

# **Servicios sociales y Política social**

**Dimensión  
Comunitaria  
en Trabajo Social (I)**

**66**

## Sumario

Coordinadora de la Revista:  
Paula Barros Castro

Comité Editorial:  
Montserrat Bacardit i Busquet  
Natividad de la Red Vega  
Gustavo García Herrero  
Trinitat Gregori Monzó  
Pilar Pando Lobo  
Manuel Martín García

El Comité Editorial no se identifica necesariamente con el contenido de los artículos publicados.

Edita:  
Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Junta de Gobierno:  
Presidenta: Ana M. Aguilar Manjón  
Vicepresidenta 1<sup>a</sup>: Marta Llobet Estany  
Vicepresidenta 2<sup>a</sup>: Montserrat Grisó Ginés  
Secretario: Ángel Luis Maroto Sáez  
Tesorera: Rosa García Sedano  
Vocales: Nieves Gascón Navarro, Manuel Martín García, Caterina J. Massuti Sureda, Juan L. Moreno Millán, Pilar Pando Lobo, Isabel Rodríguez Cañas.

Administración, Redacción,  
Suscripción y Venta:  
Avda. Reina Victoria, 37 - 2º centro. 28013 Madrid.  
Tel: 91 541 57 76/77. Fax: 91 535 33 77.  
E-mail: consejo@cgtrabajosocial.es  
www.cgtrabajosocial.es  
Horario: de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00.

Imprime:  
C&M Artes Gráficas.

2º trimestre 2004  
ISSN: 1130-7633  
Dep. Legal M-16020-1984

### Editorial

Dossier: Dimensión Comunitaria en Trabajo Social (I)

Los modelos de intervención en Trabajo Social desde las Perspectivas Paradigmáticas de las Ciencias Sociales. Introducción a los modelos críticos en lo comunitario y en la calidad de vida.  
*Carmen Barranco Expósito* ..... 9

Proceso metodológico en Trabajo Social Comunitario.  
*Rosario Alonso Alonso* ..... 37

El Trabajo Social Comunitario como una oportunidad y estrategia para poder re-pensar, trans-formar y co-construir la organización de la atención primaria en Servicios Sociales.  
*Marta Llobet Estany* ..... 63

Reflexiones sobre el papel de los Servicios Sociales de proximidad como factor de seguridad ciudadana.  
*Gustavo García Herrero* ..... 77

Investigación en Trabajo Social Comunitario: la construcción de prácticas participativas.  
*VV.AA.* ..... 91

Al Reencuentro de lo comunitario. Una oportunidad para el Trabajo Social y los Servicios Sociales.  
*Antonio M. Jiménez Sánchez* ..... 113

El Desarrollo Social ante la cuestión urbana en Francia.  
La Developpement Social face a la question urbaine en France.  
*Jean Paul Carrere*.  
*Traducción: Cristina Rimbau Andreu* ..... 125

El reencuentro del método del Trabajo Social Comunitario.  
*Nuria Carrera i Comes* ..... 133

### De interés Profesional

Aproximación al Trabajo Social en la Emergencia. Un nuevo contexto de intervención.  
*VV.AA.* ..... 141

### Comentario de libros

Intervención social y demandas emergentes  
*César Vega García* ..... 159

Trabajo Social en Gerontología  
*Natividad de la Red Vega* ..... 161

## Editorial

Dedicamos dos números de la Revista al tema de "Dimensión comunitaria en trabajo social". Es tema presente en la profesión y también en la revista, el nº 40 de la revista del año 1997, se dedicó a "Comunidad y trabajo social", hoy nuevamente tenemos el interés de ofrecer materiales que nos permitan releer la comunidad. Abrir nuevas ventanas teóricas y experiencias de intervención para enriquecer el debate profesional de lo comunitario.

La comunidad, intervención comunitaria, participación comunitaria, etc., son palabras constantes en el éxito profesional. Palabras que en nuestros días requieren ser reflexionadas, contrastadas y actualizadas, ya que pueden correr el peligro de ser carentes de contenidos que las sustenten. La revista pretende ofrecer al lector aportes teórico-prácticos para situarse desde los conocimientos teóricos, reflexiones y análisis de situaciones sociales del mundo actual.

Vivimos una sociedad multi cultural, pluri cultural, diversa, cambiante, compleja, etc. Ello conlleva una atención especial a las situaciones, demandas y necesidades sociales de la comunidad, donde el protagonismo de las actuaciones corresponde, básicamente, a la sociedad civil. Otros actores son los profesionales que tienen el encargo de intervenir con y para las personas en la consecución y/o recuperación de la autonomía, la salud, en definitiva del bienestar y la felicidad.

La intervención del trabajo social en dimensión comunitaria, la podemos situar en distintos espacios y en todos podemos requerir una gran dosis de formación y

preparación, tanto en relación a las personas objeto de las intervenciones sociales, como también de los intervenientes profesionales. Formación para la convivencia en el territorio; formación para el planteamiento de las políticas sociales y sus diferentes niveles de participación; formación en el diseño, organización, gestión y funcionamiento de las organizaciones e instituciones, formación para la vida cotidiana de las familias y, en definitiva, saber ocupar el espacio de vivir y convivir en comunidad.

