman parte de su estructura estable.

Ya anticipamos la importancia que tienen los grupos en las organizaciones de hoy. Sirva de ejemplo realmente espectacular el fenómeno japonés de los círculos de calidad o grupos de operarios que planifican su trabajo y también lo evalúan. De esta forma las funciones de planificación y de evaluación, al menos en cierto grado, han dejado de ser monopolio absoluto de los órganos rectores. Si esto es así o puede ser así en empresas capitalistas, con cuánta más razón no podrá ser, si se cumplen los requisitos técnicos que toda actividad exige, en entidades como las de Acción Social.

El interés y la conveniencia de la participación reclama que las entidades de acción social analicen y revisen periódicamente su estructura y su funcionamiento para fomentar los grupos de trabajo, que se han mostrado ya de forma sobrada como grandes elementos al servicio de la eficacia organizativa.

4. PARTICIPACION DE LAS INSTITUCIONES EN EL SECTOR

Que existen entidades privadas que actúan en el sector de la Acción Social es una realidad. Se trata de un derecho que nadie discute y que felizmente se ejercita. La razón de ser de este apartado es únicamente apuntar la conveniencia que exista una estrecha colaboración entre estas entidades y la Administración Pública, de que las Instituciones de Acción Social participen en la planificación y ejecución de los servicios de acción social públicos. En cierto grado esto es así y cabe opinar que con el desarrollo autonómico y con la Administración reciente se ha avanzado en esta línea. Destaquemos la necesidad de que Administración y entidades de Acción Social intercambien información sobre necesidades, dialo-



guen y debatan sobre criterios de política de Acción Social y de que exista la coordinación de actividades y de servicios.

Es evidente que este tema no puede ser «despachado» con estas breves líneas. Pero, no tenemos espacio para más, ni en rigor es el objeto central de estudio. Pero, sí creemos importante dejar apuntado que la participación en el sector de la Acción Social incluye la participación en las tareas de la Administración Pública.

5. FOMENTO DE LA PARTICIPACION

Ya dijimos que participar es participar en algo, en nuestro caso, en una institución, y que una institución tiene sus fines y objetivos y que, en relación con ellos, tiene una estructura y realiza unas actividades. Las actividades y las tareas o trabajos tienen sus requisitos, que pueden reducirse a dos principales: saber hacerlos y querer hacerlos. Decir esto no es ponerle trabas antidemocráticas a la participación. Es utilizar, pensamos, el sentido común y tener en cuenta la naturaleza de las cosas. Si ya existe ese saber hacer y ese querer hacer en alguien o en varios e incluso, mejor, en muchos, la participación puede ser plena, esto es, puede alcanzar la intervención en la toma de decisiones y en la acción o servicio. Si hay carencias en esos saber y querer hacer, nuestro interés por la participación nos lleva a poner en práctica y desarrollar la formación y la motivación, como factores que favorecen la participación.

6. FORMACION O SABER HACER

Dar información, practicar la formación expositiva siempre es bueno y no está en contra de la formación. Es más, es necesario y constituye parte de ella. No obstante, la participación es preferentemente acción, por lo que la metodología propia de la formación para la participación es una metodología activa.

En la metodología activa los sujetos hablan y hacen con autonomía, están implicados en la interacción de aprendizaje, se desarrollan en grupo, el profesor es un facilitador más que un instructor y el control es autocontrol. Existen numerosos métodos o técnicas de utilidad comprobada: Del caso, del incidente crítico, análisis de problemas y toma de decisiones, simulación, ejercicios de



creatividad, reuniones de discusión y formación en el puesto de trabajo o en el desempeño de un servicio concreto, social en nuestro caso. Características de esta pedagogía son, además de la actividad, su concreción, progresión, variación —sin excluir la repetición— cooperación, estimulación y la autoeducación.

Cumplir lo anterior supone un gran paso y hasta es suficiente para obtener una formación de calidad. Pero, puesto que hablamos de participación y como se dice «a participar se aprende participando», nos parece oportuno traer aquí un modelo de aprendizaje por Experiencia, original de Pounds (6), de la Universidad de Harvard. Este autor compara el aprendizaje por experiencias con un modelo típico de solución de problemas. Véase representación gráfica.



(6) KOLB, RUBIN y MCINTYRG: «Psicología de las organizaciones». *Experiencias*: págs. 15 a 35. Edit. Prentice-Hall Internacional. Madrid, 1976.

Considerando el aprendizaje como solución de problemas, obtenemos una visión más integrada de cómo un hombre genera, mediante su propia experiencia, concepto, reglas y principios, que guían el comportamiento en las nuevas situaciones y cómo modifica estos conceptos y normas para lograr una mayor eficacia. Este proceso es activo y pasivo, abstracto y concreto. Lo podemos concebir como un ciclo de cuatro fases: a la experiencia real y concreta [1], sigue la observación y reflexión [2], que incita la formación de conceptos abstractos y generalizaciones [3], y éstas nos llevan a la elaboración de hipótesis a contrastar en la acción futura [4], que nos ofrecerá a su vez nuevas experiencias. El ciclo es recurrente a lo largo de la vida. El hombre continuamente contrasta y prueba sus conceptos en la vida real y los modifica como resultado de su observación de la experiencia. Por otra parte, las propias necesidades, los propios «objetivos» sentidos por el hombre, son quienes dirigen este proceso de aprendizaje.

La consideración de este modelo nos lleva a evitar que la formación, el aprendizaje se asocie automáticamente al profesor, la clase o el libro de texto. Como resultado de estos presupuestos, el aprendizaje rara vez tiene sentido en nuestro quehacer cotidiano. Y en realidad la formación o el aprendizaje es algo que se está produciendo o puede producirse en cualquier momento, y hasta en todos los momentos, de la vida de una persona. Cualquier trabajo, cualquier actividad es una experiencia y un problema. A partir de él podemos desarrollarnos. A partir de cualquier actividad o de cualquier experiencia, una entidad de Acción Social, un voluntariado puede iniciar un proceso de formación, está inmerso en una dinámica de aprendizaje. Ya se trate de estar atendiendo a una persona de la tercera edad, ya se trate de observar qué hacen las asociaciones de acción social de otra Comunidad Autónoma, ya se trate de profundizar en los criterios y prioridades de una política o plan de acción social, ya se trate, por último, de innovar una estructura organizativa o de poner en marcha un nuevo servicio.

7. MOTIVACION O QUERER HACER

Los que trabajan en marketing son grandes expertos en motivación. Ellos saben que para que la gente compre hay que motivarla y para ello conviene seguir una estrategia. Al respecto, una técnica



ca muy utilizada es la técnica AIDA, que tiene el mismo nombre que la famosa ópera, y sugiere seguir cuatro pasos en la «venta», ya sea de productos o de ideas. Esos pasos son: Atención, interés, deseo y acción. Lo primero que procede es llamar la atención del posible receptor, ya que si no, muy bien puede ocurrir que no lea la carta, vea el anuncio, escuche el aviso oral o acuda a la reunión de captación. En este caso, ya sobre todo lo demás.

Llamada la atención o conseguido que el destinatario se ponga a disposición de recibir, procede informar con datos suficientes y con argumentos en favor del servicio o actividad a la que se le convoca. Esta información y argumentación es la que hará nacer el interés. A una persona interesada se la puede ampliar la información y la argumentación, en pro de que nazca en él el deseo sobre el tema en cuestión. A partir del deseo, si se quiere y se puede, viene la acción. Una vez más se repite la trilogía información-opinión-creación, si bien la técnica tiene en cuenta una fase vestibular de atención, ya que los estímulos de la vida real son muchos y variados e interesa, desde un primer momento, que la campaña o tarea de motivación entre en la pantalla de estímulos que el otro tiene delante de sí. Por otra parte, dado que se trata de motivar y dado también que la persona no es sólo «animal racional», sino «inteligencia sentiente», cuida los aspectos afectivos, de gran importancia en la Acción Social, que la rigen valores de solidaridad.

La función motivadora puede ser canalizada no sólo por fases, sino también por contenidos. En este sentido conviene partir, como dice Gonzalo Berzosa (7) de un primer tema concreto, que actúa como generador y que hay que relacionar, en función de los intereses del destinatario, para dinamizarlo (el tema) mediante el diálogo, la pregunta y la opinión, lo cual requiere que tengamos buena información al respecto. Dinamizado el tema concreto se le estructura o relaciona con la realidad del grupo, en nuestro caso objetivos y actividades de la Entidad de Acción Social. Alcanzado este punto, cabe incluso superarle y seguir, mediante la creatividad, la cual nos lleva a formular alternativas y pasar a la acción.

Si bien tiene un carácter general, la pirámide de necesidades de la persona, según la teoría de Maslow —fisiológicas, protección, sociales, del yo y autorrealización— es un marco orientador que es

(7) BERZOSA, G.: «Metodología de la Participación», en revista «afs», *Documentación Técnica*, núm. 1, septiembre 1984. Asociación Formación Social. Madrid.

útil siempre tener en cuenta. Por otra parte, dado que las metas son una gran y constante fuente de motivación, queremos recordar aquí algo que se da por supuesto, según se dijo al principio: El por qué y el para qué de la participación. Ellos son la gran motivación para la Acción Social. Nosotros sólo hemos pretendido indicar que las destrezas en motivaciones pueden facilitar la participación y que por el éxito de ésta, conviene considerar estratégica y tácticamente la motivación.

8. ORGANIZACION Y LIDERAZGO

Si cada cual es él y sus circunstancias, como dijera nuestro Ortega y Gasset, si las estructuras condicionan las actitudes y los comportamientos, como nos enseñan los libros de sociología y de psicología, bueno es que las entidades o instituciones se analicen sobre sus aspectos organizativos y que los sectores o responsables de las mismas tengan en cuenta sus estilos de dirección.

Al hablar de la participación de los grupos en la estructura algo se ha apuntado sobre este tema. Ahora tratamos de presentar otra perspectiva, la que suele llamarse Análisis Institucional, Desarrollo Organizacional o con alguna otra expresión similar. Una metodología de esas características es la de Adizes (8), el cual considera que los grandes parámetros, para medir el acierto o fallo del funcionamiento de una entidad, son: Producción (logro de resultados o prestación de servicios), Administración (programación y sistemática), Innovación (capacidad de emprender) e Integración (proceso de riesgos grupales). Con este recordatorio, únicamente queremos poner un ejemplo de que en la Ciencia de la Organización, se está en un momento en el que se apuesta por la gestión participativa, ya que ese proceso de riesgos grupales, lo que quiere destacar es que los riesgos o la aventura, que toda institución supone, es cosa de varios, tal vez de muchos y no de uno sólo, llámese éste director, fundador o equivalente.

Hablamos antes algo de liderazgo, al comentar la productividad del equipo y dijimos que volveríamos sobre el tema. Lo hacemos ahora, mencionando la teoría de dirección más en boga, cual

(8) ADIZES, Ichak: *Cómo evitar la incompetencia gerencial*. Edit. Diana, México, 1982.

es la del Liderazgo Situacional (9). Los datos de investigación en que se basa tal modelo son fundamentalmente de empresas capitalistas. Ellos han permitido conducir a Hersey y Blanchard, entre otros, que no hay un único y mejor estilo de dirección (el democrático, el autoritario, el consultivo, etc.), sino que según el objetivo de trabajo, que tenga que alcanzar una persona, conviene tener uno u otro, esto es, hay que adaptarse a las situaciones de trabajo o la situación de servicio que deba prestar cada cual. Estos autores dicen que si una persona, ante una tarea a realizar o en relación con un objetivo concreto que alcanzar, no sabe hacerlo y no quiere hacerlo, conviene dirigirla poniendo el énfasis en decirle cómo lo tiene que hacer y comprobando con asiduidad si lo está haciendo bien. Es un estilo de dirección que equivale a dar instrucciones. Si la persona no sabe hacer ese trabajo concreto, pero sí desea hacerlo, conviene dirigirla mediante la persuasión (síntesis o suma de orientaciones técnicas y motivación). En el caso de que la persona sepa cómo alcanzar el objetivo concreto, pero no esté motivada para ello —si bien no se niega a hacerlo—, entonces recomiendan que se aplique un estilo de dirección democrático, según el cual el responsable acepte la forma de actuar del otro y se limita a estimularle. Por último, caso de una persona que sepa y quiera alcanzar un objetivo determinado, conviene darle autonomía y delegar en vez de propiamente dirigir.

Estas conclusiones a las que ha llegado el modelo de Liderazgo Situacional, nos permiten hacer unas afirmaciones, que estimamos importantes. La primera: Incluso en la empresa capitalista, de propiedad privada y de organigramas piramidales, se ha detectado que hay ocasiones o situaciones, en las que es preferible la participación a otros estilos de dirección, ya que la participación resulta entonces más eficaz. Segunda afirmación: Razones de eficacia, los trabajos o los servicios necesitan saber hacerse y querer hacerse, no recomiendan la plena participación cuando falta formación y falta motivación.

No hay por qué seguir al pie de la letra un modelo de dirección como el citado. Las entidades de Acción Social son distintas a las empresas capitalistas y, por ende, es probable que el número de personas no motivadas sea escaso. Lo cual, en rigor, no significa que haya contradicción, sino que se trata únicamente de que la

(9) SÁNCHEZ ALONSO, Manuel: Obra citada, págs. 74 a 78.

situación primera citada —no saber y no querer hacer— no se da y, por tanto, no procede su estilo de dirección correlativo. El modelo de Hersey y Blanchard es general, pero quizás puede servir como esquema de reflexión. Parece importante preguntarse si todos los casos, todas las situaciones son igualmente propicios para la participación. El que los datos que utilizan sean de empresas privadas no puede hacernos olvidar que Hersey y Blanchard hablan como profesores de la Universidad (Ohio, USA).

Hemos citado en último lugar el modelo de Liderazgo Situacional porque nos puede servir, a nosotros, de reflexión final. La participación está recomendada, no sólo por la ideología democrática y social, sino también por la técnica organizacional, si se cumplen determinadas circunstancias (saber y querer hacer, al menos no negarse a actuar). Si esas circunstancias no se dan, no hay por qué estarse quietos. Es la hora o el momento de la formación y de la motivación, que permitirán que el binomio participación personal y eficacia institucional se haga realidad.

Quizás, haya podido parecer, en algún momento, que no se ha hecho una defensa rigurosa de la participación. Nuestra visión de la participación es semejante a la que supone la construcción de un edificio. Ir demasiado rápido, puede ser un error. Procede ir al ritmo de construcción conveniente. Y conviene esforzarse por ello y para ello, ya que construir es difícil y habitualmente poco brillante. Pero, se puede hacer. Poner unos cuantos ladrillos cada día es posible. Lo bueno que tiene construir bien es que las casas duran y suben. Lo bueno que tiene la participación es que, con ella, las instituciones permanecen y crecen.



BIBLIOGRAFIA

- ALVAREZ FERNÁNDEZ, Manuel: *Organización y renovación escolar*. Editorial Popular, 1984 (Madrid).
- ANDER-EGG, E.: *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1977.
- ASOCIACIÓN FORMACIÓN SOCIAL: *Dinámica de Grupos para Educadores*. Editorial AFS-SM, 1974, 2 volúmenes. Agotada la primera edición, va a iniciarse la segunda.
- *Documentación Técnica «afs»*, núms. 1, 2, 3, 4, 5, 8, 13, 20 y 21. Madrid, 1985 a 1987.
- CIRIGLIANO, G., y VILLAVERDE, A.: *Dinámica de Grupos y Educación*, Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1976, 8.ª edición.
- COLECTIVO 2005 (MANUEL ALVAREZ, LÁZARO GONZÁLEZ, TARSICIO LOZANO, ROBERTO REY, MIGUEL ANGEL TORREMOCHA): *Calidad de Enseñanza y Escuela Democrática*. Editorial Popular. Madrid, 1981.
- GIBB, Jack: *Manual de Dinámica de Grupos*. Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1971.
- GINER DE GRADO, Carlos: *La hora de participar*. Editorial Marsiega. Madrid, 1979.
- GONZÁLEZ, Etelvino: *Los adultos y la educación sociopolítica*. Editorial Popular. Madrid, 1980.
- INODEP: *El Mensaje de Pablo Freire*. Editorial Marsiega, 1977.
- *Métodos de análisis de la realidad*. Editorial Marsiega. Madrid, 1978.
- LARA, F.-BASTIDA, F.: *Autogestión en la Escuela. Una experiencia en Palomeras*. Editorial Popular. Madrid, 1982.
- LIMBOS, Edouard: *Cómo animar un grupo*. Editorial Marsiega. Madrid, 1979.
- LÓPEZ DE CEBALLOS, Paloma, y SALAS LARRAZÁBAL, María: *Formación de animadores y dinámicas de animación*. Editorial Popular. Madrid, 1978.
- RAMÍREZ, M. S.: *Métodos de educación de adultos*. Editorial Marsiega. Madrid, 1972, 3 volúmenes.
- SÁNCHEZ ALONSO, Manuel: *Metodología y práctica de la participación*. Editorial Popular. 1986.
- SEGUIER, Michel: *Crítica institucional y creatividad colectiva*. Editorial Marsiega. Madrid, 1978.



La animación comunitaria: Apuntes metodológicos

Natividad de la Red Vega
José Luis Izquieta Etuláin

Recientemente y por motivos varios la animación comunitaria ha adquirido una gran actualidad. La abundante literatura publicada en los últimos años es una muestra clara de dicho interés. Estos trabajos realizados desde perspectivas dispares presentan, no obstante, algunas constantes en común. La mayoría de ellos muestran una preocupación humanista y pretenden no sólo un análisis de la realidad comunitaria, sino también y principalmente tratan de ofrecer orientaciones prácticas y técnicas para la intervención y el desarrollo de las comunidades (*).

Conscientes de esta preocupación, nuestra intención en el presente trabajo es la de completar algunos de los aspectos que en dichos estudios no han sido suficientemente considerados. Más concretamente, nos interesa destacar los criterios y las orientaciones metodológicas que a partir de nuestra experiencia consideramos importante retomar y tener en cuenta al emprender los procesos generales de la animación comunitaria. Es evidente que con estas páginas no pretendemos agotar el tema. Tampoco nos interesa entrar en una revisión crítica de las estrategias seguidas o pro-

(*) Al final de nuestro trabajo señalamos algunos de los estudios aparecidos recientemente. Destacamos principalmente aquellos que hemos consultado en la elaboración de este trabajo. Apuntamos también otras más generales que pueden ayudar a completar determinados puntos expuestos muy brevemente en estas páginas. Sugerimos al lector que acuda a estas obras y complete así todo lo que aquí es presentado de un modo esquemático.

puestas por otros autores. Esta tarea exigiría un espacio más amplio y un debate que, aunque lo consideramos importante, no nos parece oportuno realizar aquí.

Por eso, teniendo en cuenta estas observaciones, nos detendremos únicamente en la exposición de tres aspectos concretos. En primer lugar apuntaremos de forma esquemática el marco y el contexto que explica y en el que se sitúa hoy la animación comunitaria. En segundo lugar indicaremos los pasos y los criterios generales que deben seguirse en la realización de estos procesos. Finalmente señalaremos algunos de los problemas y de los límites que pueden aparecer y plantearse en el desarrollo de la animación comunitaria.

1. LA ANIMACION COMUNITARIA: CONTEXTO Y RAZON DE SER

Hace ya tiempo que los antropólogos y los sociólogos vienen apuntando no sólo la transformación, sino, en muchos casos, la desaparición de las antiguas formas de vida comunitaria. Las identificaciones de base territorial, entre las que la ciudad y la nación han sido históricamente las más importantes, han ido cediendo ante identificaciones (sentido de pertenencia, sentido de comunidad, grupos de referencia) de otro tipo: funcionales, clasistas, ideológicas, etc. Por otro lado, la movilidad permite elegir libremente la comunidad territorial, que pierde así el carácter de adscripción. Al mismo tiempo se constata que ciertos acontecimientos nacionales e internacionales influyen más sobre la vida de las personas que los que tienen lugar en la propia comunidad.

Estos cambios han modificado las formas de vida, las relaciones y los tipos de organización y han afectado profundamente no sólo a la estructura económica, sino también al resto de dimensiones de la vida social.

Ahora bien, junto a este fenómeno y a pesar de que durante un tiempo se pensó que los procesos de urbanización, industrialización y burocratización habían desplazado la dimensión comunitaria, recientemente y por motivos varios se observa una revitalización de conductas que revelan la reaparición de este talante. Esta realidad se expresa, según advierte S. Giner, a través de dos tendencias. Por una parte, los movimientos sociales humanistas e innovadores, anticorporativos; por otra, los esfuerzos de reconstruc-



ción querida y consciente de la comunidad, en forma de comunidades voluntarias de acción humanista.

¿Qué explicación puede darse a este hecho? ¿Qué consecuencias se derivan de él para las propias comunidades humanas?

No resulta fácil, y tampoco lo pretendemos aquí, el realizar un análisis de este fenómeno. Existen no obstante algunos hechos que pueden ayudarnos a entenderlo.

Entre las distintas razones que explican esta revitalización se encuentra la crisis económica y social que afecta desde hace dos décadas a las sociedades de Occidente. Dicha crisis está generando una serie de desajustes económicos y sociales de gran envergadura y está provocando la aparición de un conjunto de necesidades, más amplias que las meramente económicas, cuya solución exige nuevas estrategias políticas, sociales y culturales.

Juntamente con esto, y en parte como consecuencia de ello, hay que reseñar también la insuficiencia de las formas de ayuda institucional planteadas desde la Administración y que ha puesto en evidencia la crisis general del llamado Estado de Bienestar.

Por otro lado, aunque desde la propia Administración se han llevado a cabo algunos programas de desinstitucionalización, de prevención y de reinserción social, la realidad es que las respuestas operativas, la acción social ha quedado, de hecho, circunscrita al ámbito más o menos institucional, burocrático o corporativista sin contar, ni alcanzar al ámbito comunitario. De tal manera que los esfuerzos realizados no están siendo lo suficientemente eficaces con la nueva dimensión que han adquirido las necesidades humanas.

Así, pues, estos aspectos, entre otros, justifican la recuperación de formas de acción en el ámbito comunitario y la aparición de una de sus expresiones principales, «la animación comunitaria», entendida como un proceso amplio de intervención y de desarrollo de los grupos humanos, cuya misión o finalidad es la potenciación y la puesta en marcha de actividades orientadas a la solución de los nuevos y viejos problemas a los que se enfrentan las comunidades humanas.