Hemos expresado la diversidad de facetas y espacios que puede encontrarse en la intervención social comunitaria, pero cabe, también, situar distintas maneras de proceder profesional, estudio, análisis, dinamización y movilización de recursos y de población, así como una evaluación de las actuaciones. En resumen, intervenciones sociales con la comunidad desde el rol profesional.

Desde el trabajo social mucho se ha hablado de la comunidad, antes y actualmente con más énfasis o con menos, con más intervenciones propiamente comunitarias o con menos, han procedido distintas intervenciones cambiando de forma y de contenido a lo largo de la historia de la profesión del trabajo social. Desde una observación sencilla puntualizamos dos elementos, los políticos del bienestar no siempre han ofrecido los recursos de acorde con los discursos, por ello no han posibilitado suficientemente un marco de intervención comunitaria. Decir solo esto, no sería completo, otro elementos sobre el que debemos pensar es sobre la profesión y los profesionales. Existe una formación

suficiente y acorde con la complejidad de la sociedad, se sienten los profesionales dotados de conocimientos teóricos y de elementos técnicos para hacer posible, rentable y viable con cierta seguridad, intervenciones con la comunidad. Son muchas las posibilidades que tenemos para caminar a favor del trabajo social en dimensión comunitaria.

Recuperar, retomar el compromiso hacia las personas, una ocasión que cada día es un

momento posible, la profesión tiene el reto de la formación continuada. Existen varios caminos, cada profesional se ubicará dentro de lo posible para responder a las necesidades sociales que tienen planteadas las personas y la comunidad del siglo XXI.

Este es un reto, construir y reconstruir el trabajo social en dimensión comunitaria, es objetivo que está en el ámbito de la profesión y la revista pretende colaborar en ello.

## Dossier

### Dimensión Comunitaria en Trabajo Social (I)

# Los Modelos de Intervención en Trabajo Social desde las Perspectivas Paradigmáticas de las Ciencias Sociales. Introducción a los modelos críticos: énfasis en lo comunitario y en la calidad de vida

**Carmen Barranco Expósito.** DTS. Catedrática de Trabajo Social. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de La Laguna.

*«La tradición crítica ha estado presente desde el nacimiento del Trabajo Social, aunque hasta la década de los sesenta no surgió un cuerpo diferenciado de teorías y prácticas críticas»*  
(Healy, 2001, p. 13)

Los modelos de intervención del Trabajo Social comparten el pluralismo teórico y metodológico de las diversas perspectivas paradigmáticas de las Ciencias Sociales con las que el Trabajo Social ha venido estableciendo relaciones disciplinares. También reflejan la cultura, la ideología, el contexto político, económico y social de la realidad social que se trata de comprender, interpretar, modificar o transformar. En esta línea, los modelos de intervención desde la perspectiva paradigmática crítica, están basados en el paradigma crítico y el interpretativo de la Sociología, en el humanismo radical de la Psicología, en las corrientes de pensamiento y el método de Paulo Freire de la Pedagogía y en las aportaciones teóricas y metodológicas emanadas del movimiento de la reconceptualización de Trabajo Social, surgidas en el contexto social y político latinoamericano, a mitad de los años sesenta, para transformar las condiciones sociales que oprimían al pueblo.

Desde estas perspectivas paradigmáticas críticas, se comprueba la existencia de un amplio abanico de modelos de intervención en Trabajo Social, entre los cuales cabe citar el de empoderamiento y defensa; el antirracista y multicultural; el de concientización; el antiopresor y antidiscriminatorio; el trabajo social feminista; el trabajo social radical; el trabajo social estructural. En general, estos modelos tienen en común los planteamientos de integración de la teoría y la práctica, el conocimiento y transformación de la realidad social, a través de la acción colectiva para luchar por la emancipación, así como en pro de la justicia social y el desarrollo humano de la ciudadanía, aplicando los métodos dialécticos, los de concientización y los de participación-acción.

Este artículo versa sobre los modelos de intervención en Trabajo Social situándolos en la construcción del conocimiento paradigmático de las Ciencias Sociales, donde se incluye nuestra disciplina. Con tal finalidad, a partir de las consideraciones generales y las concepciones sobre los paradigmas, teorías y características generales de los modelos en Trabajo Social, se presenta una introducción a los mismos desde la perspectiva paradigmática crítica, con énfasis en lo comunitario y en la calidad de vida impulsada por la comunidad.