Este proceso debe verse, por tanto, como una respuesta surgida desde los propios colectivos humanos para hacer frente a sus necesidades, desde una perspectiva integrada con la respuesta institucional. Pero es, también, en algunos casos, suscitado por la propia Administración que ve en él un medio eficaz de resolver



los problemas sociales y evitar así un mayor deterioro de la organización social.

No obstante conviene advertir que tanto el resurgir de «lo comunitario» como la propia expansión de los procesos de animación comunitaria no se producen de un modo fácil. Muy al contrario, existen toda una serie de dificultades que están poniendo trabas a su expansión. Estos obstáculos aparecen en el seno de las propias comunidades o son generados en muchos casos por la propia Administración.

En el primer caso destaca especialmente la situación de cambio por la que atraviesan la mayoría de las comunidades humanas. Dicha situación, además de producir un desajuste en las distintas estructuras sociales, está generando un deterioro y un debilitamiento generalizado del tejido social, lo cual dificulta el dinamismo consiguiente de estos colectivos.

A esta dificultad se le une la escasa esperanza que las propias comunidades tienen hoy de recuperar los procesos de acción comunitaria, como consecuencia del desgaste y de las frustraciones que durante mucho tiempo han tenido que padecer.

Esta situación es en parte resultado de la separación que a lo largo de los años se ha ido creando entre los grupos de base y la Administración y entre los agentes sociales y el contexto de su trabajo. Tal distanciamiento conlleva una clara desconfianza por parte de la comunidad hacia los programas y los proyectos que se proponen desde fuera.

A todo lo anterior puede añadirse la escasa atención que la Administración presta a las relaciones existentes entre crisis económica, social y crisis de conciencia social; aspecto este último de gran importancia, no sólo en la dinámica social y comunitaria, sino también como recurso humano y social que hace posible la fundamentación eficaz de alternativas y de recursos económicos.

Todos estos aspectos provocan inevitablemente una disminución de la participación ciudadana en la marcha y en la organización social, lo que da lugar, en definitiva, a que los grupos informales de las bases sociales estén cada vez más distantes de las relaciones con los grupos de poder y se refugien en la cotidianidad.

Es evidente, en consecuencia, que el proceso de animación comunitaria no es algo que pueda ponerse en marcha fácilmente. Por el contrario, su realización y su posible éxito supone superar



obstáculos importantes y exige además un proceso global de conversión de los colectivos y de la Administración que haga viable la salida a una organización comunitaria.

Más concretamente, de todo lo anterior se desprende que tanto el desarrollo de los movimientos comunitarios como los propios procesos de animación demandan para su expansión la realización de un conjunto amplio de tareas.

Entre las más importantes está, sin duda ninguna, la recuperación de la identidad comunitaria. Un proceso complejo que deberá realizarse a partir de una visión global que refleje la amplitud e interdependencia de los problemas sociales.

Precisa también de la puesta en marcha de los medios y de las condiciones adecuadas para la movilización de los recursos y capacidades internas, favoreciendo la participación de la comunidad en el proceso de su desarrollo, a todos los niveles.

Exige a su vez un nuevo sistema de relaciones entre la propia comunidad, otras comunidades y la Administración. Lo que significa, por parte de ésta la implantación de una actitud política ante la realidad social que facilite la respuesta a las nuevas necesidades emergentes.

Todo ello hará posible que la vida comunitaria aparezca allí donde no existe y se consolide donde ya se da. Permitirá igualmente que el proceso de animación comunitaria cumpla su función dinamizadora y ayude a dar salida, de un modo más eficaz, a las necesidades de los grupos humanos.

Estas observaciones nos obligan a aceptar y a partir en el proceso de animación comunitaria de una nueva concepción de «lo comunitario» muy alejada de la tradicional. Más concretamente, la recuperación y el dinamismo de las comunidades supone entender que «lo comunitario» no es algo heredado, tal como sucedía en la etapa anterior, en la que todo venía predeterminado por las relaciones de parentesco, los clanes y linajes, sino algo que se elige con relativa libertad. Significa, asimismo, que las comunidades no tienen por qué estar construidas sólo por grupos primarios o específicos que se ocupen de la atención de sus miembros y de problemas vecinales. Lo comunitario tiende hoy a expresarse en formas mixtas cuyos modelos de operatividad social dan lugar a relaciones de comunidad, a grupos formados por sujetos heterogéneos, con diversas exigencias en el plano de la comunicación, de relación en la construcción e identificación de la comunidad.



Ahora bien, estos aspectos no nos impiden el reconocer que «lo comunitario» debe seguir apoyándose sobre algunas de las bases y condiciones que han caracterizado anteriormente a las comunidades. Entre ellas destaca especialmente la vinculación y la relación que toda comunidad debe tener con el territorio concreto del que participa y en el que tiene lugar su existencia cotidiana. Por otro lado, toda comunidad exige una configuración próxima y común de intereses y una cohesión de esfuerzos y voluntades. Es decir, una identidad social y cultural que haga posible la convivencia racional y eficaz de sus componentes.

Estas son, de forma amplia, algunas de las condiciones en las que se enmarcan los procesos de animación comunitaria. Una vez delimitado este contexto general, vamos a detenernos más directamente en el análisis y en la exposición de algunas de las constantes que caracterizan al método de la animación comunitaria.

2. EL METODO DE ANIMACION COMUNITARIA: ASPECTOS Y DIMENSIONES GENERALES

Todo proceso de animación comunitaria es evidente que debe tener presente las constantes generales que actualmente mediatizan y caracterizan a la mayor parte de las comunidades humanas. Pero supone también el partir del contexto y de las condiciones concretas en las que se halla situada la comunidad sobre la cual se realiza dicho proceso.

Por otro lado, la puesta en marcha de estos procesos exige la utilización de un conjunto de instrumentos y técnicas precisas, así como la elección de una perspectiva teórica que oriente y dirija, no sólo la selección de estas técnicas, sino más directamente los pasos concretos que deberán seguirse a lo largo del proceso.

Ambos aspectos se presentan hoy en unas coordenadas de gran complejidad, pues tanto los contextos en los que se llevan a cabo dichos procesos como las perspectivas teóricas desde las que éstos se realizan son enormemente dispares y complejos.

Conscientes de estas dificultades y de lo que ello significa, la relatividad y la parcialidad de cualquier estrategia metodológica, en las páginas que siguen únicamente nos proponemos adelantar algunos de los criterios desde los cuales se puede abordar el proceso de animación, así como los momentos y niveles de intervención que aparecen a lo largo de su realización.



2.1. Criterios generales de la animación comunitaria

Dentro de las distintas exigencias que implican los procesos de animación comunitaria puede decirse que la primera de ellas es la de lograr la articulación simultánea de un planteamiento teórico-práctico que permita captar, de un modo amplio, la complejidad que en la mayoría de los casos presenta la realidad en la que se va a intervenir. Esto supondrá la elaboración y al mismo tiempo la incorporación de un programa y de unas actividades de desarrollo económico, social y cultural a partir de la propia situación y enfocado a la vez según la perspectiva de los procesos socioeconómicos más amplios.

Esta primera condición ayudará a evitar dos de los peligros que con relativa frecuencia se hacen presentes en los procesos de animación: la improvisación o intervención superficial sobre la comunidad y la programación abstracta y alejada de las condiciones reales en las que ésta se encuentra situada.

Unido estrechamente a este aspecto, hay que insistir y recordar que todo proceso de animación debe realizarse a partir de los intereses y de las urgencias que sienten los miembros de la comunidad. Es decir, desde la percepción vivencial que la propia comunidad tiene de su propia vida comunitaria e intercomunitaria. Pero debe también plantearse desde la percepción objetiva y real de su situación, percepción que la comunidad ha de ir adquiriendo y configurando progresivamente. Ambas (percepción subjetiva y objetiva) deben asumirse en conexión con procesos sociales más amplios que los propiamente comunitarios.

La observación anterior nos lleva a insistir en la necesidad de que la animación se plantee teniendo en cuenta no sólo una participación espontánea e inmediata, sino asumiendo una perspectiva amplia. Una participación orientada a un mayor protagonismo de la población en su propia vida.

Esto exige a los técnicos y a la propia comunidad prestar atención, como mínimo, a tres aspectos: a) El ámbito concreto de la participación. Esto supone atender no a meras opiniones, sino a los intereses objetivos y reales que presenta la comunidad. b) Las modalidades o estilos de participación más adecuados para cada comunidad. c) Los obstáculos que pueden plantearse en cada contexto concreto en la realización de esa participación.

El olvido de estos aspectos supone no solamente la manipulación de la población, sino que a la larga provocará un fracaso de

todo el proceso, pues dicha exclusión generará un desinterés y una despreocupación por parte de ésta hacia todo el proyecto de animación.

El modo de favorecer esta participación por parte del equipo multiprofesional puede llevarse a cabo a través del método de investigación-acción. Es decir, a través de la sensibilización, investigación y acción operativa. Al mismo tiempo dicha realización puede efectuarse alternando el trabajo con toda la comunidad, y, como suele ser más frecuente, a partir de minorías. Pero cuidando siempre que los intereses de éstas tengan una dimensión comunitaria.

El dato de que las comunidades no existen actualmente aisladas sino que se ven fuertemente condicionadas en su vida por estructuras políticas, económicas y sociales exteriores a ellas nos lleva a destacar la necesidad de que en el proceso de animación se haga presente y participe activamente la administración local e intercomunitaria.

Este hecho no siempre es aceptado, pues o bien por razones políticas o por una visión idílica de las comunidades, en determinadas situaciones se insiste demasiado en los procesos de autogestión, desestimando o rechazando cualquier tipo de participación de instancias de poder ajenas a la comunidad.

Relacionado con este aspecto apuntamos también la necesidad de que exista una articulación, una cooperación estrecha de los distintos agentes e instituciones que intervienen dentro de la comunidad. Si insistimos en este hecho es porque muy frecuentemente se da una dispersión y desconexión en las actuaciones que éstos llevan a cabo en el interior de las comunidades. Esto no sólo provoca un fracaso de los procesos de animación, sino que con frecuencia produce un despilfarro de recursos, el desencanto de la población y el deterioro de los procesos de participación de ésta.

La coordinación de todos los agentes que intervienen en un proceso de animación comunitaria ha de realizarse con una perspectiva integrada en los objetivos y metas que se pretenden alcanzar. Todo ello supone, en definitiva, la necesidad de que dichos agentes apoyen su intervención en una perspectiva amplia, fundamentada teórica y prácticamente mediante el estudio, la investigación y la revisión continua de todo el proceso.

Finalmente, es fundamental que todo proceso de animación comunitaria lleve implícita la evaluación constante de todo lo que se vaya realizando, de manera que se verifique el cumplimiento, o no, de los objetivos previstos en el programa. Así, pues, toda pro-



gramación debe prever la evaluación como elemento esencial del proceso de animación. Esta deberá realizarse tanto por parte de la Administración como por parte de los técnicos y de la población, desde la perspectiva y responsabilidades de cada cual y en relación con metas y objetivos comunes a lograr.

2.2. Momentos y constantes de la animación comunitaria

Estos criterios generales tienen su proyección y aplicación de forma más directa a través de distintos momentos, cuya aplicación o puesta en marcha no implica separación o sucesión cronológica, sino la articulación dialéctica a lo largo de todo el proceso. Tales momentos presentan algunas constantes que muy brevemente delimitaremos.

La primera tarea que supone el proceso de animación comunitaria es la de la *inserción e intervención*. Esta actividad depende lógicamente de las características concretas de cada comunidad, pero implica como mínimo un conocimiento exhaustivo de las distintas áreas que configuran la vida de la comunidad (economía, política, educación...).

De forma más concreta, dicho conocimiento debe abarcar tanto las dimensiones internas como las constantes internas, que mediatizan la marcha de la comunidad. Es decir, implica, por un lado, el conocimiento del ecosistema, de las relaciones sociales, los conflictos, la organización sociopolítica, la visión y configuración de la realidad. Pero exigen también el conocimiento del sistema en el que se encuentran situadas dichas comunidades, es decir, relaciones con otras comunidades y las mediaciones políticas, económicas, técnicas e ideológicas, que desde el exterior se hacen presentes en su vida.

Por otro lado, este conocimiento no sólo debe abarcar la situación presente, sino que ha de contar también con la herencia social, el pasado histórico, que mediatiza y determina el pensamiento y las acciones de los miembros de la comunidad. Debe, además, plantearse tanto desde una perspectiva técnica o científica, como desde la propia imagen que la comunidad se hace y tiene de su vida.

A través de esta operación es posible detectar las necesidades que tiene la comunidad, sus prioridades y urgencias; al mismo tiempo podremos identificar los obstáculos que se hacen presentes, lo cual permitirá superarlos y adecuar racional y eficazmente



los recursos disponibles. Obtendremos igualmente un conocimiento de la autoidentidad comunitaria, de las posibilidades socioeconómicas y humanas de los habitantes, así como de los fenómenos que se producen en la vida comunitaria, en los grupos existentes y en su dinámica peculiar.

Ahora bien, tal como hemos apuntado más arriba, este conocimiento debe realizarse mediante la inserción directa en la vida y en las actividades del colectivo con el que se trabaja. Debe ser, por tanto, un conocimiento unido directamente a la práctica, orientado por los métodos de investigación-acción, por técnicas de reunión y discusión que hagan posible la participación, el intercambio, la acción solidaria. Se trata, en consecuencia, de una aproximación que debe permitir concretar la dirección a seguir con vistas a la transformación de la comunidad.

De lo indicado hasta aquí se desprende que para la realización de todo ello no son suficientes los estudios «formales» y distantes, sino que se precisa además recabar información, estudiar la estrategia más correcta a seguir desde la propia inserción en la comunidad.

El conocimiento y la inserción en la comunidad permitirá realizar una interpretación de la realidad en la que se va a intervenir, servirá también para señalarnos el camino y la orientación que debe seguirse en las acciones que se emprendan. Esto nos lleva ya a comentar lo que consideramos como segundo paso o momento de la animación comunitaria: la organización y la realización de todas aquellas acciones que ayuden al desarrollo de la comunidad, que permitan resolver las necesidades existentes y faciliten la superación de las dificultades y los obstáculos que aparecen.

Estas actuaciones exigen tener presentes los intereses de la población y la conexión de las voluntades que en ellas intervienen. El modo de poner en práctica tales actividades ha de contar con los agentes locales, que adecuadamente informados y formados, hagan posible el dinamismo de la vida social y comunitaria.

Esta fase exige, asimismo, el potenciamiento de actitudes y la utilización de diferentes medios que permitan superar las situaciones de dependencia económica, política, social e ideológica. Estos comportamientos deben contribuir a generar conductas que faciliten la respuesta activa y coordinada frente a las necesidades. Se pretende así que la comunidad logre organizarse en torno a la respuesta de sus necesidades a través de la consecución de metas concretas, sin que éstas resulten éxitos momentáneos desconectados, sino más bien orientadas hacia resultados progresivos y duraderos.



Este aspecto nos lleva a comentar lo que puede considerarse como el tercer momento de la animación comunitaria: la articulación y la configuración de la comunidad para que afronte y resuelva los problemas y las urgencias que se le plantean no fugaz o momentáneamente, sino de forma continuada.

Tal dimensión exige, entre otras cosas, el potenciamiento de las organizaciones comunitarias, para lograr la reconstrucción del tejido social y la participación directa y expresa de los miembros de la comunidad en la elaboración y configuración de los programas, lo cual requiere, a su vez, que las directrices de la planificación se realicen con las modalidades y el tiempo suficiente para que permitan y favorezcan esa dinámica, haciendo posible así la articulación de las tareas administrativas con la acción de la base social.

Implica también el fortalecimiento de las actitudes democráticas y la aceptación y el potenciamiento de la solidaridad entre los individuos. Esto se logrará si la comunidad capta directamente los beneficios de todo ello, si experimenta una mejora en su nivel de vida, y si, al mismo tiempo, se da una formación y una profundización por parte de los políticos, de los técnicos y de la población del sentido y del alcance que tienen las acciones concretas que ellos asumen. Por otro lado, el fortalecimiento de estas actitudes exigen la utilización eficaz de los recursos técnicos e institucionales existentes y la coordinación de todas las acciones que se lleven a cabo.

Estos son algunos de los pasos o momentos centrales de la dinámica que puede seguirse en la animación comunitaria. Es evidente que estos pasos y los criterios que los orientan no son fáciles de poner en práctica. Tales dificultades se deben no sólo a la complejidad que todo proceso de animación conlleva, sino también y en gran medida a las exigencias que ella impone a los distintos protagonistas que intervienen en la misma.

2.3. Articulación y conexión de los participantes en el proceso de animación comunitaria

En relación con este aspecto puede apuntarse que la animación comunitaria supone como mínimo la participación de la población, de técnicos y de la Administración; cada uno de ellos tiene un papel y un cometido propio, pero es también evidente que la ani-



mación comunitaria no puede realizarse con éxito sin una articulación coherente de todos ellos.

Esta conexión tiene en cada caso exigencias diferentes: A los *políticos* y a la *Administración* les corresponde la selección de objetivos generales, lo cual implica que éstos deben plantearse: a) desde criterios de una política global, b) fijando directrices en políticas sectoriales y estimulándolas en un contexto específico según las peculiaridades del mismo, c) estableciendo criterios e indicaciones claros para los programas técnicos y dando prioridad a determinadas acciones.

Los *técnicos*, desde una sólida fundamentación técnico-profesional y desde el trabajo en equipo, han de desarrollar programas de acción, lo cual supone: a) una articulación entre los objetivos propuestos por los políticos y los proyectos de acción a desarrollar; b) una colaboración estrecha en su intervención desde la comunidad con la propia Administración; c) un potenciamiento del tejido social.

La *población*, junto con los técnicos, habrá de seguir un proceso de evaluación continua de las acciones y de los resultados que se obtienen de dichas acciones. Para ello deberán: a) revisar, medir y controlar cuánto se avanza y se retrocede a través de los programas concretos, lo que a su vez proporcionará indicadores a los políticos para que den prioridad a unos programas u otros; b) constatar la rentabilidad social, política, económica, que producen unas acciones u otras, en función de objetivos inmediatos y amplios; c) deducir los indicadores y las orientaciones que conviene seguir en otros programas o actividades.

Hasta aquí, algunos de los aspectos más significativos del método a seguir en la animación comunitaria. A través de lo apuntado, el lector habrá podido descubrir fácilmente la existencia de una serie de constantes metodológicas, que tienen su referencia directa en algunos enfoques teóricos bastante dispares. A pesar de las diferencias que en ellas se hacen presentes, entendemos no obstante que, para la realización efectiva de la animación comunitaria, se exige el tener presente dichas orientaciones. Más concretamente, entendemos que todo proceso de animación debe asumirse desde las siguientes perspectivas:

a) Una perspectiva *sistemática* que considera a las comunidades como sistemas compuestos en su interior de partes interdependientes y articuladas a su vez con sistemas más amplios, que mediatizan y condicionan su configuración y dinamismo.



b) Una perspectiva *fenomenológica* que atiende a los contenidos, al significado, que los propios miembros de la comunidad dan a su vida y sus acciones.

c) Una perspectiva *estructuralista* que persiga no sólo la comprensión inmediata y directa de la realidad, sino que tenga en cuenta las razones profundas que están en la base de los comportamientos y de las representaciones que tienen y se hacen los miembros de la comunidad.

d) Una perspectiva *histórica* que además de tener en cuenta el presente atienda a las raíces y al pasado de la comunidad.

e) Una perspectiva *dialéctica* que permita descubrir y resolver las contradicciones internas y externas que mediatizan la marcha de la comunidad.

f) Una perspectiva *crítica* que haga posible la revisión, el cambio, la denuncia y la puesta en cuestión de programas, actitudes y planes contrarios al desarrollo de la comunidad.

3. LIMITES Y RIESGOS DE LA ANIMACION COMUNITARIA

El esquematismo con que hemos expuesto los diferentes aspectos que aparecen y se siguen en el proceso de animación comunitaria puede provocar el espejismo de que este proceso es fácil de llevar a cabo. Somos conscientes de que esto no es así. Además de los obstáculos estructurales, expuestos al principio, es también frecuente encontrarse en la realización de los mismos con toda una serie de problemas concretos que bloquean y en muchos casos impiden la expresión eficaz de los procesos de animación comunitaria. Sin ánimo de ser exhaustivos, apuntaremos algunos de los límites y problemas que con más frecuencia se hacen presentes en las actitudes y actividades asumidas por los distintos protagonistas de la animación comunitaria.

Fijándonos directamente en la *Administración*, comenzaremos por resaltar la ausencia de una decidida voluntad política que promueva procesos de desarrollo comunitario, que den cabida al protagonismo de la población. Las razones de ello son diversas y pueden variar de unas situaciones a otras, pero no cabe duda que una de las más importantes es la ausencia de referencias técnicas que fundamenten dichos procesos. Otro motivo es el miedo que ésta tiene a procesos desconocidos, no «controlados». Y en algunos



casos el temor a la autonomía y a la madurez crítica que tales procesos pueden generar.

A estas dificultades se une, en aquellos casos en los que la Administración apoya estos procesos, la inversión de esfuerzos con una visión utilitarista y pragmática en la que se busca fundamentalmente la rentabilidad política más o menos inmediata. En este caso se da una despreocupación por las expectativas concretas que puede tener la población. Esto acarrea inevitablemente una separación y una disonancia entre Administración y población.

A todo ello pueden añadirse las fluctuaciones políticas implícitas en los sistemas democráticos, que dan lugar a la rotación de partidos con enfoques y planteamientos muy dispares acerca de la animación comunitaria.

La dificultad anterior origina también otro problema importante: la competencia entre los distintos partidos que dirigen las diferentes administraciones. Esta competencia no sólo se expresa en la falta de coordinación, sino en el afán de protagonismo que cada partido pretende asumir y en el enfrentamiento consiguiente que todo ello provoca.

Dentro de los problemas que aparecen en la intervención seguida por los diferentes *técnicos* que actúan en los proyectos de animación comunitaria destacamos, como uno de los más relevantes, la inadecuada formación y composición de los equipos que inician los programas de animación comunitaria. Esta situación se traduce en la falta de fundamentación teórica y técnica de éstos y en la ausencia de criterios claros sobre los objetivos y las metas que se persiguen en el proceso. Esto provoca, asimismo, la utilización de técnicas y métodos inadecuados, que conducen a la frustración de la población. Da lugar a veces a que se considere a las comunidades como totalidades integradas y armónicas, sin percatarse de que en su interior existen conflictos y diversidad de intereses y de relaciones.

En muchos casos se observa también que la falta de claridad en los objetivos va acompañada de una idea preconcebida de lo que conviene o se considera oportuno realizar, al margen de la realidad en la que vive o se mueve la población. Tal problema agudiza todavía más el fracaso y el rechazo del proceso.

Frecuentemente el pragmatismo de muchos técnicos les lleva a perseguir éxitos rápidos, que demuestren ante instancias superiores la eficacia de su intervención, sin preocuparse, ni importarles, el lograr actitudes que conduzcan a un cambio de la población o



de la realidad. Dicho pragmatismo se traduce algunas veces en plantear la animación comunitaria como un trabajo limitado a espacios concretos y a tiempos reducidos. En este caso, se acepta la participación en el proyecto, no tanto porque se crea en el éxito o en la eficacia del mismo, sino porque es un medio de conseguir un trabajo y con él un dinero que permita sobrevivir.

Más allá de estos riesgos puede suceder también que los técnicos asuman un papel central en el proceso y que se conviertan en los protagonistas del mismo, dejando de lado a la población o impidiendo su participación, originando así una ruptura y una separación entre unos y otros.

Finalmente, conviene apuntar que en muchos proyectos de animación se traza un programa ambicioso y amplio, pero se dispone de muy pocos técnicos preparados para llevarlo a cabo. Puede suceder también que exista un equipo amplio de técnicos, pero que entre ellos no se dé una articulación y una confluencia de intereses y de objetivos.

La enumeración de estas dificultades no nos impide aceptar y reconocer que con relativa frecuencia los problemas se encuentran o surgen también de las propias *comunidades*. Así, una de las dificultades con la que se encuentran muchos procesos de animación comunitaria es la indiferencia y la despreocupación que la población presenta ante los mismos. Esta puede responder a varios motivos: el fracaso de anteriores programas, que el programa no responda a los intereses de la población, la desconexión del mismo con la realidad social y cultural que presenta la comunidad...

A esta dificultad se añaden también otros problemas propios y específicos de la estructura comunitaria. Entre éstos pueden destacarse la existencia en su interior de grupos sociales con intereses opuestos, enfrentados y divididos entre sí. La negativa o el rechazo expreso de determinadas personas a que el proceso siga adelante, porque cuestiona sus privilegios o posiciones...

Finalmente, hay que reconocer también que los procesos de animación comunitaria exigen un cambio de actitudes y un esfuerzo de adaptación a nuevas realidades, hechos que en muchos casos la población no está dispuesta a emprender si no ve una rentabilidad o una productividad inmediata de los mismos.

Estas observaciones sirven para dejar en claro que la animación comunitaria no es una tarea fácil. Adelantados estos aspectos, concluiremos nuestra reflexión recordando que lo apuntado hasta aquí no es más que un modelo general, construido desde la experiencia



y el trabajo en comunidades de distinto tipo, que acepta la parcialidad y la singularidad de las mismas. Aceptamos también que la realidad siempre desborda a la imaginación y que las posibilidades que aquella presenta son siempre más amplias y ricas que los modelos generales. A pesar de ello, creemos que las observaciones apuntadas pueden ayudar a descubrir el camino a seguir en el ambicioso y difícil reto de la animación comunitaria.

BIBLIOGRAFIA

- ANDER-EGG, Ezequiel: *Metodología y práctica de la animación socio-cultural*. Edit. Marsiega. Madrid, 1981.
- CASADO, Demetrio: *Por una acción social y cultural alternativa*. Edit. Marsiega. Madrid, 1984.
- MARCHIONI, Marco: *Planificación social y organización de la comunidad*. Edit. Popular. Madrid, 1987.
- GINER, Salvador, y otros: *Comunidades sociales adultas*. Edit. Mezquita. Madrid, 1983.
- OTEIZA, Enrique: *Autoafirmación colectiva. Una estrategia alternativa al desarrollo*. Edit. Fondo de Cultura Económica. Madrid, 1983.
- PASCUAL, J. María: *Crisis y nueva política social en España*. Edit. Hacer. Barcelona, 1987.
- QUINTANA, J. María, y otros: *Fundamentos de animación socio-cultural*. Edit. Narcea, Madrid, 1985.
- RED, Natividad de la: *Solidaridad y ayuda mutua en una comarca de Castilla y León*. Edit. Diputación Provincial de Valladolid. Valladolid, 1986.
- SCHULTZ, Theodore W.: *Invirtiendo en la gente*. Edit. Ariel. Barcelona, 1985.
- VILLASANTE, Tomás: *Comunidades locales. Análisis, movimientos sociales y alternativas*. Edit. Instituto de Estudios de la Administración Local. Madrid, 1984.



El proceso de intervención: fases del trabajo y técnicas (*)

Malus Burrel
Eva Galindo
Esther Sáenz
Margarita Sarrado
Herminia Vicente
Asistentes Sociales

1. INTRODUCCION

Gran parte de las incomprensiones hacia la implantación de estructuras básicas de Servicios Sociales en el medio rural, provienen de considerar a estas estructuras desde el momento de su configuración como la implantación definitiva de los servicios Sociales en zona.

El considerar a las estructuras básicas de Servicios Sociales como algo autosuficiente para la zona supone en unos casos la ilógica pretensión de que sea un asistente social el responsable único de atender directamente todas las necesidades sociales de la zona (con la siguiente frustración) y en otros lugares ha llevado a predeterminar equipos cerrados (asistente social, educador de calle, trabajador familiar...) que en la mayor parte de los casos, al no responder a un conocimiento y demanda previas de la zona, se muestran poco adecuados.

Es por ello que a lo largo de este artículo pretendemos desmontar la idea de las estructuras básicas como algo acabado, para abundar en la idea de *Proceso*: las Estructuras Básicas han de considerarse sólo como primer momento de un proceso, cuyo final

(*) El presente artículo fue presentado por las autoras, como ponencia en las II Jornadas sobre Servicios Sociales en el Medio Rural, celebradas en Carmona (Sevilla) del 26 al 28 de marzo de 1987.

—siempre utópico— es la adecuada cobertura de la zona con los Servicios Sociales necesarios para responder a sus necesidades.

Sustituimos así los ineficaces planteamientos tecnocráticos que planifican recursos para una comunidad desde fuera de ella, por un proceso de intervención —increíblemente más lento— que trata de proporcionar a esa comunidad los elementos más técnicos necesarios que hagan posible su participación protagonista en lo que a los Servicios Sociales se refiere.

Un proceso así no deja de horrorizar a quienes no entienden la variedad, a quienes sólo entienden de homogeneidad de las respuestas que les permita controlarlos desde un despacho, en la sede central de su Gobierno Autonómico o Diputación Provincial.

La idea de proceso que defendemos está reñida con el centralismo, con la impaciencia, con lo apriorístico, con las actitudes pasivas que esperan que las cosas cambien a mejor para actuar.

La idea de proceso es contraria a la frustración, pues no trata de lograr lo que es ilograble de una vez por todas, sino que a lo más que aspira es a avanzar en la dirección que se ha trazado.

Es fundamental para quienes trabajamos en las estructuras básicas en el medio rural no confundir la meta con el camino. Hay que conocer la meta, para que cada paso que demos, nos lleve hacia ella, mas «no importa llegar primero, pero lo importante es llegar».

2. EL PROCESO DE INTERVENCION EN EL MEDIO RURAL

Todo proceso parte de una situación real para conseguir —a través de la intervención— llegar a una situación deseada.

¿Cuál es la situación de partida en el medio rural? ¿Cuál es la situación a la que queremos llegar?

Vamos a empezar respondiendo a esta segunda cuestión:

Queremos llegar a una situación en la que la comunidad local comarcal pueda decidir con plenas garantías qué servicios oficiales necesita y pueda llevarlos a cabo, o dicho de otra manera:

Queremos lograr que en la propia localidad o zona pueda elaborarse la planificación de los servicios sociales que mejor se adecuan a su realidad.

El objetivo a lograr es entonces que existan condiciones para que una comunidad local o comarcal pueda planificar su propio modelo de desarrollo de Servicios Sociales.



¿Qué condiciones han de darse para que esto sea posible?

A nuestro juicio estas condiciones son tres:

1.^a Que el estamento político de esa comunidad (Ayuntamiento o agrupación de Ayuntamientos) esté en disposición de asumir su papel de responsable último en la decisión.

Esto a su vez exige que los responsables municipales tengan criterios claros en relación con los Servicios Sociales, a su vez que los valoren lo suficiente como para asumirlos como aspecto esencial de la política municipal.

2.^a Que la población de la zona esté en disposición de participar activamente en este proceso de planificación. Lo cual conlleva a su vez un conocimiento suficiente de Servicios Sociales, unos hábitos de participación, una disposición favorable a la misma y posibilidades institucionales de hacerlo.

3.^a Que tanto las instancias políticas que han de decidir como la población llamada a participar cuenten con el apoyo de personal técnico suficientemente preparado para ayudar en la definición de las necesidades y en la definición de las respuestas.

Si estas condiciones se dan, la planificación será posible. Y planificar significa que la comunidad tenga conciencia de su situación, que adopte una actitud positiva de cambio hacia la misma y que tenga la capacidad de hacerlo.

Pero si a esto queremos llegar, ¿cuál es la situación de partida con la que nos encontramos? Evidentemente ni nuestros Ayuntamientos en el medio rural conocen, ni han asumido los Servicios Sociales, o la importancia que requieren, ni conocen los Servicios Sociales la población rural, ni tiene los hábitos necesarios para participar en su definición, ni los técnicos que hemos de apoyar este proceso estamos suficientemente preparados para responder a sus exigencias.

Entre estos dos extremos de lo que es y lo que debe ser, hemos de definir las características de proceso al que nos hemos venido refiriendo: cómo conseguir variar las circunstancias iniciales hasta lograr que se den condiciones para la planificación.

Si alguien quisiera empezar su andadura en el medio rural acometiendo directamente esta planificación definitiva, el fracaso sería inevitable, y la frustración, su consecuencia inmediata.

La estructura básica de Servicios Sociales es el instrumento dinamizador que ha insertarse en la realidad para actuando en ella y con ella lograr la transformación deseada.

Vamos a dibujar gráficamente este proceso:



SITUACION DE UNA ZONA RURAL
EN EL MOMENTO DE LA
IMPLANTACION DE UNA
EXPERIENCIA BASICA DE SERVICIOS
SOCIALES

- Desconocimiento.
- Escasa valoración e interés y en consecuencia escasos recursos.

REALIDAD
INSTITUCIONAL

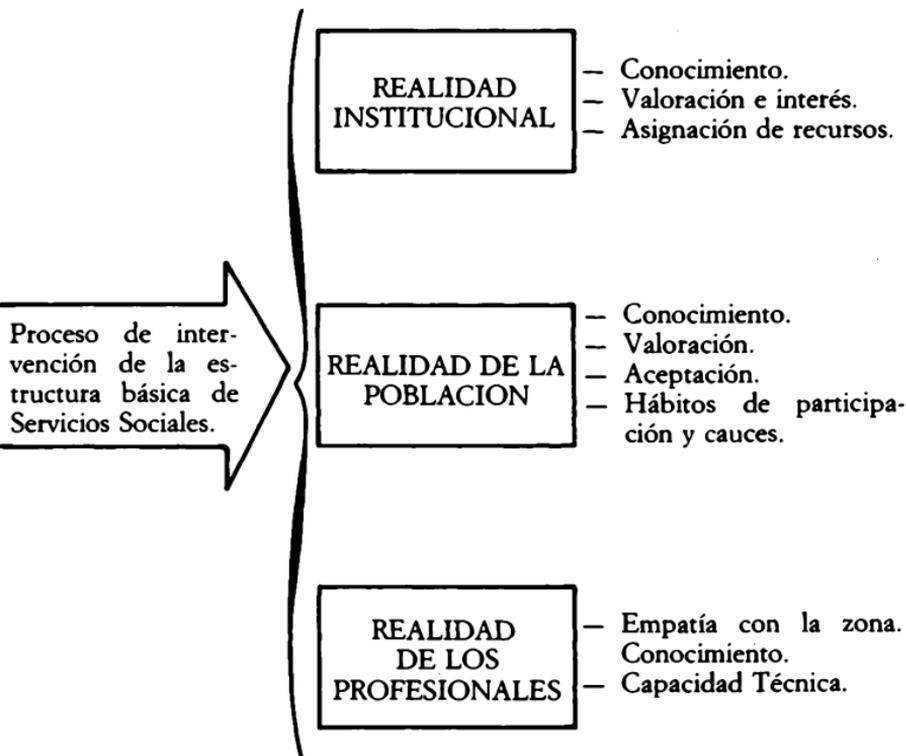
- Desconocimiento.
- Escasa valoración e interés.
- Recelos.
- Falta de hábitos de participación.

REALIDAD DE LA
POBLACION

- No «empatía con la zona». Desconocimiento.
- Falta de experiencia en las técnicas de intervención adecuadas a la realidad específica.

REALIDAD
DE LOS
PROFESIONALES

SITUACION DESEABLE DE CAPACIDAD
DE DECIDIR DE LA PROPIA COMUNIDAD
(PLANIFICACION)



Este proceso de intervención de la estructura básica de Servicios Sociales se correspondería con lo que en el Seminario celebrado en Graus en octubre del 85 se definió como «*Fase contacto*»; esta fase, también siguiendo el debate celebrado en Graus, finalizaría precisamente con la fase de planificación. La situación actual de la estructura básica de Servicios Sociales del medio rural y nuestra propia experiencia hace que a lo largo de estas páginas nos olvidemos tanto de la fase de planificación, como la de desarrollo de programas y fase de integración.

Vamos a desarrollar un capítulo dedicado a analizar más detenidamente cuál es la realidad con la que nos encontramos al iniciar nuestro trabajo en el medio rural, para en el siguiente capítulo, ofrecer algunas reflexiones prácticas fruto de nuestra experiencia de cómo llevar a cabo el proceso de intervención para transformarlos y lograr los objetivos propuestos.

3. CARACTERISTICAS PREVIAS

3.1. De la Institución Municipal

Mucho antes de que el profesional comience a trabajar en el medio rural se dan una serie de pasos previos institucionales (Comunidades Autónomas y/o Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos...), que son el primer condicionante del desarrollo de las Estructuras Básicas.

En estos primeros contactos la institución promotora, al entablar negociaciones con el Ayuntamiento y explicarles de qué se trata, genera una serie de expectativas que van a condicionar decisivamente el desarrollo del Servicio. Estas expectativas podrán verse fortificadas u olvidadas en el curso del trabajo del asistente social.

El profesional de la estructura básica trabaja dependiendo de los responsables municipales e inserto en el organigrama del Ayuntamiento, por lo cual las circunstancias de esta institución no han de ser ajenas al desarrollo del Servicio. Analizaremos algunas de estas circunstancias:

— Desconocimiento total y absoluto de lo que son los Servicios Sociales. No tiene sentido que el profesional espere que los responsables políticos hayan comprendido plenamente el tema por el hecho de haber aceptado la creación del Servicio Social de base. Las motivaciones del Ayuntamiento para la implantación del mis-



mo son muy variadas y no hay porqué escandalizarse de ellas. Es un dato más de la realidad que hay que transformar. Algunas de las motivaciones son:

- La creencia de que con la Unidad Básica conectan mejor con el organismo promotor para conseguir subvenciones para otros temas.
- Por no ser menos que los del pueblo vecino.
- Por snobismo o presionados por una buena campaña publicitaria del organismo promotor.
- Por el interés de algunos alcaldes de llevar todo su pueblo, siempre que consigan recursos exteriores para ello.
- Por presiones políticas.
- Por el gran interés manifestado por un sector de población o por un miembro aislado de la corporación.

Lo cierto es que sea cual sea la motivación, nos proporcione la ocasión de que a través de la práctica, ir variando estas motivaciones y lograr que los responsables municipales entiendan qué son los Servicios Sociales. No es tarea fácil cuando quienes hemos estudiado durante tres años sobre este tema tenemos las mayores dificultades a la hora de responder a una pregunta que en teoría es tan simple como qué son los Servicios Sociales o, puesto en términos más prácticos, «para qué sirven los Servicios Sociales».

— La inexperiencia de los pequeños municipios en la gestión del cualquier servicio. Los Ayuntamientos rurales por lo general no han tenido ocasión de asumir otras actuaciones que las puramente burocráticas, a las que por ley venían obligados (padrón de habitantes, censo, catastros, impuestos...), y en el mejor de los casos han asumido actividades inversoras en infraestructura (pavimentaciones, agua y alcantarillado, electrificación...). Por parte de la Administración municipal se encontrarán generalmente las mayores dificultades —cuando no recelos— derivados de la inexperiencia en la gestión de Servicios.

— La escasez de recursos. Tras la penosa situación de los municipios rurales con la que se encontraron los Ayuntamientos democráticos a lo largo de casi estos ocho años de actuación, la mayor parte de sus casi siempre escasos recursos se han comprometido y a veces hasta hipotecado por años en las necesarias obras de infraestructura.

Los Servicios Sociales son generalmente «un lujo asiático» poco apropiado en la difícil coyuntura económica actual.



— Si el Servicio requiere de una gestión mancomunada, las tradicionales rivalidades entre pueblos y los localismos propios del medio rural aún añaden dificultades mayores a este proceso.

3.2. De la Población

Para iniciar el proceso de intervención en el medio rural hay que partir de una premisa: no existen características comunes que puedan definir este medio, es decir, no existe un modelo único. El medio rural no es algo homogeneizado y standarizado, al contrario, podríamos hablar de la múltiple diferenciación del medio rural. No debemos caer en tópicos que no tengan ninguna relación con la zona donde trabajamos, ya que cualquier característica podrá darse en mayor o menor grado. En nuestras zonas, y ésta era una cuestión a analizar.

El salto entre lo rural y lo urbano no se da de una forma radical. Se observan múltiples fórmulas intermedias, en las que se combinan de forma variada distintas características de uno y otro medio, dependiendo de condiciones geográficas, económicas, históricas, de comunicación...

En general, aquellos rasgos que venimos a identificar como rurales se dan más marcados en las zonas de montaña que en los llanos.

Con esto pronto acabaremos diferenciando las zonas menos rurales de aquellas que presentan mayor grado de ruralidad (rurales-rurales), refiriéndonos con esto al mayor o menor acercamiento a las características urbanas.

Vemos también que cada zona, cada municipio, cada pueblo, cada comunidad rural, cuenta con unas peculiaridades propias que la identifican. Es trabajando allí sobre el terreno, «in situ», donde se van a descubrir esos matices fundamentales a considerar en la práctica del trabajo comunitario. *El éxito o fracaso de las actuaciones comunitarias dependen en parte de la capacidad de captación de estas características, en contacto directo con el medio.*

Es evidente que en un trabajo de interrelación dinámica, las características del profesional y las de la zona en la que se trabaja son en el mismo modo determinantes.

En el mundo profesional se piensa que hay zonas que por sus características presentan más o menos dificultad en este proceso de intervención. Pero debemos partir de que no existe ninguna realidad rural igual. Todas ellas exigen una intervención específica y diferenciada del profesional. Dentro de estas variables condicio-



nantes existen unas que tienen una relación muy estrecha y un efecto muy fuerte, a tener en cuenta en el éxito de la labor:

- La *falta de hábitos* participativos de la población rural hará que el profesional se desaliente en muchas ocasiones.
- El carácter no formal del asociacionismo en el medio rural, sobre todo en los núcleos más pequeños.
- La *lentitud en los procesos comunitarios*.
- Una existencia o no de Servicios Sociales anteriores a la implantación del Servicio Social de Base determinarán una mayor comprensión del trabajo social en sus inicios.
- A mayor grado de ruralidad de un pueblo, mayor será el impacto de la creación del Servicio en el mismo.
- En las zonas más rurales el carácter disperso de la población hará que el servicio se torne itinerante, con el consiguiente gasto de tiempo y dinero y el agotamiento del profesional, que cansado de desplazamientos le influirá en su desinterés por el trabajo.

Todos los medios rurales requieren la planificación de unos Servicios Sociales acordes al desarrollo previsible, de 5 a 10 años, definidos en mapas de acción social.

3.3. Del profesional

Si una palabra puede definir el estado de ánimo de un profesional ante un proceso como el que estamos definiendo es la *angustia*. La idea que una sociedad tiene un profesional y la idea que tenemos nosotros mismos de la profesión es una idea academicista; un profesional lo es por el hecho de tener un título y desde ese momento está capacitado para actuar.

Hay otra forma de entender la profesionalidad: la formación académica capacita a una persona para formarse como profesional; es, sin embargo, en su propio trabajo donde deberá formarse.

Esto lógicamente requiere una transformación de los «plannings» de estudio para que en lugar de «llenar de conocimiento la cabeza del futuro profesional» genere en las actitudes y se procure las técnicas que le permitan permanente adecuación a la realidad sobre la que trabaja.

Si además contemplamos que el contenido de las enseñanzas es cien por cien urbano, las limitaciones de cualquier profesional que se estrene en el medio rural son evidentes.



Esta angustia es consecuencia de cuatro frentes de presión a los que la mayoría de los asistentes sociales del medio rural se ven sometidos:

- 1) Necesidad de definir para él y para los demás su propio campo de acción: **LOS SERVICIOS SOCIALES**.
- 2) Afianzar el propio Servicio creado.
- 3) Reivindicar derechos profesionales.
- 4) Lograr el conocimiento de trabajador-trabajadora.

Esta angustia se manifiesta habitualmente a través del mecanismo archiconocido de proyección: si el trabajo no avanza, si los resultados no aparecen «es por culpa de los Ayuntamientos que no tienen ningún interés y que no tienen ni idea de lo que son los Servicios Sociales», «es que la gente pasa de todo y no participa en nada», «es que la Comunidad Autónoma o la Diputación Provincial no me apoya lo suficiente». Y todo esto puede ser cierto, pero para un profesional son en definitiva aspectos de la realidad a transformar y no excusas para justificar la ineficacia.

A menudo, los profesionales al poco tiempo de empezar a trabajar, tienen mucha prisa por comenzar a hacer, quieren que se les considere en su trabajo.

Antes de actuar el primer paso sería el que la comunidad, como profesionales, nos abra un espacio en ella, conectar con ella, aspirar a formar parte de ella, en definitiva, estar abiertos a imbuirse de la idiosincrasia de las gentes del área rural.

— La falta de una formación técnica de los AA.SS., en las escuelas de Trabajo Social, adecuada a la realidad rural, es un hecho reconocido por numerosos profesionales que se hallan trabajando en estas estructuras básicas.

La intervención del A.S. en la comunidad rural se realiza sin la formación necesaria, sin experiencia práctica y con una preparación urbana. Esto ha conducido en algunos casos a la aplicación de modelos urbanos en el mundo rural.

Existen una serie de materias que representan lagunas formativas, que la escuela de Trabajo Social no ha llenado todavía:

1. Estudio de la sociología rural.
2. Conocimiento de la estructura de la Administración, de las relaciones y competencias de los órganos administrativos, especialmente de las administraciones locales.



3. Estudio de técnicas aplicadas de planificación, programación y evaluación de trabajo con grupos y comunidades. Aplicación práctica del proceso metodológico.

4. Estudio del diseño y distribución de presupuestos municipales.

— Sin embargo, la realidad demuestra que más importante que la formación recibida es el hecho de ser conscientes del nivel de la misma, la toma de una actitud científica fundada en la reflexión sobre la propia práctica, el contraste con otros profesionales y un permanente reciclaje técnico.

En este tema haya que remarcar el derecho-deber de todo profesional a la formación permanente y de contar con apoyo técnico, tanto en la línea de asesoramiento como de coordinación con otros profesionales.

— Es indudable que junto al interés, la capacidad técnica y otros datos objetivos de cada profesional, existen otros factores inherentes a la persona que confirman su llamado «perfil psicológico». En los primeros días de su trabajo su influencia será notable, pero con el tiempo se sumarán a otros aspectos para configurar una mayor o menor calidad en el trabajo.

Todos los programas de actuación que elaboramos en esta fase de contacto tienen que tener como objetivo avanzar hacia el logro de los objetivos definidos en esta fase:

Desde nuestra experiencia podemos considerar una serie de características en el profesional, bien entendido que todas ellas son susceptibles de desarrollarse con una práctica científica del proceso de intervención:

- Capacidad de empatizar, de entender el mundo de relaciones del medio rural, esto no implica despojarse de los esquemas mentales, sino ser capaz de ampliarlos y matizarlos.

- Intuición para captar el mensaje que no se expresa, que se sitúa detrás de las palabras. Los habitantes del medio rural son menos explícitos, sus palabras y gestos llevan insertos un contenido latente, no manifiesto, que el profesional debe adivinar.

- Capacidad de búsqueda de nuevas soluciones: las situaciones dadas en el seno de una comunidad rural tienen un matiz de conflictividad para el que, en ocasiones, no resultan válidas respuestas urbanas, exigen en el profesional fuertes dosis de imaginación para encontrar respuestas novedosas.



- Capacidad de introducir fórmulas técnicas en cuestiones prácticas.
- Aptitudes de dinamización, capacidad de generar dinamis- mos, sobre todo en círculos rurales tradicionales o pacientes.
- Capacidad de síntesis, por las necesidades de poseer un co- nocimiento general sobre los diversos campos donde se detectan las necesidades sociales.
- Capacidad para desarrollar una metodología continuada de trabajo, fundada en la autorreflexión del mismo.
- Y a pesar de todo, *paciencia*.

4. FASE DE CONTACTO: OBJETIVOS

Todos los programas que llevamos a cabo en esta fase, aunque son previos y para la planificación —es en la planificación, precisa- mente, donde un programa encuentra su plena coherencia—, han de tener unos objetivos definidos, o dicho de otra manera: todo programa ha de procurar una intencionalidad.

Todos los programas de actuación que elaboramos en esta fase de contacto tienen que tener como objetivo avanzar hacia el logro de los objetivos definidos en esta fase:

- Conocimiento y valoración por parte de la institución.
- Conocimiento, valoración, aceptación y participación de la comunidad.
- Consolidación profesional.

La eficacia de cualquier profano en esta fase habrá de medirse en función de que su realización suponga avance en alguno de estos objetivos. Vamos a analizar en este esquema el contenido de esta fase de contacto.

En esta primera fase se contemplan como objetivos los si- guientes:

- 4.1. Divulgación del Servicio
- 4.2. Conocimiento de la Comunidad
- 4.3. Creación de los órganos de Gobierno del servicio
- 4.4. Organización de estructuras técnico-administrativas del servicio y formación profesional
- 4.5. Establecimiento de cauces de participación

Cuando el Servicio es de nueva creación los dos primeros están íntimamente relacionados, hasta el punto de que muchas de nues-

4.2. Conocimiento de la comunidad

Las primeras actuaciones para obtener unos mínimos conocimientos de la zona (geográficos, históricos demográficos, políticos y estructurales...) serán revisar toda la documentación existente, tanto los estudios generales como los específicos. Estos datos pueden irse contrastando con la observación directa, e incluso actualizándolos, para componer el esquema de necesidades-recursos sobre el que se quiere trabajar.

Algunos profesionales del medio rural comienzan su intervención estudiándolo documentalmente, pero la experiencia demuestra que es poco eficaz comenzar la fase de contacto en la comunidad estudiándola de esta manera; esto no quiere decir que no resulten de interés los estudios. Lo que ocurre es que resulta preciso lograr antes un cierto nivel de aceptación y de empatía con la comunidad. No podemos olvidar que toda la acción sobre la realidad se transforma en fuente de contacto de la misma. Además, esta empatía es la que nos permitirá posteriormente interpretar los de los documentales que podamos obtener.

El estudio de la comunidad no es un proceso lineal, es algo que se deriva del trabajo práctico de la intercomunicación establecida A.S.-Población.

Un conocimiento suficientemente profundo de la comunidad, como para poder abordar una planificación de Servicios Sociales municipales o comarcales, sólo es posible si va precedido del conocimiento que se deriva de la propia intervención.

Hay un tipo de investigación más constante, menos visible, pero más eficaz, que consiste en recopilar documentos y observaciones de la práctica para reflexionar posteriormente sobre ellas.

Una de las facetas más deficitarias de nuestra formación profesional, en este punto, es todo lo referido a recopilación, cómputo, clasificación, ordenación, codificación, archivo, revisión, actualización... Son imprescindibles conocimientos sobre fórmulas sistematizadas de tratamiento de la información.

Para el trabajo en la comunidad rural estos sistemas deben ser ágiles, eficaces y de la máxima sencillez posible.

En esta primera fase el apoyo metodológico es fundamental, sobre todo para definir y delimitar objetivos y líneas de trabajo; este apoyo debe prestarse desde un equipo, que en el caso rural corresponde al nivel supramunicipal, bien sea de las Diputaciones Provinciales o Comunidades Autónomas.



No merece la pena invertir presupuestos en la creación de Estructuras Básicas que adolezcan, como la mayoría de los otros servicios rurales, de la conexión con otros niveles específicos de apoyo y coordinación. Esta imprescindibilidad se mantiene a lo largo de la existencia del Servicio Social de Base.

El objeto permanente en nuestro estudio es descubrir las inquietudes y aspiraciones de la población, en resumen, de las necesidades no cubiertas, transmitidas por los responsables municipales, por otros profesionales, personas significantes dentro de los grupos y por la población en general. Hay que conseguir que éstas latencias se manifiesten, que en el mejor de los casos puedan estar ya en el nivel de verbalización y de consciencia para pasar después a analizarlas en sus causas y consecuencias, y a buscar junto con sus protagonistas alternativas que satisfagan, con criterios de rentabilidad social, las situaciones de malestar. Esto último forma ya parte del período posterior.

4.1.4.2. EMPEZAR A HACER

El profesional, con todo lo dicho hasta ahora, se encuentra que desde el primer momento debe empezar a actuar en una doble vertiente: conocer y dar a conocer.

Si perseguimos los dos objetivos paralelamente, cualquier tarea legida debe ser realizada y revisada a conciencia.

Tareas prácticas que se proponen:

- A) Primeros contactos.
- B) Programa de actividades.
- C) Atención a la problemática Social/Información recursos.
- D) Pequeños estudios.

A) *Primeros contactos*

Las primeras relaciones que establecemos en la comunidad deben ir dirigidas a los elementos con mayor peso específico.

El profesional seleccionará el cauce más apropiado para relacionarse con diferentes colectivos.

El contenido común en estos primeros contactos es:

- Presentación del servicio: qué es y para qué sirve.
- Conocimiento estructural de la población: funciones y disfunciones.

- Captar inquietudes y aspiraciones, fijaciones, manías, frustraciones, detectando en los habitantes del medio rural posibles aptitudes de animadores comunitarios.
- Recopilación cualitativa y cuantitativa de los recursos de la zona y su nivel de integración.

Como ya hemos nombrado, estas relaciones se establecerán en el siguiente orden: 1. Responsables de la institución municipal. 2. Responsables de otras áreas de servicios. 3. Representantes de movimientos asociativos, y 4. Población en general.

A) 1. Responsables municipales

Proponemos una secuencia de entrevistas que se inician con los responsables políticos, puesto que nuestra dependencia laboral así nos lo obliga y porque, además, son las personas que la población ha elegido democráticamente para que los represente.

Estos primeros contactos con los responsables municipales deberán tratar de arrojar el endeble cuerpo de conocimientos que en materia de Acción Social tengan y reforzar la responsabilidad municipal sobre el Servicio.

La primera entrevista se dirige al alcalde, como máximo responsable municipal, pasando seguidamente a la segunda, que podría ser conjunta con el responsable de S.S.B., con el que a partir de este momento se mantendrán contactos directos, estables y continuados.

Respecto a los responsables municipales, el encuentro con el pleno del Ayuntamiento no puede hacerse esperar, por el compromiso que adquieren las autoridades locales al explicarles en una de sus sesiones formales qué es el Servicio Social de Base. Las relaciones con la Comisión de Servicios, en el caso de existencia de la misma, debe ser también directa, estable y continuada.

Si el Servicio nace dentro de una mancomunidad, las relaciones con el presidente, consejo y comisión, se deben tratar de forma paralela.

En estos momentos la elaboración y presentación de documentos tiene su importancia por la valoración que como técnico le van a hacer y por las posibilidades de debate y comprensión de temas sociales.

Como hecho anecdótico podemos resaltar el tipo de preguntas que algunos asistentes sociales hacen a sus responsables políticos,



a fin de incrementar el compromiso y la colaboración en los temas del Servicio. Ejemplo: ¿Dónde ven ustedes más posibilidades de trabajo? ¿Cómo piensa que podría llegar a la población la existencia del Servicio?

A) 2. Responsables de otras áreas de Servicios

Pasamos después a hacer una rueda de entrevistas entre todos los profesionales que inciden en la comunidad: secretario, médico, maestro, corresponsales, curas..., personalidades que son, en sí, recursos existentes en la comunidad y representantes de instituciones ampliamente reconocidas, no olvidando que son representantes de una infraestructura de servicios especializados.

A veces, se pueden realizar estos primeros contactos por medio de reuniones que convoca el Ayuntamiento, resultan de mayor eficacia. Pero cuando los responsables municipales no tienen suficientemente afianzada la idea del Servicio, se corre grave riesgo de desestabilizar en estas reuniones la incipiente creación del mismo.

Gran parte de los otros profesionales rurales viven con reparo la aparición de los asistentes sociales, bien porque el conservadurismo en el medio rural les ha marcado, o bien porque pueden vivírselos como una competencia en detrimento de algunas de sus funciones.

Estas personas poseen una información útil sobre la comunidad, es necesario familiarizarse con ellas.

En estos contactos, dentro del contenido del mensaje se matizarán las posibilidades de coordinación y colaboración entre servicios, intentando establecer cauces formales de coordinación para un futuro. La coordinación constante entre Servicios se hace muy necesaria a fin de prestar una atención integral.

El Ayuntamiento es la institución que debe asumir la competencia de coordinación entre el área de Bienestar Social, dentro del ámbito municipal.

A) 3. Representantes de movimientos asociativos

Más tarde pasaremos a buscar los objetivos que nos fijamos en distintos representantes de la comunidad: responsable de..., organizador de..., representantes de movimientos asociativos e incluso en individuos aislados dentro de la comunidad. Fuerzas vivas.



La matización en el mensaje dirigido a este sector será motivarles a la participación y coordinación.

El sector juvenil es la clave en la dinamización comunitaria, así como en algunos lugares la mujer. Los primeros porque todavía no han sido fuertemente marcados por la crudeza del medio, y los segundos por su inclinación educacional hacia lo social.

Debemos tener mucho cuidado con las relaciones asociativas formales e informales ya existentes, para no provocar interferencias en la comunidad.

A) 4. Población en general

El contenido del mensaje dirigido a la población será similar a los anteriores, conocer y dar a conocer; la población conoce qué es el Servicio en una explicación elemental, ejemplarizada y localista, y el profesional conoce el pueblo en su contexto cotidiano saliendo a la calle.

En este marco, lo que varía es la forma, los medios utilizados son tertulias, tapeos... Iniciando incluso una secuencia de reuniones asamblearias en los pueblos pequeños o encuentros por sectores, según convenga. En estos contactos debe producirse que se manifiestan las inquietudes sentidas, y que allí se hilvanen líneas de trabajo, con la intención de que salgan nombrados ya pequeños grupos de trabajo.

El trabajo con éstos, y todos los grupos, debe respetar profundamente los principios democráticos, debe mantenerse abierto a las posibles sugerencias del resto. Hay que procurar la participación y asumir la crítica con el estímulo de superación de los errores cometidos.

Cuando cubrimos esta secuencia de entrevistas desaparece el problema del «qué hacer», nuestros contactos se convierten en una fuente inagotable de sugerencias.

Esta fórmula de relación con la comunidad parece crear actitudes menos paternalistas y provoca el «empezar a hacer» con la población. Podemos entonces elaborar un pequeño programa de actividades, que nos dará a conocer —logrando el objetivo de la divulgación práctica del Servicio—, al mismo tiempo nos permitirá ahondar en el conocimiento de las necesidades de la población y la funcionalidad de los recursos existentes.



B) *Programa de actividades*

El Servicio Social de Base no se puede quedar en esta fase con los primeros contactos, la experiencia demuestra que la mejor difusión es la práctica.

El programa de actividades de esta fase de contacto exige cierta habilidad en el trabajador social para diseñar aquellos que más se ajusten a las características de la comunidad a la que van dirigidos. Cada comunidad posee una dinámica propia y unos recursos que debe aprovechar el profesional a la hora de programar.

Todo intento dinamizador tiene que luchar contra un obstáculo: «la rutina». Sacar a las gentes de sus casas y proponerles actividades diferentes a las de la vida social habitual de los hombres de los pueblos, es muy difícil. Hay que partir de una Animación Comunitaria que no se identifique con el desarrollo mecánico de una serie de actividades. Es fundamental que los participantes no sólo asistan sino que también formen parte de la organización de las mismas. Es este el momento de darles la oportunidad de aprender a hacerlo.

Que el programa de actividades cumpla de manera efectiva los objetivos de la fase de contacto, deben tenerse en cuenta: los niveles de responsabilidad, los objetivos, el tiempo y los recursos.

Este programa debe ser debatido por los órganos de gobierno del S.S.B. (Ayuntamiento Pleno, Junta de Gobierno de la Mancomunidad...) a fin de que las autoridades locales asuman la responsabilidad que les corresponda en esta materia.

Los objetivos deben ser formulados y concretados con claridad, deben ser reales, posibles y alcanzables dentro del contexto social donde está situado este programa y en un marco de prioridades, a corto, medio y largo plazo.

Es preciso considerar los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos con los que se contará para realizar los programas.

Se considera como adecuada la determinación de actividades de acuerdo a los siguientes criterios de selección:

- Que permitan al profesional un contacto directo con el colectivo social, en un ambiente relajado que favorezca el diálogo.
- En estos contactos la población va impregnándose de la idea y de las posibilidades del Servicio. Este conocimiento será más fiel si se aprovecha la actividad para explicar los objetivos y funciones del mismo.



Estos contactos permiten lograr al mismo tiempo un conocimiento técnico medio e ir profundizando en la realidad en la que se actúa, construyéndose el camino hacia la planificación.

- Que favorezcan actitudes de cooperación social y solidaridad. Serán prioritarias aquellas actividades que fomenten y logren mayor participación social. Participación que debe ir más allá de la mera asistencia para llegar a los dominios de la organización de actividades.

- Actividades que nos descubrirán las capacidades de organización de la población y de los posibles colaboradores. Evitando potenciar estructuras rígidas y potenciando una organización basada en criterios de democracia e igualdad.

- Que tengan el éxito asegurado.

En estas actividades es fundamental no cometer graves fallos. Si son exitosas dejarán ánimo de continuar, así es más fácil encontrar colaboradores que se interesen por el funcionamiento del Servicio.

- Que no sean costosas económicamente.

El conocimiento del medio nos permite detectar recursos humanos y materiales propios que repercuten economizando presupuestos.

Cuanto mayor y más coordinada sea la participación en la organización, menores serán los costes.

Deben solicitarse subvenciones prudentiales a los distintos organismos para las actuaciones que sean de su competencia. Un profesional bien preparado a nivel técnico, sabrá utilizar más convenientemente estos recursos.

Es conveniente que el usuario aporte una cuota suficiente y asequible, no sólo porque establece el compromiso de los usuarios en las actividades, sino también porque crea falsas expectativas.

- Que no impliquen un gran esfuerzo en la organización.

Si el profesional lo da todo organizado, sin exigir colaboración personal, de nuevo creará falsas expectativas en la población y limitará la organización de actividades a sus limitaciones temporales.

La colaboración en la organización no puede limitarse tampoco a otros profesionales, porque si bien a corto plazo rentabilizan esfuerzos, a largo plazo puede ahogar incipientes deseos de colaboración de la población.

Se puede considerar como prioritarias aquellas actividades para las que ya contamos con colaboradores manifiestos.



- Que lleguen y agrupen a mucha gente, que tengan resonancia.

Preferentemente se debe considerar actividades de ámbito comarcal por encima de las actividades locales, aunque en un principio éstas son inviables.

Cuanto mayor sea el número de personas que agrupen, mayores serán las posibilidades de detectar necesidades comunitarias, corriendo el riesgo en caso contrario de generalizar una actividad que se mueve en el ámbito particular.

Paralelamente, la divulgación del Servicio se hace llegar en un campo amplio de interrelaciones, que permitirán establecer más contactos.

- Que no condicionen negativamente el futuro desarrollo racional del Servicio; este criterio nos obliga a respetar unos mínimos principios de actuación manifiestos del Servicio.

Aquellas actividades que crean falsas expectativas del Servicio en la población, hipotecan las actuaciones futuras del mismo.

En el desarrollo de este primer programa de actividades habrá que impedir, en la medida de nuestras posibilidades, que se identifique el Servicio Social de Base con el asistente social. Esto se consigue con el logro de una participación protagonista y responsable de la población en las actividades programadas y cuando quede patente la responsabilidad municipal en el desarrollo de las mismas.

Hasta aquí los criterios a la hora de seleccionar actividades.

Al hablar del programa de actividades nos queremos referir, tanto a las actividades organizadas propiamente desde el Servicio, como a aquellas en las que se halle implicado con vínculos de colaboración.

En relación al procedimiento de organización de actividades, queremos enumerar un pequeño método:

- a) Se lanza la propuesta valorando su resonancia.
- b) Se busca gente interesada, teniendo como mínimo una persona dispuesta a implicarse directamente.
- c) Se nombra una pequeña comisión de apoyo, que al mismo tiempo servirá para difundir la idea.
- d) Conjuntamente se organiza la actividad repartiendo las tareas.

De nuestra experiencia en el medio ural, podríamos hablar de unas actividades más o menos adecuadas; si bien más importante



que el tipo de actividad elegida es la forma de llevarla a la práctica.

- Actividades más adecuadas: se vieron como más importantes:

Creación de coordinadoras, viajes, fiestas, excursiones..., así como la creación o potenciación de medios de comunicación autóctonos como radios o revistas locales y/o comarcales.

La creación de medios de comunicación tiene un gran efecto difusor dentro y fuera de la comunidad. Esta tendrá la posibilidad de conocerse a sí misma y formar conciencia de sus necesidades; el asistente social debe ofrecer a la comunidad los datos que obtenga de su estudio y su trabajo.

- Actividades menos aceptadas: se incluyen todas aquellas que reproducen esquemas urbanos, talleres de promoción de la mujer, ludotecas, actividades para jóvenes, conferencias según el modelo clásico.

Estas actividades están muchas veces condenadas al fracaso, hasta los mismos políticos municipales son conscientes de esta inadecuación.

- Actividades muy poco convenientes: es demasiado pronto para crear servicios, antes de provocar alguno nuevo es necesario conocer la zona, planificar e implicar a las instituciones y a la población en la configuración del mismo (esto constituye ya la segunda fase de planificación).

Tenemos que recordar continuamente que el objetivo no es la actividad en sí sino la forma de llevarla a la práctica. Así pues, no hemos de evaluar como negativo cuando por necesidades de las interacciones del grupo abandonamos o posponemos la realización de una actividad; tampoco debe ser nuestra pauta de evaluación el cómputo simple de 1, 2, 3, 4... charlas, 7 ayudas a domicilio, 5 excursiones y... un disgusto.

Para hacer planteamientos comunitarios con mayor proyección social, la población tiene que haber superado un mínimo nivel de conflicto. Se dice que para hablar de cuestiones sociales hay que tener ciertas necesidades cubiertas, «hay que estar bien comidos, bien bebidos y bien...».

C) *Atención a la problemática social*

A los asistentes sociales les es requerido desde los primeros días de actuación una serie de tareas de carácter social. Estas son: aten-



ción de la problemática general, sobre todo de carácter individual e información de recursos.

Este requerimiento viene dado fundamentalmente por los responsables políticos más concienciados y se ampliará en la medida de que la divulgación del Servicio es ampliada.

El número de casos atendidos, por elevados que éstos sean, no serán (ni en pueblos que reúnen las características de una ciudad ni en pueblos con pocos habitantes) lo suficientemente significativos como para que la población conozca de la existencia y funciones del servicio.

Sin embargo, en pueblos muy pequeños, por su tradicional abandono, el porcentaje de población que conozca el Servicio Social de Base será mucho mayor por el típico uso del correr la voz.

El grado de eficacia, tratando casos, es un fuerte condicionante del desarrollo de Servicio, incluso mucho más que el número de casos atendidos. Este grado de eficacia dependerá: de las problemáticas del medio rural, de la capacidad de respuesta del asistente social, de la existencia de recursos públicos para abordar esas demandas y de la capacidad de respuesta de la propia población (ayuda mutua).

Remarcando, en el punto citado de la capacidad de las respuestas profesionales, hay que decir que en el medio rural donde las relaciones son tan directas, pronto se le clasificará, dando lugar a actitudes de respeto y valoración; o bien todo lo contrario, de decepción e indiferencia.

En municipios pequeños, la acción será más eficaz por la inexistencia de servicios.

Los aspectos asistenciales que se tratan estos primeros días tienen un carácter sencillo, el servicio no es suficientemente conocido como para que haya demandas de problemáticas más complejas.

Antes de actuar hay que considerar que la población quince días antes de nuestra aparición resolvía sus problemas de alguna manera, ¿cómo?, no debemos romper, ni irrumpir en estructuras que estaban dando ya respuestas. Quizá sólo precisen pequeños matices puntuales. Las tradiciones, la mentalidad, la dinámica interna de la zona y de la comarca desempeñan su papel en los problemas sociales.



C) 1. Información recursos

En el medio rural se exige al profesional, desde los primeros momentos, información sobre temas varios, que a veces desbordan nuestras competencias. Es importante responder a estos niveles de demanda, tanto por la gran importancia que tiene para la población de estar informada, como por la imagen de eficacia que dará el Servicio.

Uno de los aspectos importantes de la marginación del medio rural es la lejanía de la información, que no les permite beneficiarse de los mismos recursos y derechos que el ciudadano de la urbe.

En cuanto a la distribución de problemáticas, hay un gran porcentaje de respuestas positivas atendidas por el Servicio, que no son competencias del mismo, tales como Seguridad Social, pensiones o vivienda. Pero informar de estas áreas no significa que nos convirtamos en gestores de las mismas, que no es nuestro papel ni se ajustan a nuestros conocimientos.

En resumen:

- Una buena gestión en cuanto a la atención de la problemática social y a la información de recursos, condicionará el futuro desarrollo del Servicio y su difusión.
- El Asistente Social, a través de la atención de problemáticas e información de recursos, irá conociendo las necesidades de la población, que en ocasiones tendrá una trascendencia comunitaria.

D) *Pequeños estudios*

La realización de pequeños estudios en esta primera fase, en pocas ocasiones han llevado a realizaciones prácticas; más bien sirven para profundizar en el conocimiento del entorno.

Por lo tanto, resultaría mucho más eficaz comenzar actuando a través de estas actuaciones y, mediante su sistematización, ir ahondando en el conocimiento de la zona, que realizar profundos estudios sociológicos cuyos resultados van a ser difíciles de llevar a la práctica. Es más adecuado trabajar con dos pies e ir avanzando con la reflexión de la práctica.

En la C.A. de Aragón, sus responsables recomendaron que en esta primera fase no se llevasen a cabo estudios amplios, ya que consumen un recurso importante, el tiempo, y pueden generar falsas expectativas y, en definitiva, no ajustarse a los objetivos posibles y alcanzables en ese momento.

4.3. Creación de los Organos de Gobierno del Servicio

Una tarea clave para lograr un buen funcionamiento del Servicio será la creación de la Comisión de SS.SS. dentro del primer mes y medio de la fecha de inicio del funcionamiento del Servicio.

Ya desde los primeros días el A. Social debe concienciar a los políticos municipales de la necesidad de formar y consolidar la estructura que defina niveles de responsabilidad en SS.SS.; de sobra es conocido que el compromiso en una tarea acrecienta el interés por la misma.

En aquellos Ayuntamientos donde ya exista Concejalía de SS.SS., el profesional deberá empezar a tomar parte activa en ella contribuyendo a dinamizar el funcionamiento de la misma.

En el medio rural, generalmente, el ámbito de actuación del servicio abarca varios Ayuntamientos, la creación de los Organos de Gobierno del Servicio debe contribuir a mejorar la relación entre los pueblos e incluso, si no llegara a crear la mancomunidad, al menos sí la pretensión de crearla.

La formación de mancomunidades en el medio rural, nos indica que están consolidadas las primeras bases para poder iniciar la construcción del edificio de los SS.SS. Difícilmente podremos abordar temas de planificación comarcal, sin la estructura que supone una mancomunidad. Por otra parte, la mayoría de las planificaciones en materia de Acción Social de carácter local suelen ser inviables y de dudosa procedencia.

La triste realidad en el medio rural es que los responsables municipales tienen, todavía hoy, por cuestiones históricas, poco asumido su papel de protagonista en la organización social, no obstante, la responsabilidad decisoria en las actuaciones, como corresponde a los políticos; este es uno de los objetivos a conseguir.

El elevado índice de políticos en el área rural, su poca significación política y la nombrada falta de protagonismo, sobre todo en materia de Acción Social, hace que este paso sea más lento.

El olvido y la desestimación, ya desde el primer momento de la creación de los Organos de Gobierno del Servicio, anquilosa la responsabilidad municipal, impidiendo el emprendimiento de tareas futuras e incluso el bloqueo del desarrollo del Servicio.



4.4. Organización de estructuras técnico-administrativas del Servicio. Formación del profesional

En el seminario celebrado en Graus, en octubre de 1985, sobre SS.SS. en el medio rural, se advertía algo que en nuestra experiencia hemos podido comprobar: «la forma como el Servicio se organice en sus primeros pasos, va a condicionar totalmente su futuro y la demanda que la población haga del mismo».

La forma como se organiza el Servicio condicionará su demanda; por ejemplo, excesiva dedicación de tiempo a permanencias conlleva un trabajo demasiado asistencial.

En los SSB que acogen varios pueblos, el número de visitas de los profesionales a los mismos deberá espaciarse para evitar el despilfarro de tiempo en desplazamientos.

Horario:

En relación al horario se considera que lo más conveniente es la jornada flexible de ocho horas de trabajo, esta decisión está avalada por dos razones:

- Nos encontramos con la puesta en marcha de Servicios con un rodaje muy corto, cuya práctica hace desbordar el número de horas de cada jornada laboral.
- La actividad del profesional exige ese ahorro porque el trabajo de animación comunitaria o la relación con grupos sólo es posible hacerlo por la tarde y/o noche.

Ubicación y localización:

Las alternativas más adecuadas en cuanto a la ubicación del local parecen:

- Ayuntamiento
- Centro Social

El local en los municipios grandes es necesario, sin embargo en pueblos pequeños el local puede ser compartido con otro/s funcionarios del Ayuntamiento. En pueblos muy pequeños la existencia de local pierde valor, ya que la atención de casos e informaciones se efectúa en el domicilio del demandante o en la calle.

Esta teoría choca con los planes inversionistas de algunas C.A., que destinan importantes partidas presupuestarias para construir, adecuar y equipar locales, previo incluso a la puesta en marcha del Servicio.



Hay profesionales que opinan que la no posesión de locales al principio en pueblos pequeños, facilita el trabajo del A.S. en la fase de contacto, ya que los contactos personales son más frecuentes.

En los pueblos pequeños la localización del A.S. no puede realizarse únicamente por medio del establecimiento de permanencias, pues no podemos comprometernos a visitas continuadas en los muchos núcleos de población. Deben buscarse fórmulas más ágiles. Los contactos establecidos y los responsables municipales pueden convertirse en una vía directa de comunicación.

Documentación y archivo:

El tipo de documentación que se considera más conveniente será aquella:

— Que se adecúe a la realidad concreta en la que trabajan y, al tiempo, pueda integrarse en un sistema de documentación autonómico o provincial más amplio.

— Que reúna las condiciones de:

- Agilidad
- Utilidad
- Muy manejable

Apoyo administrativo:

La sobrecarga de trabajo burocrático en el Servicio hace necesario, a los pocos meses de funcionamiento, de la contemplación de una partida presupuestaria para apoyo administrativo.

4.5. Establecimiento de cauces de participación

En los primeros meses de trabajo, el A.S. establecerá contacto con las Asociaciones y Grupos ya existentes en la zona.

En la relación con estos colectivos se fijarán tres objetivos fundamentales:

1. Acercar la información a individuos y colectivos:
La información es la puerta de entrada a la participación, que supone la antesala a la organización estructurada de la población, en el edificio de la animación comunitaria.



2. Fomento del asociacionismo:

En dos vías distintas:

- a) El A.S., desde el principio y ya por supuesto, debe establecer una relación continuada y constante con las Asociaciones y Grupos ya existentes en la Comunidad. Este ciclo de relación será directamente proporcional a los procesos de animación comunitaria y los cauces de coordinación futuros necesarios para iniciar la planificación.

El desarrollo comunitario sólo se logrará con una actuación equilibrada en los distintos sectores, hasta el punto de que el olvido de uno incide a largo plazo en el resto. Los retrasos de algunos colectivos sociales supone crear bolsas de marginación.

Uno de los sectores más importantes es el Juvenil. De sobra es sabido que es un sector muy difícil y su atención es todo un reto para nuestra profesión, acostumbrada tradicionalmente a la atención de abuelos, mujeres, niños...

Nuestro trabajo requiere un gran caudal de imaginación para conectar e idear cosas en común que a todos satisfagan.

Los rápidos cambios que se producen en la sociedad exigen al trabajador social conectar con la fuerza humana que será la base de una sociedad futura más participativa y democrática.

- b) Promoverlo donde no existe.

3. Posibilitar cauces de participación.

La creación del Consejo de B.S. como forma de implicar a las instituciones privadas y a las asociaciones en la actuación municipal en materia de Acción Social, es muy difícil todavía hoy en el medio rural.

No obstante, existen otras muchas fórmulas de participación comunitaria, quizá no tan estructuradas, pero que pueden dar mucho juego y buenos resultados. Cada día más se establece en todas las áreas y servicios distintos órganos para la participación, incluso los hay ya definidos desde hace tiempo.

Quizá no tiene demasiado dinamismo por falta de práctica y experiencia.



Es preferible en esta primera fase utilizar los ya existentes llenándolos de contenido en relación a las necesidades detectadas en la comunidad. Más tarde podrán irse ampliando, mejorando o renovando, esto último cuando estamentos superiores posibilitem nuevas vías a la participación.

En los pueblos más pequeños los órganos de participación que se establezcan deben intentar cubrir el más amplio número de funciones, es decir, deben ser lo más polivalente posible para no recargar excesivamente a los escasos habitantes del medio rural.



Lugar que ocupa el trabajo social en el sistema de servicios sociales

Ana Isabel Díaz
Santos Malagón
Alfonsa Rodríguez
Teresa Zamanillo

«Descansar en los propios laureles es abdicar en la responsabilidad.»

Edgar H. AVERSWALD

MARCO DE REFERENCIA

... «Las creencias, esos supuestos básicos que habitan en los hondones del alma, parecen ser elementos decisivos a la hora de analizar actitudes y comportamientos de un individuo, y con más propiedad de un grupo o comunidad. Pero, tal vez debido a ese su carácter no formulado y subterráneo, no es fácil detectarlas y menos aún saber la legalidad a que están sometidas. En una palabra ¿cómo operativizar las creencias?» (1).

La dificultad de establecer fronteras entre ideas y creencias es de sobra conocida y experimentada además, por el estudioso, pero ello no nos va a impedir que asumamos el riesgo de intentarlo con este trabajo. Queremos lanzarnos al ruedo de voltear, invertir, incluso vaciar y poner en cuestión, todo el entramado de —a nuestro parecer— sistema de creencias en trabajo social. Y deseamos hacerlo, porque creemos que los conceptos a los que estamos acostumbrados los trabajadores sociales están produciendo, sin darnos cuenta, un conjunto de ideas incuestionable y, por lo demás, metafísico, «ese mundo también recóndito o inexpresado, donde moran criterios axiológicos, imperativos morales, íntimas sensibilidades —a caballo entre lo ético y lo estético— que determinan nues-



tra forma de mirar las cosas y aún de mirarnos a nosotros mismos» (2).

En nuestra observación el problema así formulado provoca, en el quehacer cotidiano del profesional, un sentimiento de confusión que le impide perseguir objetivos claros, operativos y evaluables. Ejemplo evidente de ello lo podemos encontrar en los textos que inspiran las leyes, decretos y demás normativas de los servicios sociales en los que se mezclan conceptos que son, ora tratados como principios, ora como objetivos.

Es, por tanto, preciso detenernos a ordenar nuestras ideas, con el fin de que éstas sirvan al complejo marco de acción en el que nos desenvolvemos. Y ello se hace urgente, porque a fuerza de repetir los conceptos podemos caer, si no lo hemos hecho ya, en el grave error del manoseo del lenguaje que deviene, ineludiblemente, en algo hueco y sin sentido, a la par que impide el ejercicio sereno de la profesión.

En palabras recientes de José Luis Sampedro (conferencia Siglo XXI, día 1 de junio de 1987), asistimos una vez más al síndrome del «deslumbramiento» de las ideas, propio del hombre de hoy, en lugar de asumir una postura reflexiva que nos proporcione «iluminación» desde dentro.

Es esta segunda tarea la que nos vamos a proponer en este trabajo. Para ello, hemos elegido una forma algo agresiva de análisis: se trata de violentar los términos con los que nos manejamos comúnmente. Preferimos esta manera de hacer reflexión, porque la habitual: definir y redefinir, concretar, explicar, etc., nos llevaría una vez más a la manipulación del lenguaje y, por tanto, a una labor harto estéril.

Vamos a situarnos, pues, en dos dimensiones o perspectivas necesarias, a nuestro juicio, para llevar a cabo la labor que deseamos. Por un lado, el plano de las ideas o conceptual nos informará acerca de las intenciones, doctrina, objetivos y marco de referencia que sirve a los planificadores en su intención de cambio. Por otro lado, nos situaremos en el plano de los hechos para reflexionar en qué medida éstos se adaptan o se apartan del anterior.

Ambos planos, en permanente interacción, conforman una realidad que, junto a la riqueza de las actitudes y repercusiones que cada uno tiene en el otro (análisis que pertenece a un discurso adicional que no emprenderemos en este trabajo), completan un marco referencial, a nuestro parecer, necesitado de mayor profundización de la que por el momento acometeremos.



EL PLANO DE LAS IDEAS

Los conceptos que se manejan en la formación de los trabajadores sociales españoles responden a expresiones tales como: función coordinadora y globalizadora de las necesidades sociales; bienestar social como objetivo; servicios sociales como marco operativo; necesidades sociales en relación con los recursos aplicables a las mismas como objeto (De las Heras y Cortajarena, 1979); transformación de la realidad social (movimiento «reconceptualizador», década de los sesenta); conocimiento crítico de la realidad social «desalienante y concientizador» (A. Egg); educación social y movilización de los grupos y personas que exige un método de participación en la acción social (coinciden todos los autores); cambio de las estructuras sociales (plan cuatrienal de la Comunidad autónoma de Madrid); etcétera.

Es evidente que algunas de las ideas que manejamos los trabajadores sociales hoy, son nuevas con respecto a las de nuestros antecesores. Así, globalidad y totalidad vienen a sustituir al viejo concepto de visión parcial de los problemas sociales que se tenía en la profesión. El cambio de las estructuras sociales y transformación de la realidad social completan, en su aplicación práctica y de forma intencional, esa visión globalizadora que debe presidir el conocimiento del trabajo social actual.

Sin embargo, junto a éstos, otros no tienen un sonido nuevo, más al contrario, son el puro reflejo de lo ya conocido (de educación social y sujeto participativo se habló desde los comienzos de la profesión) que se repite hasta la saciedad, en lucha por el afán de encontrar unas estructuras participativas y libres que den un marco operativo al concepto.

El primer problema con el que nos encontramos es la dificultad de llenar de contenido los términos que manejamos, tarea que se hace urgente para el trabajador social, puesto que es uno de los profesionales más directamente encargado de responder ante los ciudadanos de la política social del bienestar social.

Pasemos, pues, a analizar el «marco operativo» en el que se desenvuelve la acción del trabajador social, ya que la amplitud del objetivo expuesto —el bienestar social—, no nos parece ahora motivo de reflexión, debido a que el maximalismo de su definición, digamos, nos supera. Y ello, aparte de no reconocer en él un objetivo propio de una sola profesión, sino de todas aquéllas que brin-



dan sus servicios a la mejora de las condiciones de vida de los hombres.

Los servicios sociales se definen unas veces como «instrumentos que tienden a desarrollar las condiciones de igualdad para todos los ciudadanos, y que se basan, no en la consecución de los valores que la sociedad de consumo impone, sino en la creación de nuevos valores tendentes a la obtención de bienestar social y calidad de vida» (3); otras, como «conjunto organizativo de centros asistenciales, unidades administrativas, gabinetes técnicos y órganos de dirección, coordinados para intervenir en la prevención, corrección y compensación de determinadas situaciones de desigualdad o de carencia» (4). Se dice además, que la aportación al bienestar personal y a la calidad de vida consiste en su carácter de «instrumento para el ejercicio de todo ciudadano a recibir una respuesta ante su necesidad; a la información y asesoramiento frente a un problema o el desconocimiento de la mecánica del aparato burocrático, posibilitan que el ciudadano «sea oído» y se tomen en cuenta sus demandas, se le atienda en sus problemas, favoreciendo la solidaridad ejercida desde los poderes públicos, dando cauce así a la integración de toda la población en la sociedad y, en definitiva, acercar la Administración al pueblo» (5).

Pues bien, detengámonos un momento a reflexionar tan diferentes conceptos:

1) Instrumentos de desarrollo de las condiciones de igualdad para todos los ciudadanos.

2) Centros de coordinación para las intervenciones en la prevención, corrección y compensación de determinadas situaciones de desigualdad.

3) Instrumento para el ejercicio de todo ciudadano a recibir una respuesta ante su necesidad.

4) Derecho a la información y asesoramiento frente a un problema.

5) Instrumento facilitador de la solidaridad ejercida desde los poderes públicos.

6) Cauce para la integración de toda la población en la sociedad.

7) Instrumento para acercar la Administración al pueblo.

Comenzaremos por el primero de la clasificación. La formulación nos sugiere cuestiones acerca de: ¿los servicios sociales por sí solos pueden cumplir esa función?; ¿las desigualdades y la insoli-



daridad no existían y existen como resultado de un sistema económico y político que las propicia?; ¿es, pues, posible corregir esas desigualdades sin el concierto de otras instancias estatales o gubernativas como, por ejemplo, la transformación y configuración de una Hacienda Pública orientada a la satisfacción de las necesidades sociales? (6). Preferimos dejar estas cuestiones en el aire, ya que nuestra intención — como queda de manifiesto en la introducción — no es más que la de violentar el lenguaje planteando su cuestionamiento.

Respecto al segundo concepto, podemos hacer una interpretación de él, restringiéndole a la función que realizan los profesionales de los servicios sociales y en particular a los trabajadores sociales. De esta forma cabe una posible identificación si la prevención, corrección y compensación de determinadas situaciones de desigualdad se operativiza, siguiendo líneas de actuación que se resumen en los puntos cuatro y siete (derecho a la información y asesoramiento frente a un problema e instrumento para acercar la Administración al pueblo). En este supuesto, que bajo la restricción citada, hemos elaborado, consideramos que sí se compensan determinadas situaciones de desigualdad, por cuanto que algunas de ellas estriban en la imposibilidad de muchos ciudadanos al acceso a la información, así como en la dificultad de ser asesorados en sus problemas sociales. Se trata del cumplimiento de una función semejante a la de los abogados de oficio en el sistema judicial.

El concepto tercero de la clasificación establecida nos resulta tan ambiguo y poco esclarecedor que no podemos menos de recordar a José Luis Sampedro en aquello del «deslumbramiento». El término de necesidad por sí solo creemos que está contribuyendo a ese síndrome, que el autor llama también del «epatar». Lejos de arrojar alguna luz sobre cuáles son las necesidades a satisfacer, se utiliza de forma abstracta, dando por hecho que se sabe todo acerca de él. Ello produce un aumento de expectativas, a la par que una gran frustración, tanto en los ciudadanos como en los profesionales. No olvidemos que el concepto de necesidad es un concepto ideológico, político y dinámico, ya que como dice Demetrio Casado, «la realidad social es inestable hasta en sus estructuras básicas, y con ellas cambian las necesidades humanas y las respuestas sociales a las mismas, incluidos los servicios sociales, que vienen experimentando no pocas transformaciones» (7).

El quinto concepto (instrumento facilitador de la solidaridad ejercida desde los poderes públicos), a nuestro juicio adolece de



una proposición mal formulada por cuanto que no responde a la realidad en sus aspectos de globalidad e interdependencia de los distintos subsistemas sociopolíticos. Por ello, creemos que la proposición alternativa es la siguiente: el sistema de los servicios sociales no fomenta la solidaridad desde los poderes públicos, sino que tiende a paliar las situaciones derivadas de la insolidaridad de éstos. Afirmación que ha sido argumentada desde muchos puntos de vista por varios autores, desde el clásico Gunnar Myrdal con su denuncia de las situaciones de desigualdad entre los países, pasando por André Gorz, José Luis Sampedro, etc.

Queda por analizar, y no sin dificultad, el punto sexto de la clasificación conceptual: cauce para la integración de toda la población en la sociedad. Bien, las múltiples interpretaciones a las que da lugar la expresión imposibilitan la tarea de realizar un pormenorizado análisis. Sin embargo, hemos de apuntar lo que algunos observadores perciben con el término integración. Y con ello nos referimos a muchos de los alumnos de trabajo social que, por un lado, se les somete a un riguroso lavado de cerebro sobre su papel de «transformadores de las estructuras sociales» o «agentes de cambio» y, por otro, se les anuncian expresiones como ésta, respecto a sus futuras funciones profesionales. Se hace aquí preciso traer a colación la lucidez con que tal problema es visto por Ricardo de León:

«Objetivamente se encomienda a los servicios sociales paliar al máximo los efectos sociales negativos de una sociedad mal estructurada, por vías diferentes a las de reforma o cambio estructural en profundidad. Los que trabajamos en el sector hemos de ser al menos conscientes de esa función. Esta conciencia puede claramente condicionar muchas realizaciones de los servicios sociales.»

«De la misma manera, los servicios sociales tienen encomendadas funciones de control social de sectores diferentes, de inadaptados o marginados en la actual sociedad. El crecimiento de los servicios sociales especializados, necesarios por una parte, operativizan por otra la estructura de control “dulce” de los sectores no integrados en la sociedad.» (8).

O por Rafael Bañón:

«El sentido último del Estado protector es responder a la demanda creciente de servicios del conjunto social y neutralizar en la medida de lo posible el conflicto dirigiendo su acción a la parte de



la sociedad más alejada del acceso a la riqueza, en breve, redistribuir la riqueza de forma paternalista e interesada.» (9).

Por tanto, creemos que con la expresión de integración de toda la población a la sociedad, se está respondiendo a un criterio funcional de su papel respecto a la estructura de dominación (R. Bañón, 1985). Podemos preguntarnos, ¿no se contradice esto con el primero de los conceptos señalados?: «instrumentos de desarrollo de las condiciones de igualdad de los ciudadanos».

Tal vez, este concepto se puede entender desde la relatividad que de él expresa la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Madrid: «garantizando, en su caso, el derecho a la diferencia». O bien, entendiéndolo por el mismo, que no se trata de una homogeneización cultural de los distintos colectivos. Por el contrario, correspondería al técnico decir la última palabra sobre la necesidad o no de integración del colectivo al que trate o al propio colectivo a quien debe respetarse su derecho a la autodeterminación. Por ejemplo, no dudamos que los ancianos, niños, deficientes, etc., necesitan una integración en el medio, que les ayude a compartir el estilo de vida de la comunidad, en igualdad con los otros. Si bien, esto mismo lo ponemos en duda con respecto a colectivos como el de los gitanos u otros, en los que el término podría ser interpretado como una normativización de las conductas con la que nos amenaza la presión del sistema.

Finalmente, queremos señalar algunas observaciones con respecto a la participación, término que en su sentido genérico induce a ser interpretado desde el lenguaje político como afiliación a partidos, sindicatos, asociaciones, etc. Los trabajadores sociales debemos suscribir la idea que de participación cita Kisserman: «la participación exige el funcionamiento de estructuras de participación ya que no se trata de formas esporádicas, irregulares y espontaneistas, sino de un tipo de participación sistemática» (10). Esta manera de concebir la participación, por lo demás bien completa, a nuestro modo de ver, exige un tipo de educación distinta de la que se imparte en los centros de enseñanza y escuelas en general. La línea a seguir podría ser la aplicación real del método participativo o no directivo, como otros autores prefieren llamarlo. Cabe, para concluir este punto, que nos cuestionemos acerca de si es posible hablar de participación de los ciudadanos en un sistema que ofrece fundamentalmente unos servicios sociales estandarizados. Esta es otra de las paradojas que



vienen a sumarse a este conjunto de mitos que aludíamos al comienzo.

EL PLANO DE LOS HECHOS

Afortunadamente, nada es rotundo. Todo lo anterior no es más que el marco conceptual que a la hora de analizar los hechos cotidianos nos servirá para observar nuestra realidad con un sentido crítico. Es más, en este análisis veremos muchas de las conquistas que el trabajo social ha realizado a lo largo de estos últimos años, sólo que desde nuestro punto de vista, estas realizaciones quedan muchas veces alejadas del plano conceptual. Ello produce que algunas de nuestras actuaciones — como apunta Ricardo de León — están impregnadas de ligereza, superficialidad e impulsividad.

Las conquistas, que a nuestro modo de ver son importantes de señalar, las enumeraremos a modo de proposiciones:

- El sistema de los servicios sociales ha consolidado un reconocimiento oficial del trabajo social como profesión.
- Ha contribuido a su difusión y la ha definido.
- Ha elevado su «status».
- Ha ampliado su marco de acción preferentemente a grupos y comunidades, más que a individuos.
- Ha aumentado los puestos de trabajo en la Administración, tanto Central como Autonómica y Local.
- Ha contribuido a la formación permanente.
- Ha contribuido a reglamentar las funciones.

Este último punto nos parece objeto de tratamiento más amplio, ya que predomina todavía la indefinición y ambigüedad de las funciones a la hora de su aplicación práctica, a pesar de los muchos intentos de resolverlo. No por ello pretendemos realizar un exhaustivo análisis, ya que carecemos de datos suficientes para llevarlo a cabo. En su ausencia, apuntaremos algunas observaciones que sirvan para suscitar dudas de cara a un posible debate sobre la cuestión.

Nuestra experiencia diaria nos dice que este punto es objeto de frecuente queja y malestar entre los recientes, o no tan recientes, profesionales y, por supuesto, alumnos; asimismo ha sido tema tratado reiteradamente en todos los congresos y encuentros profesionales, y con gran sorpresa por nuestra parte, ¿será una de las



cuestiones centrales en el próximo Congreso de 1988? Cabe preguntarnos con Salvador Giner, ¿es un mal endémico de los trabajadores sociales? (1985).

A continuación exponemos el desarrollo de nuestras reflexiones sobre este último punto. En primer lugar, vamos a tratar sobre la situación en la que el trabajador social se encuentra frente a la comunidad, teniendo como único marco de referencia la Ley de Servicios Sociales, es decir, no dispone de un equipo como es el caso de los profesionales de la mayoría de los servicios sociales generales o de base.

El análisis y la observación detenidos de los textos inspiradores del reciente sistema de servicios sociales (Ley de Servicios Sociales, Plan Cuatrienal, etc.) sume al estudioso y al profesional en un profundo caos y confusión terminológicos, a la par que le produce una gran dificultad para conceptuar esos principios y llevar a la práctica los objetivos que se persiguen. Como ejemplo, podemos citar el Plan Cuatrienal de la Comunidad Autónoma de Madrid, de junio de 1985, que contempla los siguientes objetivos para un centro de servicios sociales generales:

1. Acercar a los ciudadanos los instrumentos de bienestar social, favoreciendo que la atención de las necesidades se realice en su propio medio.
2. Desarrollar una atención social integral a toda la población y, en especial, a los grupos más necesitados.
3. Promover la participación de la comunidad en la resolución de sus problemas sociales.
4. Procurar la adecuación de los programas de actuación social y de los recursos a la realidad de la zona de actuación.
5. Conseguir la integración de las personas en su medio familiar y social.

La situación en que se encuentra el profesional al tener que aplicar estos objetivos es de impotencia, por la ambigüedad, abstracción y poca operatividad que encierran, alejándole así de la realidad al sentirse «obligado» a construir la sociedad ideal que estos objetivos proponen. Este argumento es válido para el análisis de las funciones enunciadas en dicho plan que, a modo de ejemplo, entre otras se encuentran las siguientes: «actuar como motor de la animación comunitaria»; «ser el eje de la red de servicios sociales de la zona». Aún en el supuesto de que algunas de las funciones pudieran ser operativas, la situación del profesional que



se encuentra solo para atender a varios municipios a la vez, representa un freno absoluto a su tarea, además del ya mencionado espontaneísmo al que se ve abocado en muchas de sus actuaciones.

En segundo lugar, vamos a ver el caso en el que el trabajador social realiza su quehacer profesional en un equipo homólogo. Nos referimos al trabajo realizado, por ejemplo, en las Juntas de Distrito Municipales; creemos hacernos eco de la queja fundamental —con respecto al tema que nos ocupa— de dichos profesionales, en el sentido de observar que la mayor dificultad en su tarea se deriva de la confusión existente entre programas y servicios que se prestan a los ciudadanos. En la actualidad, ambos están conceptuados al mismo nivel, lo que hace que se produzca:

1. Gran confusión de tareas en los profesionales.
2. Exceso de burocracia.
3. Problemas en el manejo de información al no existir un archivo unificado donde se recoja el contenido respecto de los casos.
4. Hay normas que no se observan en la práctica; éstas quedan al arbitrio y voluntad del profesional, al igual que la coordinación entre ellos.

Por último, haremos referencia al trabajo realizado en un equipo interprofesional y la posición que ocupa dentro del mismo el trabajador social. Aunque pueda interpretarse que está planteado con cierta ligereza, se podría afirmar que la histórica reivindicación de los asistentes sociales, sobre la ignorancia en los equipos interprofesionales de lo «social», hoy no tiene ya sentido. Es un hecho cierto que, de manera progresiva, éstos (ya sea salud mental, educación, etc.) están asumiendo la tarea de forma globalizadora y eso implica un cambio epistemológico importante y nada desdeñable. Sin embargo, por paradójico que resulte, el hecho (funciones del trabajador social sin definir, no normativizadas ni concretadas) permite al profesional una mayor flexibilidad en su tarea; puede mostrarse más espontáneo, creativo, ingenioso e innovador; si bien la mayoría de las veces supone más responsabilidad, más esfuerzo por conjugarse con el resto de los profesionales (poniéndose en marcha mecanismos de competencia) y, consecuentemente, más inseguridad. El que esto sea así, está posibilitando que el trabajador social haga un esfuerzo por formarse en áreas comunes a otras profesiones (por ejemplo, terapia familiar), aunque ello suponga una restricción a su campo tradicional de actuación.

Así pues, se trata de llevar a cabo una reorientación hacia un modelo de trabajo totalizador y unificador que posibilite la asignación de tareas, dentro de la estructura organizacional, a los miembros más capacitados para realizarlas. En otras palabras, es una asignación de tareas por habilidades, no por títulos o especialización. Es la totalidad del equipo la que está atrapada hasta ahora en la especialización, dice Ackerman al respecto. De ella participan todos y cada uno de los profesionales. De otra forma, el modelo que proponemos —totalizador y unificador— hará que se sienta una pérdida de identidad. Pero, en ese sentido, resulta tranquilizador el añadir que de lo único que se trata es de abandonar las «verdades» intradisciplinarias y transportarse al campo interdisciplinar cuyas verdades son relativas (11).

Para concluir, destacaremos los aspectos más relevantes analizados en este trabajo. En primer lugar, hemos hecho referencia a lo equivoco de los términos que utilizamos en el lenguaje profesional y la necesidad de lograr ideas unívocas, ya que la ausencia de concreción y contenido terminológicos establecen una inadecuación entre la teoría y la práctica; una confusión en las actuaciones; una acumulación de frustraciones profesionales importante; y un exceso de espontaneísmo, en ocasiones, producto de la necesidad de paliar situaciones, ante la ausencia de un marco teórico definido.

En segundo lugar, merece especial atención la cuestión del control que los trabajadores sociales realizamos con respecto a los grupos marginados. Creemos que este tema debe ser motivo de debate abierto y en el que nuestra aportación, por ahora, iría en la línea siguiente: hay una función de control ineludible en nuestro hacer profesional, denominado por Ricardo de León, como hemos visto, de «control dulce»; y otra que, a nuestro modo de ver, sería la de educador y transmisor a toda la sociedad del papel que como propulsores del cambio social juegan ciertos colectivos, algunos de ellos marginados por su grado de disfuncionalidad social. Pero, no hay que olvidar que una mayor cota de libertad para toda la sociedad, implica la aceptación, al menos de momento, de ciertas dosis de intranquilidad.

En el plano de los hechos, hemos enumerado conquistas importantes que, junto a los todavía desaciertos, arrojan un balance, en cierta forma compensado, si nos hacemos conscientes del camino que aún queda por recorrer. Camino que hemos de llenar de estudio y reflexión de nuestros actos, nuestros fines y la explicación que a ambos debemos.



En cuanto a la falta de racionalización que la confusión de tareas mencionadas acarrea, podemos apuntar que ésta estriba en que los programas no se limiten a servir de línea orientadora de las distintas actuaciones. Parecería más correcto colocar los programas a un nivel lógico superior del que se servirían los diferentes servicios para su puesta en marcha. De esta forma, cumplirían éstos la función de «conceptualizar las actuaciones» contribuyendo así a la «necesidad técnica de racionalizar los medios», tarea urgente, «cuando se trata de administrar recursos escasos en una época de crisis económica» (12).

Por último, siguiendo a Ackerman, se trata de abandonar el intento de encontrar un lugar en la fragmentación del mundo científico actual; de modificar nuestro estilo cognitivo; de abandonar la seguridad de las verdades aparentes, verdades a las que hemos apelado para mantener nuestra creencia de estar en la posición justa, dentro de la jerarquía vertical de nuestra sociedad. Este mismo autor concluye, refiriéndose a todas las profesiones, que es más fácil luchar que cambiar. Creemos que entre los trabajadores sociales se da con más frecuencia la lucha que el cambio, posición loable en otros tiempos, pero que quizás haya llegado la hora de cuestionarla.



NOTAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) RODRÍGUEZ RIOBÓO, F.: «Ideas y creencias de los estudiantes de trabajo social», en *Cuadernos de Trabajo Social*, núm. 0, Madrid, 1987, pág. 29.
- (2) RODRÍGUEZ RIOBÓO, F.: *Op. cit.*, pág. 30.
- (3) DE LAS HERAS, P.: *Los Servicios Sociales en España. Situación actual en Sociología y Planificación de los Servicios Sociales*. Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología. Madrid, 1985, pág. 21.
- (4) REDONDO DE LA SERNA, A.: «La planificación de Servicios Sociales», en *Sociología y Planificación de los Servicios Sociales*. Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología. Madrid 1985, pág. 98.
- (5) DE LAS HERAS, P.: *Op. cit.*, pág. 22.
- (6) Acerca de ésta y otras reflexiones ver capítulo de RICARDO DE LEÓN Y EGÜÉS: «La regionalización de los Servicios Sociales», en *Sociología y Planificación de los Servicios Sociales*. Colegio de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología. Madrid, 1985, pág. 47; y CANALES ALLENDE, L. M., en la misma obra, el trabajo sobre *Servicios Sociales y Administraciones Públicas*.
- (7) CASADO PÉREZ, D.: *Los Servicios Sociales como objeto de organización y planificación*. Obra citada anteriormente, *Sociología y Planificación de los Servicios Sociales*, pág. 87.
- (8) LEÓN Y EGÜÉS, R.: *Op. cit.*, pág. 45.
- (9) BAÑÓN MARTÍNEZ, R.: Obra colectiva citada *Sociología y Planificación de los Servicios Sociales*, pág. 65.
- (10) KISNERMAN, N.: *Comunidad*. Ed. Humanitas, Buenos Aires, 1984, pág. 64.
- (11) Véase N. W. ACKERMAN: *Grupoterapia de la familia*, que defiende esta misma idea y a quien hemos seguido muy de cerca en el desarrollo de esta parte.
- (12) BAÑÓN MARTÍNEZ, R.: *Op. cit.*, pág. 67.

El plan de estudios en la Escuela Universitaria de Trabajo Social

María de la Paz Alonso Quijada
Asistente Social.
Profesora de Trabajo Social. Escuela
Universitaria de Trabajo Social
de la Universidad Complutense.
Madrid

INTRODUCCION

Si hacemos un recorrido histórico por la bibliografía del Trabajo Social, vemos que éste desde sus orígenes ha sufrido continuas transformaciones.

El tema metodológico, ha sido una preocupación continua, tanto de los profesionales en ejercicio, como de los que enseñamos y supervisamos el Trabajo Social, desde los inicios de la profesión. El encontrar una estructura en la que encuadrar los procesos en los que se ve inmerso el Trabajador Social, es un debate que no ha concluido en la actualidad.

El problema que se encuentra de manera cotidiana el que ejerce esta profesión, es decidir qué hay que hacer, cómo hacerlo, en qué orden y con qué medios.

La misma praxis profesional le lleva muchas veces a actuar de manera intuitiva, sin tratar de dar un enfoque científico a su práctica profesional. Esto hace que el Trabajador Social, en muchas ocasiones, sea calificado de falto de rigurosidad.

El Trabajador Social, debe poseer los conocimientos suficientes que le capaciten para conocer y comprender la realidad que le rodea; pero, además, necesita contar con un método que le permita organizar el proceso que inicia y darle una orientación global.

Este es el objeto de esta reflexión, conocer cuál es el método que en la actualidad se enseña en las Escuelas de Trabajo Social,



así como el conjunto de conocimientos que constituyen la formación básica de los Trabajadores Sociales, y si éstos se adecuan a la realidad cotidiana en la que se ven envueltos en la actualidad los profesionales. Saber si estos conocimientos son los adecuados para que los alumnos puedan asumir las responsabilidades profesionales y actuar con eficacia.

¿QUE ENTENDEMOS POR METODO?

Si tomamos el término en su sentido epistemológico, es el camino que debemos tomar para obtener un resultado. «Camino hacia», es decir, «conjunto de operaciones ordenadas con las que se pretende obtener un resultado» (1).

El *método* nos enseña los elementos de un arte o ciencia. Desde este punto de vista el método, en el sentido que lo voy a considerar, sería el conjunto de conocimientos y procedimientos que determinan el ser de la profesión. La *metodología* sería el estudio de los métodos de conocimiento y procedimiento, considerados en sí mismos. La concreción de un método característico de Trabajo Social, no se ha producido hasta época reciente.

Nuestra razón de existir como profesión todo el quehacer profesional, se ha orientado a la búsqueda de los medios y las técnicas que nos ayuden a dar respuesta a las necesidades humanas. El Trabajador Social debe conocer los medios, las posibilidades y las alternativas que se pueden movilizar en cada situación concreta.

El problema con que nos encontramos los docentes del Trabajo Social es saber cómo se puede preparar al estudiante para que pueda asumir las responsabilidades profesionales y actuar con eficacia, qué contenidos debemos dar a esta preparación. Cuando me refiero al método en este trabajo lo haré en esa forma amplia, haciendo referencia al total de conocimientos que el Trabajador Social adquiere en su período de formación docente y práctica, qué aportaciones dan al Trabajo Social las demás Ciencias Sociales, Psicología, Sociología, Medicina, etc.

No me detendré en un análisis descriptivo del método profesional, sino en las orientaciones metodológicas, el marco teórico referencial.

(1) Enciclopédia Larousse, tomo VII.

COMENTARIOS AL PLAN DE ESTUDIOS

El plan de estudios actualmente en vigor en las Escuelas Universitarias de Trabajo Social, responde a las directrices marcadas en la Orden ministerial del 12 de abril de 1983 y publicadas en el «BOE» el 19 del mismo mes.

Ya la propia Orden ministerial establece en su prólogo que «el contenido de las enseñanzas está orientado al logro por los alumnos de los conocimientos y capacidades necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones en el campo del trabajo».

El artículo 3 de dicha Orden establece también que las enseñanzas se distribuirán por áreas, especial atención a las específicas de Trabajo Social. Las áreas son las siguientes:

- Area de las Ciencias Básicas.
- Area de Trabajo Social.
- Area de las Ciencias Complementarias.

En las Ciencias Básicas se integran las consideradas Ciencias Humanas, como son: la Psicología, la Sociología y el Derecho.

En el Area de Trabajo Social se integran: Trabajo Social, Servicios Sociales y Política Social.

En las Ciencias Complementarias, la Orden ministerial reseña la Estadística y las Técnicas de Investigación Social, el Derecho Administrativo, la Economía, la Antropología Social y Cultural y la Ética.

Se establece también la posibilidad de incluir algunas asignaturas de carácter optativo. Por último, se establece en las mismas directrices que se dedicará a la formación práctica el 40 por 100 del total de horas de enseñanza.

Desde la perspectiva de la citada normativa, y teniendo en cuenta los conocimientos básicos que un Trabajador Social debe tener, consideramos que algunas materias tienen un peso insuficiente o no figuran explícitamente en las directrices. Este es el caso de la Medicina, que no figura explícitamente y que en caso de incluirse en los planes debe hacerse como materia optativa. Esta inclusión debería estar orientada a la Medicina Social y Preventiva, campo de intervención profesional en los Servicios Sociales de Salud Pública.

Tampoco figuran de forma específica materias como Técnicas de Planificación, Programación y Evaluación, imprescindibles en la actualidad para cualquier profesional que actúe en el ámbito de



los Servicios Sociales. Aunque estos contenidos se aborden desde la Metodología del Trabajo Social, su importancia aconsejaría un tratamiento más profundo.

También, desde nuestro punto de vista, y dentro del Derecho, sería necesario contemplar el estudio del régimen jurídico normativo de la Seguridad Social.

El ejercicio profesional del Trabajador Social viene marcado por la Política Social, debiendo aquél adaptar sus procedimientos y formas de intervención a los nuevos planteamientos y objetivos de esa Política.

Hoy día los Centros que planifican, promocionan o dirigen las relaciones de convivencia, demandan la participación de los Trabajadores Sociales. La metodología y conocimientos, por tanto, a utilizar, tendrán que contener elementos de conocimiento de la sociedad en su conjunto, su funcionamiento, formas de movilización, conocimientos de planificación y programación. Una vez cubiertas las lagunas antes indicadas, los estudios cubrirán, con cierta coherencia, las necesidades de formación de los futuros Trabajadores Sociales, dándose también, con el 40 por 100 de horas prácticas, una perfecta relación teoría-práctica.

ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LOS PROGRAMAS

Un intento de reflexión de la metodología que en la actualidad seguimos, nos lleva a no quedarnos en el análisis meramente descriptivo, para adentrarnos en un análisis de contenidos.

Debo decir que esta es una aportación hecha desde mi experiencia como profesora de Prácticas de Trabajo Social en la actual Escuela Universitaria de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, y como tal, sólo se refiere a los programas que se imparten en las mismas.

En el área de las materias básicas, la *Psicología General* Evolutiva y Diferencial tiene un programa amplio, excesivo a mi entender en cuanto al número de temas, treinta en total. De los cuales son de Psicología General nueve, cinco de Psicología Evolutiva y otros cinco de Psicología Diferencial. Esta última parte, la Psicología Diferencial, debería tener un mayor peso específico en el programa, puesto que los conocimientos que la misma aporta deben ser una referencia continua en la praxis profesional.



Se dedica sólo un capítulo a las diferencias de grupo, aspecto que debería ser tratado con amplitud y profundidad. Este tema, por otra parte, figura al final del programa, lo que hace que no dé posibilidades de profundización a lo largo de todo el curso.

Los conocimientos básicos de *Sociología*, y siguiendo los programas que se imparten en la actualidad, no se detienen en el estudio de la comunidad como institución social básica. Nos parece imprescindible, desde una perspectiva profesional, que dichos aspectos tengan un tratamiento más en profundidad, ya que el futuro Trabajador Social, y en la actual orientación de los Servicios Sociales, actúa dentro y en función de la comunidad.

Aunque la referencia a la comunidad como sistema social volverá a darse en otras dos materias, como son Trabajo Social de tercero y Administración Comunitaria, que figura como optativa en el programa; en la primera se trata de manera somera como introducción al Trabajo Social en la comunidad, y en el segundo caso, la asignatura al ser una optativa no llega a todos los alumnos.

En cuanto a la asignatura *Trabajo Social*, que se imparte en los tres cursos, se da una cierta complementariedad, profundizándose en el método de Trabajo Social. El problema que se da en esta materia es una cierta repetición de temas que son impartidos en otras asignaturas, como Técnicas de Investigación Social, Sociología, Psicología, etc. Esto nos lleva a hacer referencia a una necesidad como es la coordinación entre todas las materias, que evitaría al alumno repeticiones innecesarias y posibilitaría a su vez que los temas pudieran ser tratados con una mayor profundidad.

Los *Servicios Sociales*, son también objeto de estudio en los tres cursos de la Carrera; me parece que esta dedicación es excesiva teniendo en cuenta el contenido. Así nos encontramos que algunos temas se repiten en más de un curso; debería revisarse esta materia que podría quedar reducida, a mi parecer, a solamente dos cursos académicos.

Dentro del área de las Ciencias Complementarias se incluye la Estadística y las Técnicas de Investigación Social.

Las *Técnicas de Investigación Social*, aunque presentan un programa completo, adolecen de la falta de Prácticas. Me parece imprescindible que el alumno se ejercite en el manejo de algunas técnicas, como la utilización de fuentes documentales, la observación y el experimento, de forma que al iniciar sus prácticas cuando tome contacto con la realidad social, esté mínimamente entrenado en su utilización.



En esta materia se deja sentir con más fuerza su carácter teórico, aunque en realidad tendría que ser más práctica que teórica.

No puedo dejar este breve comentario sin hacer referencia a una asignatura que se imparte como obligatoria por esta Escuela, es la *Medicina*. Ya indiqué antes, que su ausencia de las directrices del plan de estudios me parece una laguna. Esto podría remediarse si las Escuelas la eligieran como optativa y si su orientación fuese en consonancia con los conocimientos que los Trabajadores Sociales deben tener.

En el caso que nos ocupa, el programa de Medicina va orientando a conocer las distintas Patologías desde un punto de vista médico exclusivamente. Falta en el programa una atención preferente por los aspectos sociales de la enfermedad, situaciones que crea y efectos que produce tanto en el individuo como en los grupos o comunidades.

A la Patología Psiquiátrica, se le dedica solamente un tema del programa. No se trata para nada la Medicina Social y Preventiva.

Hasta aquí un análisis de los contenidos de los programas que he considerado más significativos. Pero no se puede hacer referencia a ellos sin detenernos en dos aspectos que considero claves en la actualidad:

- La coordinación entre materias.
- La relación teoría-práctica.

COORDINACION ENTRE MATERIAS

Existe, y este no es un fenómeno nuevo ni exclusivo de las Escuelas de Trabajo Social, una gran atomización de las materias. Cada disciplina responde de su propio contenido, pero no parece que se oriente en una dirección determinada.

No debemos olvidar que lo que se está formando no son Psicólogos, Sociólogos, etc., son Trabajadores Sociales. Cuando digo esto no pretendo decir que deban orientarse de manera determinada las enseñanzas de cada asignatura, cada materia tiene su propia identidad, pero sí debería tenerse en cuenta a la hora de elegir los contenidos.

La actual distribución de las materias en distintas áreas de conocimiento, colabora a esta descoordinación.



El acceso del nuevo profesorado para impartir las distintas materias del plan de estudios, se ha hecho sin valorar que los nuevos profesores tuvieran un conocimiento mínimo de la profesión. Esto ha dado lugar a un cierto divorcio entre asignaturas y la falta de un criterio mínimo de orientación en la línea de la profesión.

Este hecho tampoco ayuda al intercambio necesario entre profesores de distintas materias, que ayudaría a evitar que se produjeran repeticiones, cosa que ocurre con frecuencia. También ayudaría a dar un enfoque multidisciplinar a determinados temas; entrevistas, técnicas de grupo, etc...

RELACION TEORIA-PRACTICA

Este binomio básico en la formación de los Trabajadores Sociales está lejos de ser conseguido y parece necesario que se dedique el máximo de esfuerzo en su logro.

Esta coordinación teoría-práctica es limitada en tres vertientes:

- A) Carácter puramente teórico de las distintas materias.
- B) La falta de sincronización a nivel docente entre los conocimientos que el alumno va recibiendo y su aplicación concreta en las prácticas.
- C) La no adecuación de los conocimientos a las necesidades que le van a surgir en la práctica profesional.

Así nos encontramos que el profesor de Prácticas, que debe orientar al alumno, se encuentra en muchas ocasiones con que éste no ha recibido los conocimientos teóricos imprescindibles para su intervención profesional. Esto hace que el profesor supervisor se vea obligado a impartir los conocimientos teóricos mínimos, sin los cuales el alumno no aprovecharía los beneficios de la práctica. En estos casos le llegan los conocimientos duplicados.

El hecho de que el profesorado de teoría y práctica esté tan claramente diferenciado, impide que se logre la necesaria coordinación. El profesor de teoría debería estar presente en muchos momentos del desarrollo de las prácticas, así como el supervisor estar en perfecta coordinación con la teoría y aportar a aquella sus experiencias.



CONSIDERACIONES FINALES

El plan de estudios implantado en la referida Orden ministerial del 12 de abril de 1983 tiene carácter experimental y como tal debe ser revisado.

Creo que las circunstancias que han rodeado la incorporación de estos estudios a la Universidad han acumulado una serie de factores, que les han hecho en parte ser incapaces de asumir la tarea a la que estaban llamados. En este período de transición se han acumulado una serie de dificultades: asumir el progresivo aumento de alumnos, ser considerados como entidades de rango menor, ausencia absoluta de estructuras materiales, acceso continuo de nuevo profesorado. Es preciso una reconducción que oriente las enseñanzas y acentúe el carácter profesional de la Carrera.

La situación laboral del profesorado, Trabajadores Sociales, de estas Escuelas puede considerarse precaria, repercutiendo en la calidad y cantidad de la dedicación, lo que se podría traducir en una baja calidad de la enseñanza.

Sería importante, por otra parte, y para evitar el divorcio actual que existe entre las distintas materias y el Trabajo Social, que se implantaran programas de información del profesorado, especialmente dirigidos a los profesores de reciente incorporación.

Para cumplir con un mínimo rigor los objetivos que establece el plan de estudios, actualmente en vigor, sería necesario que se incrementara la dotación, tanto de personal como de medios materiales. La limitación del alumnado, después de lo dicho anteriormente, se impone para ajustarnos a las posibilidades y necesidades reales. Si queremos remediar los males que acarrea una enseñanza masificada.

Por último, creo que es de gran importancia para el futuro la creación de un área de conocimiento específico de Trabajo Social.

Esto haría converger en un interés común y positivo para resolver los actuales problemas.



Metodología seguida en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Valladolid

M.º del Castillo Alvarez Pujol
Asistente Social y Profesor de Trabajo Social II
Escuela Universitaria de Trabajo Social de Valladolid

En el Plan de Estudios para las Escuelas de Asistentes Sociales de 1966 venía contemplado el estudio de la Metodología para el Trabajo Social en tres asignaturas independientes entre sí, repartidas entre los cursos 2.º y 3.º, que eran Trabajo Social Individual, Trabajo Social de Grupo y Trabajo Social de Comunidad, las dos primeras correspondían al 2.º Curso y la última al 3.º

En el nuevo Plan de Estudios aprobado en 1984, se contempla un cambio importante en este sentido y es el estudio de la Metodología en una sola asignatura, Trabajo Social II, correspondiente a 2.º Curso, que incorpora evidentemente el sentido de globalidad y unidad que el método de Trabajo Social tiene, aunque pueda ser aplicado a realidades muy diferentes y a niveles de intervención muy definidos desde hace años; es decir, a individuos, grupos y comunidades.

Así han estado las cosas en los dos últimos Planes de Estudios Oficiales que han existido para cursar la carrera de Asistente Social, hoy día Diplomados en Trabajo Social.

Por su parte, la Escuela de Valladolid a la que pertenecemos ha seguido en todo momento los Planes Oficiales pero incorporando además aquellos elementos que se consideraba necesario ofertar a los alumnos para que el aprendizaje de la Metodología fuera acorde en todo momento con los avances que en los contenidos del Trabajo Social se hacían y también la evolución que los servicios sociales han ido surgiendo, exigiendo nuevos planteamientos



metodológicos. Estos contenidos quedan recogidos en la bibliografía existente durante estos años, la mayor parte extranjera y más concretamente hispanoamericana; así como en los encuentros de todo tipo de los profesionales del Trabajo Social: Cursos, Jornadas, etc.

Citábamos más específicamente la bibliografía hispanoamericana porque sin duda, en Método de Trabajo, ha sido la que más ha dinamizado con su influencia el método de trabajo de los profesionales españoles; aunque en otros temas, como puede ser la organización y administración de los servicios sociales, son otras las influencias más significativas.

El movimiento de reconceptualización hispanoamericano de los años 60, que fue movimiento crítico de los profesionales del Trabajo Social que veían la dificultad de responder a las necesidades y demandas sociales con los métodos tradicionales de Trabajo Social y con la famosa mentalidad valorativa o asepsia profesional que se había defendido para evitar toda influencia de ideologías existentes, hizo que se iniciara por parte de los profesionales dos tipos de búsquedas, una de carácter metodológico y otra de carácter ideológico.

El resultado de las inquietudes de orden metodológico que existían fue la consideración de que los métodos tradicionales que facilitaban un trabajo independiente entre individuos, grupos y comunidades, contribuían a realizar un trabajo segmentado en esas tres realidades. Perdiendo así la interrelación que toda problemática social tiene y que afecta simultáneamente a todos esos elementos.

Por otra parte se vio que el Método para el Trabajo Social no era específico para el mismo, sino que se tenía que utilizar el método que se utilizaba para todas las Ciencias Sociales, siendo lo específico del Trabajo Social la aplicación de ese método, la metodología, o lo que es lo mismo, el uso de instrumentos y técnicas adecuadas a la realidad en la que se intervenga y en los que se pongan en juego el contenido básico del Trabajo Social, fundamentalmente sus valores, principios y objetivos.

Se denominó desde ahí Método Unico, Básico o Polivalente, y más recientemente Estructura Básica de Procedimiento, para garantizar, incluso desde el nombre, esas características que señalábamos anteriormente.

Estas consideraciones exageradamente simples, dado que no es el objetivo de nuestro artículo analizar la evolución histórica del

Método, sino explicar cuál se está aplicando en la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Valladolid, lo hemos hecho, sin embargo, para situar que esa evolución histórica ha marcado sustancialmente la enseñanza impartida en la Escuela.

Si bien señalábamos en el inicio de este artículo cómo estaba considerado el Método en los Planes Oficiales, tenemos que señalar que en la Escuela, ya desde el curso 1977, se empezó a explicar el Método en 2.º Curso de carrera con ese contenido de Método Básico especificando dentro de él las características que era necesario conocer de cada uno de los llamados niveles de aplicación directa: individuos, grupos y comunidades.

A partir de ese año se han ido modificando los programas curso a curso de una manera paulatina, suponiendo poco cambio la aprobación del nuevo Plan de Estudios oficial por ser algo que la Escuela ya tenía asumido con anterioridad y visto como necesario.

PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL II

Actualmente el Método se imparte en la materia de Trabajo Social II correspondiente a 2.º Curso de carrera, como decíamos ya con anterioridad, y con una dedicación de cinco horas lectivas semanales, de las que se dedican tres a enseñanza más específicamente teórica y dos a enseñanza sobre supuestos prácticos, además de las prácticas individuales que los alumnos hacen en diferentes Instituciones y que son un total de 14 horas semanales.

El programa de la materia tiene como objetivos generales:

- Conocer el Método Básico de procedimiento de Trabajo Social en su aplicación a los distintos niveles de intervención:
 - Individual
 - Grupo
 - Comunidad.
- Cómo conocer y saber utilizar los instrumentos y técnicas necesarias para aplicar el Método en un proceso de Trabajo Social.

Estos objetivos se intentan conseguir a través del desarrollo de siete bloques temáticos que se explican en las clases teóricas y que se refuerzan en las clases prácticas, intentando seguir un paralelo



total entre unas y otras. Las clases teóricas y prácticas son impartidas por dos profesores distintos, pero con una relación y comunicación constante, preparando en muchas ocasiones la tarea en común por considerarlo totalmente necesario para el aprendizaje del alumno. Además la profesora de las clases prácticas es a su vez coordinadora de las prácticas institucionales de todos los alumnos del curso, lo que facilita, entendemos, la conexión entre los contenidos impartidos en la Escuela y las prácticas realizadas en campo, sirve también para utilizar frecuentes situaciones trabajadas por los alumnos en prácticas como material de trabajo para la totalidad de la clase.

Los temas que se desarrollan durante el curso son los que a continuación se señalan:

TEMA I

INTRODUCCION AL METODO BASICO DE PROCEDIMIENTO

Objetivos:

- Conocer la razón de utilizar un método en Trabajo Social.
- Conocer el planteamiento general del método, fases que comprende y relación entre ellas.
- Conocer la relación que el desarrollo del Método tiene según el tipo de Entidad en que se actúe.

Contenido:

- I.1. Introducción general al Método Básico: Breve evolución histórica.
- I.2. Método Básico: concepto, características, fases que comporta, relación entre ellas.
- I.3. Entidad: Concepto, tipos de Entidades, desarrollo del Trabajo Social en ellas. Elementos a individualizar: ideológicos, organizativos y administrativos.

Como se puede observar con este tema introductorio del Método se intenta explicar la necesidad de utilizar un Método de Trabajo Social, justificando desde la evolución histórica el que ese



método sea el Método Básico. Se avanza también un esquema general de cómo es ese método, insistiendo en la relación que existe entre todas las fases del mismo para evitar ya desde el inicio el que los vean dicotomizados.

Es un tema sintético que pretende fijar lo que posteriormente se va a analizar de un modo exhaustivo y que por ello encierra el riesgo de considerar cada fase como algo aislado, si no se plantea muy claramente desde el principio que el análisis posterior obedece más a razones pedagógicas que a que el proceso de Trabajo Social en cualquier campo se dé siguiendo esa cronología que lleva el programa.

Por último, vemos necesario situar la aplicación del Método dentro del marco institucional en que el Trabajo Social se desarrolla ya que el tipo de Entidad va a determinar de un modo claro las posibilidades de desarrollo del trabajo y la aplicación del Método como tal.

TEMA II

INSTRUMENTOS Y TECNICAS A UTILIZAR EN TRABAJO SOCIAL

Objetivos:

- Conocer los instrumentos utilizados en Trabajo Social: Documentación, Investigación bibliográfica, etc.
- Conocer las diferentes técnicas de aplicación de cada instrumento.

Contenido:

- II.1. Instrumentos: Concepto, diferenciación con las técnicas, utilización de las mismas en la diferentes fases de Trabajo Social.
- II.2. Entrevista, concepto, tipos, técnicas.
- II.3. Reunión grupo: Concepto, técnicas.
- II.4. Investigación social: Concepto, técnicas.
- II.5. Documentación: Concepto, técnicas.
- II.6. Investigación bibliográfica: Concepto, técnicas.



Aunque los alumnos tienen un conocimiento de alguno de los instrumentos adquirido ya en primer curso y uno de ellos constituye asignatura independiente (investigación social), nos parece importante señalar cuáles son todos los instrumentos y técnicas que más frecuentemente se utilizan en el desempeño de la profesión porque tengan esa visión de conjunto de todos ellos, y sepan desenvolverse desde el principio de curso en las tareas concretas que comporta su actividad práctica en campo.

TEMA III

CONOCIMIENTO GLOBAL

Objetivos:

- Conocer y saber aplicar todo lo relativo al conocimiento del campo de actividad.
- Saber delimitar el campo de actuación profesional del Trabajo Social.
- Saber detectar las variables que determinan la problemática a atender.
- Saber determinar las hipótesis necesarias a lo largo de todo el conocimiento de la situación.
- Saber individualizar los diferentes núcleos de intervención.
- Saber aplicar el conocimiento a los diferentes niveles de intervención:
 - Individuo.
 - Grupo.
 - Comunidad.

Contenido:

- III.1. Conocimiento global: Concepto, finalidad, relación con otras etapas.
- III.2. Modo de realizarlo:
 - Delimitación campo.
 - Variables a estudiar.
 - Interpretación preliminar.
 - Núcleos intervención.



- III.3. Aplicación a los diferentes niveles de intervención:
- Individuo.
 - Grupo.
 - Comunidad.
- III.4. Instrumentos utilizados en la fase de Conocimiento Global.

Encierra la explicación en detalle y especialmente de las características que hay que conocer de los individuos de los grupos y de las comunidades.

Es la fase a la que dedicamos mayor número de horas lectivas, cerrando con este tema el primer trimestre del curso.

TEMA IV

INTERPRETACION DE LOS OBJETIVOS

Objetivos:

- Saber detectar los elementos más significativos de una problemática.
- Saber relacionar los hechos entre sí.
- Saber relacionar los hechos con las causas que los originan.
- Determinar los núcleos de intervención adecuados para solucionar la problemática detectada.

Contenido:

- IV.1. Interpretación de datos: Concepto.
- IV.2. Formulación de la interpretación de datos:
- Descripción sintética del área de actuación.
 - Modo de relacionar y analizar las variables condicionantes de una situación.
 - Determinación de los núcleos de intervención necesarios para lograr el cambio de una situación.
- IV.3. Aplicación a los distintos niveles de intervención.

Esta fase tiene menor contenido teórico cuantitativo que la anterior, pero cualitativamente es la que quizá encierra mayor dificultad, especialmente por lo costoso que suele ser entrenar al alumno



para que evite utilizar elementos subjetivos e intente en todo momento interpretar la realidad desde los hechos más significativos que tiene que haber recogido en la fase de conocimiento.

Supone la realización de numerosos ejercicios prácticos.

TEMA V PLAN DE ACCION

Objetivos:

- Saber elaborar un plan de acción.
- Definir objetivos adecuados al trabajo a realizar.
- Saber elegir los instrumentos que corresponden a cada situación.
- Determinar niveles de actuación en que se desarrolle el plan de acción.
- Detectar recursos necesarios y disponibles en un campo de trabajo.

Contenido:

- V.1. Plan de acción: Concepto.
- V.2. Elementos a considerar en un plan de acción:
 - Núcleos.
 - Objetivos.
 - Niveles de intervención.
 - Recursos.
 - Instrumentos y técnicas utilizados.
- V.3. Aplicación a los distintos niveles de intervención:
 - Individual.
 - De grupo.
 - Comunitario.

Intentamos aquí que el alumno sepa diseñar un plan de acción como profesional en cualquier realidad social, pero únicamente como plan de intervención directa del profesional.

No es competencia de este tema el enseñar a elaborar programas y proyectos de servicios sociales que correspondería el nivel de enseñanza de 3.º Curso.



TEMA VI EJECUCION

Objetivos:

- Conocer el contenido de la ejecución como fase del método básico.
- Enseñar al alumno a ejecutar en base a lo enunciado en el Plan de acción.
- Enseñar al alumno a utilizar los instrumentos y técnicas adecuadas a los distintos niveles de aplicación.

Contenido:

- VI.1. Ejecución: Concepto.
- VI.2. Instrumentos y técnicas utilizadas en los diferentes niveles de aplicación.
 - Individual: entrevista especificando técnicas:
 - Clarificación.
 - Apoyo.
 - Refuerzo del yo...
 - Grupo: Técnicas de grupo según objetivos:
 - Discusiones de grupo.
 - Comunidad: Técnicas.
 - Animación comunitaria.
 - Utilización de recursos comunitarios...

Como tal es una fase eminentemente práctica y el contenido fundamental teórico que encierra es la explicación de las diferentes técnicas que los instrumentos tienen en esta fase y que algunos son totalmente distintos a cuando se aplica el mismo instrumento (entrevista, etc.) en otras fases ya que el objeto cambia y por tanto las técnicas también.

TEMA VII EVALUACION

Objetivos:

- Conocer el contenido de la evaluación.
- Comprender la evaluación como un proceso continuo.



- Saber establecer los instrumentos adecuados para efectuar la evaluación.

Contenido:

- VII.1. Evaluación: Concepto.
- VII.2. Elementos a tener en cuenta.
 - Relación con objetivos.
 - Evaluar sobre lo programado.
 - Implicación usuario.
 - Actuación profesional.
- VII.3. Indicadores de evaluación: diseño de los mismos.

Si todas las fases son importantes y no se puede entender la una sin las otras, esto lo es especialmente por cuanto conlleva la dinamización de todos los demás.

Se insiste en la necesidad total de una evaluación continua aún considerando que hay momentos específicos en que la evaluación tiene prioridad sobre cualquier otra actividad.

Se da mucha importancia a esta fase por la necesidad que se observa en la práctica profesional de utilización de la misma para garantizar el avance del trabajo en relación a los objetivos del mismo.

Una vez terminada la explicación de los siete temas señalados se efectúa otro apartado que denominamos: Síntesis integradora de la aplicación del método, donde se trata de volver a considerar el método en su conjunto volviendo a retomar las ideas que ya se hablan en el tema I y haciendo algún ejercicio práctico que suponga la aplicación del Método en su conjunto.

CLASES PRACTICAS

Decíamos al empezar a explicar el programa que las clases prácticas están en total paralelo con las más específicamente teóricas.

Las características de las mismas son las que a continuación señalamos.



CLASES PRACTICAS TRABAJO SOCIAL (Segundo Curso)

Objetivo:

Se enmarcan dentro de las actividades previstas en el desarrollo de la materia de Trabajo Social a fin de favorecer:

- Una mayor integración de los contenidos teórico-prácticos.
- Constitución de un marco donde el alumno sistematice el estudio de la situación, la estrategia a seguir, su intervención posterior...
- El que se facilite al máximo la capacidad de reflexionar individualmente y acentuar la toma de decisiones.
- El intercambio de experiencias.

Su número irá paralelo a la exposición de los contenidos teóricos.

Objetivos específicos:

- Capacitar al alumno en el saber analizar las situaciones de intervención profesional del T.S. a fin de comprenderlas en su totalidad.
- Delimitar el área de actuación profesional.
- Diseño de la intervención profesional.
- Adiestramiento en el uso de instrumentos profesionales.

Mecánica de la actividad:

- Exposición del esquema.
- Trabajo de los alumnos en grupos basados en:
 - Esquema expuesto.
 - Análisis de supuestos.
 - Puesta en común.
 - Exposición del tema.

Evaluación de la actividad

- Control de los conocimientos adquiridos.
- Actas de trabajo.
- Preparación individual de los miembros (aporte al trabajo).
- Evaluación grupal efectuada por los mismos alumnos.



ESQUEMA INICIAL

1.º Temas introductorios con carácter de síntesis:

- Método de procedimiento.
- Instrumentos.

Se trabajará en los aspectos fundamentales de incorporación al campo de P.

2.º	<i>Contenido</i>	<i>Instrumentos</i>	<i>Refuerzo (Clase práctica)</i>
<p>I Etapa. Conocimiento global. Individual. Grupal. Comunitaria.</p>	<p>C. General. C. Específico. M. Práctica. Valores e Ideología.</p>	<p>Técnicas de observación. Entrevistas formales e informales. Observación documental. Documentación.</p>	<p>Casos prácticos de observación directa y entrevistas. Análisis de contenido.</p>
<p>II Etapa. Interpretación de datos.</p>	<p>Situación. Los objetivos. Los recursos.</p>	<p>Técnicas estadísticas: — Descripción. — Elaboración de hipótesis.</p>	<p>Casos prácticos de interpretación a nivel: — Individual. — Grupal. — Comunitaria.</p>
<p>III Etapa. Plan de Trabajo.</p>	<p>Objetivos. Elección de instrumentos. Niveles de actuación.</p>	<p>Técnicas utilizadas.</p>	<p>Casos prácticos.</p>
<p>IV Etapa. Ejecución.</p>	<p>A nivel individual. A nivel grupal. A nivel comunidad.</p>	<p>Entrevista: Clarificación. Apoyo. Refuerzo del yo. Técnicas grupales según objetivos. Técnicas de animación Com. Utilización de recursos Com.</p>	<p>Casos prácticos. Intervención profesional. Casos prácticos. Casos prácticos.</p>
<p>V Etapa. Evaluación.</p>	<p>Objetivos. Programación. Ejecución. Implicación del usuario. Propia actividad profesional.</p>	<p>Sistemas de indicadores.</p>	<p>Casos prácticos.</p>

Bibliografía (*)

- ALAS, H., y CABRERA, S.: *Autoeducación comunitaria de adultos*. Ed. Búsqueda. Buenos Aires, 1976.
- ALAYÓN, N.: «¿Qué somos, qué hacemos?». Revista *Hoy en el Servicio Social*, núms. 19 y 20, págs. 7-12.
- ALINSKI, S.: *Manuel de l'animateur social*. Collection Points. Ed. Seuil. París, 1976.
- ANAS: *Le service sociale, ses fondements théoriques*. Ed. ESF. París, 1973.
- *Les assistantes de service social et la politique*. Ed. ESF. París, 1976.
 - *Initiative et créativité en service social*. Ed. ESF. París, 1978.
 - *Travail social, contrôle social?* Ed. ESF. París, 1981.
- ANDER EGG, E.: *Del ajuste a la transformación, apuntes para una historia del Trabajo Social*. Edit. Ecro. Buenos Aires, 1975.
- *Diccionario de Trabajo Social*. Edit. Caja de Ahorros de Alicante y Murcia. Alicante, 1981.
 - *El trabajo Social como acción liberadora*. Edit. Universitaria Europea. Madrid, 1977.
 - *Hacia una pedagogía autogestionaria*. Unierop. Reus, 1979.
 - *Metodología del Trabajo Social*. Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas. Alicante, 1982.

(*) Elaborada por FRANCISCO SALINAS RAMOS, a partir de diversos materiales de los que resalto los proporcionados por M. T. Zamanillo.



- *Metodología y prácticas del desarrollo de la comunidad*. Edit. Universitaria Europea. Madrid, 1980. También: Edit. Ateneo. Barcelona, 1980.
- *Servicio Social para una nueva época*. Ed. Euramérica. Madrid, 1972.
- *Técnicas de comunicación de individuos con grandes grupos*. Gits. Barcelona, 1976.
- *Técnicas de investigación social*. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1983.
- ANDER EGG, E., y otros: *Del Paternalismo a la Conciencia de Cambio*. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1984.
- ARENAS, J., y otros: *Política Social y Servicios Sociales*. Editorial Marsiega. Madrid, 1985.
- ASENSI DÍAZ, J.: *Iniciación cultural para adultos*. Ed. Marsiega. Madrid, 1971.
- ASHLEY, B. J., y otros: *Le travail social communautaire, sa philosophie, sa méthodologie, ses rapports avec la politique sociale*. Ed. Institut Européen Interuniversitaire de l'action sociale. Marcinelle. Belgique.
- AYLWIN DE BARROS, N., y otros: *Un enfoque operativo de la metodología del trabajo social*. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1982.
- BACHMANN, C., y SIMONIN, J.: *Changer un quotidien. Une introduction au service social*. 2 tomos. Etudes Vivants. París, 1981.
- BARTLETT, H.: «El lugar y la aplicación del saber en la práctica del Servicio Social». *Selecciones del Social Work*. Año I, n.º 1, marzo 1986. Argentina.
- BARROS G., y otros: *El informe en Servicio Social*. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1970.
- BATTEN, T. R.: *El enfoque no directivo en el trabajo social de grupo y comunidad*. Euramérica. Madrid, 1969.
- *Las comunidades y su desarrollo*. México. Fondo de Cultura Económica, 1964.
- *Preparación para el desarrollo comunitario*. Euramérica. Madrid, 1965.
- BECERRA DE LEDESMA, R. M.ª: *Elementos básicos para el trabajo social psiquiátrico*. Ed. Ecro. Buenos Aires, 1972.
- BERLI, Pierre, y varios: *Introducción au Travail Social et a L'action Sociale*. Editions CORAS. Lausanne, 1983.
- BIESTEK, Félix P.: *Las relaciones de «casework»*. Edit. Aguilar. Madrid, 1986.



- BRAAY y TUERLINCK: *La asistencia social individualizada*. Edit. Aguilar. Madrid, 1966.
- CALDERARO DEL POZO, C.: *Planificación y administración de agencias de bienestar social*. Ed. Ecro. Buenos Aires, 1966.
- CAMPO ANTOÑANZAS, M. A.: *Introducción al Trabajo Social*. Escuela de Asistentes Sociales. Vitoria, 1979.
- *Trabajo Social Comunitario*. Edit. C.A.M. Vitoria, 1979
- CAPA, J.: *Cómo descubrir las necesidades culturales de un barrio*. Ed. Marsiega. Madrid.
- CARRASCO V. K., y otros: «La investigación en el Servicio Social profesional», en *Servicio Social Interamericano*. Washington, marzo 1958, núm. 10.
- CASTELLANOS, M. C.: *Manual de Trabajo Social*. Edit. Prensa Médica Mexicana. México, 1985.
- CLARAMUNT: *Psiquiatría y Asistencia Social*. Euramérica. Madrid, 1969.
- COLOMER, M.: *Método básico de Trabajo Social*. FEISS. Edit. Euramérica. Madrid, 1972.
- «Método básico de Trabajo Social», *Revista de Trabajo Social*, número 55, julio 1974, Barcelona.
- COMITÉ ESPAÑOL PARA EL BIENESTAR SOCIAL: *Acción Social y crisis económica*. Marsiega. Madrid, 1985.
- *Los Servicios Asistenciales y Sociales de Atención Primaria*. Marsiega. Madrid, 1984.
- *Los Servicios Asistenciales y Sociales en el Estado de las Autonomías*. Marsiega. Madrid, 1983.
- CONSEIL SUISSE DES ECOLES DE SERVICE SOCIAL: *Le développement communautaire ou les contradictions du travail social*. Ginebra, 1973.
- CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES DE DIPLOMADOS EN TRABAJO SOCIAL Y ASISTENTES SOCIALES: *Dos documentos básicos en trabajo social*. Ed. Siglo XXI. Madrid, 1985.
- COURTECUISSÉ, N. y BRAMS, L.: *Les assistants de service social 1970. Contributions a la sociologie d'une profession*. Ed. INSERM. París, 1972.
- COYLE, G.: «Las Ciencias Sociales en la Enseñanza del Servicio Social». *Servicio Social Interamericano*, núm. 11, julio 1958, Washington.



- XI CONGRESO MUNDIAL DE SERVICIO SOCIAL: *Unión Católica de Servicio Social*. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1967.
- DI CARLO, E.: *Necesidades básicas y trabajo social*. Guillaumet. Uruguay, 1971.
- DOCUMENTO DE TERESÓPOLIS: *Metodología del servicio social*. Humanitas. Buenos Aires, 1981.
- DOMENACH, J. M., y varios: *El Trabajo Social a debate*. Edit. Novaterra. Barcelona, 1984.
- DURKHEIM, E.: *Las reglas del método sociológico*. Ed. Morata. Madrid, 1982.
- EQUIPO DE ASISTENTES SOCIALES DE LA ASOCIACIÓN DE PAMPLONA: *La profesión del asistente social a través de la documentación de las asociaciones*. Comunicación del III Congreso Nacional de Asistentes Sociales. Madrid, 1972.
- EQUIPO DE CAPACITACION CELATS: *La práctica del trabajador social. La investigación social en la práctica del trabajador social*. Dos vols. Ed. Celats. Lima, 1983.
- FALEIROS, V. de P.: «Reconceptualización: Acción política y teoría dialéctica». *Revista Acción Crítica*, núm. 8. Celats. Lima, 1980, págs. 5-24.
- FERREIRA, F. de P.: *Trabajo social de la comunidad*. Ed. Euramérica. Madrid, 1970.
- FORMI, F.: *Trabajo social de comunidad*. Tomo III. Ed. Ecro. Buenos Aires, 1977.
- FREIRE, P.: *A propósito del tema generador*. ICIRA. Santiago de Chile, 1968.
- *Cultural Action for Freedom*. Nicholls & Company Ltd. Cambridge, 1970.
- *El rol del trabajador social en el proceso de cambio*. ICIRA, Santiago de Chile, 1968.
- *¿Extensión o Comunicación? Siglo XXI*. Buenos Aires, 1973.
- *La Educación como Práctica de la Libertad*. Lima, 1973.
- *Pedagogía del Oprimido*. Siglo XXI. Buenos Aires, 1970.
- FRIEDLANDER, W. A.: *Conceptos y métodos del servicio social*. Ed. Kapelusz. Buenos Aires, 1969.
- *Dinámica del trabajo Social*. Ed. Pax. México, 1978.



- FRUM, L. M.: «Hacia una metodología de la integración», en *Hoy en el servicio social*. Buenos Aires, num. 18, junio-julio 1970.
- GRAZZIOSI, Laura: *Código de Ética del Servicio Social*. Edit. Humanitas. Buenos Aires, 1977.
- GREENWOOD, E.: «Una teoría de las relaciones entre la ciencia social y el trabajo social». *Revista mexicana de sociología*. Vol. XXI, núm. 2.
- GÜELL, A., y ESTRUCH, J.: *Sociología de una profesión: los Asistentes Sociales*. Edit. Península. Barcelona, 1976.
- GUERRAND, R. H., y RUPP, M. A.: *Brève histoire du service social en France en 1896-1976*. Ed. Privat. Toulouse, 1978.
- HAMILTON, G.: *Teoría y Práctica del Trabajo Social de Casos*. La Prensa Mexicana. México, 1960.
- HARARI, R., y otros: *Teoría y técnica psicológica de las comunidades marginales*. Ed. Nueva Visión. Buenos Aires, 1976.
- HERAS DE LAS, P., y CORTAJARENA, E.: *Introducción al bienestar social*. Ed. Federación Española de Asistentes Sociales. Navarra, 1979.
- HILL, R.: *Caso individual*. Humanitas. Buenos Aires, 1979.
- *Metodología básica en trabajo social*. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1982.
- HYTTEN, E., y MARCHIONI, M.: «Desarrollo Comunitario». *Revista de Trabajo Social*. Octubre-diciembre de 1968.
- JIMÉNEZ SALAS, M.: *Historia de la asistencia social en España en la Edad Moderna*. C.S.I.C. Instituto Balmes de Sociología. Madrid, 1952.
- III JORNADAS DE ASISTENTES SOCIALES DE PAMPLONA: Documentación. Pamplona, 1977.
- KISNERMAN, N.: *Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social*. Tomo VI. Humanistas. Buenos Aires, 1982.
- *Servicio Social de Grupo*. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1969.
- *Servicio Social Pueblo*. Ed. Humanitas. Buenos Aires, 1974. «Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social». Tomos I, II, III y IV.
- KISNERMAN, N., y colaboradores: *Introducción al Trabajo Social*. «Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social». Edit. Humanitas. Buenos Aires, 1983.
- *El método-investigación*. «Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social». Edit. Humanitas. Buenos Aires, 1983.

- *Intervención transformadora*. «Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social». Edit. Humanitas. Buenos Aires, 1983.
 - *Grupo*. «Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social». Edit. Humanitas. Buenos Aires, 1983.
 - *Comunidad*. «Colección Teoría y Práctica del Trabajo Social». Edit. Humanitas. Buenos Aires, 1983.
- KOHS, S. C.: *Las raíces del Trabajo Social*. Ed. Paidós. Buenos Aires, 1969.
- KONOPKA, G.: *El Trabajo social de grupo*. Euramérica. Madrid, 1969.
- *Trabajo social de grupo en la institución*. Euramérica. Madrid, 1973.
- KRUSE, Herman: *Cuestiones operativas del Servicio Social*. Edit. Humanitas. Buenos Aires, 1976.
- *Introducción a la teoría científica del trabajo social*. Ed. Ecro. Buenos Aires, 1976.
- LASCOUMES, P.: *Prevention et contrôle social: les contradictions du travail social*. Ed. Masson, París, 1977.
- LEAPER, R. A. B.: *Le travail social communautaire*. Dos Vols. Ed. Institut Européen Interuniversitaire de l'action sociale. Marcinelle. Bélgica.
- LEONARD, P.: *La sociología en el trabajo social*. Euramérica. Madrid, 1968.
- LIMA, B. A.: *Epistemología del trabajo social*. Humanitas. Buenos Aires, 1983.
- LIPPITT, R.; WATSON, G., y WESTLEY, B.: *La dinámica del cambio planificado*, Ed. Amorrortu. Buenos Aires, 1980.
- LÓPEZ ALONSO, C., y otros: *De la beneficencia al bienestar social, cuatro siglos de acción social*. Ed. Siglo XXI. Madrid, 1985.
- LORY, Bernard: *La Politique d'Action Sociale*. Privat Toulouse, 1975.
- MAC IVER, R. M.: *Comunidad*. Ed. Losada. Buenos Aires, 1914.
- MARCHIONI, Marco: *Trabajo Social de Comunidad*. Apuntes cursos.
- MEISTER, A., y otros: *Desarrollo comunitario y cambio social*. Universidad Nacional de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras, 1961.
- *Participación social y cambio social*. Ed. Monte Avila. Caracas, 1971.
- MICHAUD, A.: «Servicio social para países subdesarrollados». *Selecciones del Social Work*, núm. 5. Buenos Aires, 1969, pág. 57.
- MOIX MARTÍNEZ, M.: *El bienestar social mito o realidad*. Ed. Almena. Madrid, 1980.



- NACIONES UNIDAS: *Base, medios y objetivos del desarrollo de la comunidad*, Santiago de Chile, 1964.
- *El progreso social mediante el desarrollo de la comunidad*. Nueva York, 1950.
- *Experimentos en formación para el desarrollo de la comunidad en los países de América Latina*. Nueva York, 1957.
- NAVARRO, J., y otros: «Voluntariado social». *Cuadernos de Acción Social*, núm. 17, enero-marzo de 1985.
- PARÉ, S.: *Groupes et service social*. Ed. Presses de l'université de Laval. Québec, 1971.
- PÉREZ LEÑERO: *Servicio y Asistencia Social*. Edit. y Public. Españolas. Madrid, 1966.
- PERLMAN, H. H.: *El Trabajo Social Individualizado*. Rialp. Madrid, 1980.
- P.S.O.E.: *Cuadernos de Política Sectorial. Cambio Social y Servicios Sociales*. Secr. Fed. de Polít. Federal. Madrid, 1981.
- QUINTANA, José M.^a: *Pedagogía Social*. Dykinson. Madrid, 1984.
- RICHMOND, M.: *Casos Social Individual*. Humanitas. Buenos Aires, 1982.
- ROBERTIS DE, C.: *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Ed. du Centurion. París, 1981.
- ROSS, M.: *Organización comunitaria*. Ed. Euramérica. Madrid, 1967.
- RUPP, M. A.: *Le travail social communautaire*. Ed. Privat. Toulouse, 1972.
- *Les groupes dans le travail social*. Ed. Privat. Toulouse, 1971.
- SALDAÑA, R.: «El Servicio Social español entre el pasado y el futuro», *Revista de Trabajo Social*, núms. 3 y 4. Barcelona, 1971.
- SALZBERGER WITTENBERG, I.: *La relación asistencial*. Edit. Amorrortu. Buenos Aires, 1970.
- SANCHO HAZACK, R.: «La promoción y selección de líderes locales en el marco del desarrollo comunitario», en *Revista de Estudios Agrosociales*, núm. 61, 1987, págs. 67-83.
- SAN MARTÍN, H., y PASTOR, V.: *Salud comunitaria y práctica*. Ed. Díaz de Santos. Madrid, 1984.
- SARRÍA, J.; VILAS, M., y FUERTES, A.: *Medicina y trabajo social*. Ed. Verbo Divino. Pamplona, 1976.



- SIGUÁN SOLER, M.: «El desarrollo de los recursos humanos en relación con los programas de desarrollo comunitario», en *Desarrollo comunitario rural*, Madrid, SNCP y OR. Serie monográfica, núm. 19, 1968, págs. 69-99.
- TÖNNIES, F.: *Comunidad y asociación*. Ed. Península. Barcelona, 1979.
- TOWLE, Ch.: *El trabajo social y las necesidades básicas*. La Prensa Mexicana. México, 1973.
- VÁZQUEZ, J. M., y otros: *Situación del Servicio Social en España*. Instituto de Sociología Aplicada. Madrid, 1971.
- VERDES-LEROUX, J.: *Le travail social*. Ed. de Minuit. París, 1978.
- VILLASANTE, T.: *Comunidades locales*. Instituto de Estudios de la Administración Local, Madrid, 1984.
- WALTZ, T. H., y otros: *Servicio Social año 2000*. Edit. Humanitas. Buenos Aires, 1978.
- WARE, C. F.: *Estudio de la comunidad*. Edit. Humanitas. Buenos Aires, 1979.
- YOUNGHUSBAND, E.: *Trabajo social y valores sociales*. Euramérica. Madrid, 1971.

RECENSIONES

Cuadernos de Trabajo Social (Número 0, Madrid, 1987)

En un momento en que el trabajo social está en pleno desarrollo en nuestro país, la Escuela Universitaria de Trabajo Social presenta un proyecto ambicioso: reunir en torno a su revista a cuantos profesionales de las Ciencias Sociales deseen aportar innovaciones en el campo de los servicios sociales.

Con la publicación del número 0 este proyecto ha comenzado a caminar. En él se recogen 12 trabajos elaborados por profesores de la Escuela Universitaria de Trabajo Social. Los temas tratados cubren una amplia gama de cuestiones relativas a esta disciplina de sumo interés y vigencia. Entre otros temas, cabe destacar en esta breve reseña la atención especial que ha merecido el análisis a los estudiantes de Trabajo Social, así como la historia de la profesión.

Desde la tribuna que nos ofrece la prestigiosa revista de DOCUMENTACION SOCIAL invitamos a cuantos profesionales y teóricos de las Ciencias Sociales deseen enriquecer esta empresa recién inaugurada. Espíritu multidisciplinar; equilibrio entre los enfoques conceptuales y prácticos; atención tanto a las técnicas como a las actitudes y criterios con que éstas deben emplearse; experiencias tanto locales como internacionales; atención por la historia pasada, en adecuada armonía con la preocupación por diseñar su futuro, son algunos de los ejes que configuran la línea que pretende seguir la revista.

En suma, no pretendemos sino dar vida periódica a un foro que enriquezca tanto al lector como a la propia profesión. Creemos que este proyecto viene a sumarse al escaso número de publicaciones que existe sobre esta materia en nuestro país. Por ello, no pecaremos de optimistas al confesar nuestra fe en el buen futuro que le aguarda.

M.^a TERESA ZAMANILLO PERAL



La planificación de la encuesta social.

FERNANDO PÉREZ CEBRIÁN.

Prensas Universitarias de Zaragoza, 1986.

Es bien conocida la dificultad para realizar una encuesta en condiciones óptimas de fiabilidad y eficacia. La teoría de grafos viene a añadirse a las diversas técnicas existentes para planificar la encuesta y agilizar notablemente su realización.

El libro de Pérez Cebrián parte de la siguiente preocupación: ¿cómo estimar y, en su caso, reducir el tiempo necesario en una investigación social basada en la encuesta? Para el autor de la planificación a través de grafos es una posibilidad para conseguir este objetivo. Un grafo representaría las tareas antecedentes y consecuentes comprendidas en este tipo de investigación. Permitiría evaluar el tiempo necesario para llevarla a cabo, pero también reducir parte de este tiempo a través de dos procedimientos: la intercalación de tareas y la concurrencia de otras personas en las diversas fases de la investigación.

Una planificación por grafos referida a un proyecto de encuesta consta de seis fases: enumerar las tareas implicadas en la investigación, establecer la dependencia cronológica entre ellas, construir un grafo donde «las líneas simbolizan el transcurso del tiempo necesario para la realización de las actividades que representan», considerar la duración de cada una de ellas, hallar el camino crítico e intentar mejorar los resultados a través de los procedimientos antes señalados, ajustar la planificación al calendario y, por último, controlar la efectividad de lo planificado.

El presente libro es un resumen de la tesis doctoral del autor, leída en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense. Resumen simplificado, pues busca ser un texto accesible al lector.

El interés del libro radica en la solución que se da a través de la planificación por grafos a una preocupación consistente en agilizar la investigación social basada en la encuesta. Interés al que se añade la escasa bibliografía sobre el tema.

FÉLIX RECIO





DOCUMENTACION SOCIAL

PUEDA LEER EN ESTE NUMERO LOS SIGUIENTES ARTICULOS:

Viejos y nuevos problemas sociales e intervención social.

Metodología de la intervención social.

**Reflexiones en torno a la metodología de la intervención social
en las nuevas condiciones de hoy.**

Reflexiones sobre el método en el trabajo social.

**Metodología de trabajo social en Europa. Visión de conjunto
y análisis crítico.**

Metodologías para el trabajo social.

La metodología y las técnicas en el trabajo social.

Metodología de la participación en la acción social.

La animación comunitaria: Apuntes metodológicos.

El proceso de intervención: fases del trabajo y técnicas.

Lugar que ocupa el trabajo social en el sistema de servicios sociales.

El plan de estudios en la Escuela Universitaria de Trabajo Social.

**Metodología seguida en la Escuela Universitaria de Trabajo
Social de Valladolid.**

Bibliografía.



DOCUMENTACION SOCIAL
San Bernardo, 99 bis, 7.º
28015 MADRID
Teléfono 445 53 00



Índice