## Consideraciones generales

Bajo el epígrafe de “modelos de intervención en Trabajo Social desde las perspectivas paradigmáticas” se incluyen grupos de modelos que comparten ideas y prácticas de

intervención de los trabajadores sociales, así como teorías vinculadas a las corrientes de pensamientos y a los paradigmas de las Ciencias Sociales. Entre dichos paradigmas cabe mencionar el Positivista, el Interpretativo, el Crítico, el Humanista, el Psicodinámico, el Psicosocial, el Conductual, el Cognitivo, el Sistémico y el Ecológico. Estas perspectivas paradigmáticas abarcan un amplio espectro de enfoques ideológicos, tanto de corte liberal y positivistas (orientadas hacia la adaptación y protección), como humanistas y marxistas (propulsoras del cambio y de la transformación social). Enfoques que han ido formando parte del acervo teórico-práctico del Trabajo Social. En este sentido se afirma que: "las fuerzas parejas a favor de la transformación y a favor de la protección del orden social, han convivido dentro del Trabajo Social, desde sus orígenes a finales del siglo XIX hasta nuestros días" (Abramovitz, 2000, p. 3).

En esta dirección se comprueba que dentro de la perspectiva paradigmática Crítica en Trabajo Social han destacado autoras como Octavia Hill y Jane Adams, manifestándose que su práctica crítica sigue estando, en gran medida, indocumentada y desconocida (Healy, 2001). También, el movimiento Latinoamericano de la «Reconceptualización», cuyos planteamientos se extendieron por diversos países, entre ellos España.

Desde estas constataciones plurales queemanan de las perspectivas paradigmáticas y desde la identidad del objeto del Trabajo Social con su enfoque global e interactivo centrado en la persona y en el medio social, Natividad de la Red (1996) manifiesta que el

Trabajo Social ha ido elaborando los modelos interaccionistas centrados en la persona y en su situación con un enfoque global que enriquece las recíprocas interacciones, entre la persona y el medio social.

Con estos planteamientos plurales y globales sobre la identidad del objeto del Trabajo Social, observamos también que según los modelos de intervención las prácticas profesionales se focalizan de diversas maneras. Así, los modelos de la perspectiva psicodinámica, psicosocial, conductual y cognitiva, están más centrados en la capacitación de las personas para que éstas afronten sus dificultades y avancen en su propio desarrollo personal y social. Mientras que los modelos críticos, están más orientados a promover la transformación de las causas del medio social que son fuentes de obstáculos para el desarrollo humano y la calidad de vida de las personas y del conjunto de la sociedad. Con tal finalidad, fomentan el empoderamiento y la defensa de sus derechos sociales, a través de los procesos dialécticos participativos para encarar los propios cambios personales y la transformación de las estructuras sociales generadoras de exclusión, de desigualdad social, de injusticia social y defensa del medio ambiente. Y por último, los modelos desde la perspectiva sistémica-ecológica, que se orientan más hacia la intervención con la persona, las redes sociales y la naturaleza, para potenciar los procesos de capacitación personal y el desarrollo social ecológico sostenible.

En nuestro milenio, en general y a través de los diversos modelos de intervención del Trabajo Social, los trabajadores sociales se ocupan de estudiar y de generar cambios en

las situaciones de dificultad de las personas y de promover el desarrollo humano, trabajando con las personas, grupos y comunidades para contribuir a eliminar o reducir los obstáculos materiales y no materiales que dificultan o impiden avanzar hacia la calidad de vida de la ciudadanía. También, se ocupan de investigar, de sistematizar la práctica profesional, de elaborar modelos de intervención, así como de participar, junto con otras disciplinas, en el diseño de la planificación, ejecución, evaluación, gestión y dirección de las políticas de bienestar social en los diversos ámbitos de intervención de las áreas de bienestar social y de los servicios sociales.

Finalmente, es preciso decir que desde estos ámbitos de intervención el Trabajo Social, conjuntamente con otras disciplinas, movimientos civiles y sociales en pro de la justicia social y de la igualdad de oportunidades, se ha de encarar la acción social en el concierto mundial de la globalización económica con la finalidad de frenar las tendencias impulsadas para abandonar a gran escala el Estado de Bienestar, lo que implica la desaparición de la oferta básica de servicios sociales, con pocas posibilidades de reorganizar los servicios de bienestar social (Healy, 2001). De ahí la necesidad de propiciar alternativas desde el Trabajo Social, propiciando medidas que acorten las distancias tan tremendas que existen en nuestro milenio para acercarnos a la globalización de la justicia social, tal como se refleja en el último Informe de Desarrollo Humano (Naciones Unidas, 2003). En esta dirección, pensamos que los modelos de intervención desde la perspectiva paradigmática crítica pueden ser instrumentos operativos para seguir

potenciando las acciones colectivas que promuevan la globalización de la solidaridad, la justicia social y el desarrollo humano sostenible, junto con los modelos ecológicos.

## **Los modelos de intervención en Trabajo Social desde las perspectivas paradigmáticas de las Ciencias Sociales**

Paradigmas, teorías y modelos son tres constructos interrelacionados, a través de los cuales se construye el conocimiento científico. En una primera aproximación al tema, se puede decir que los paradigmas son las ideas, las creencias, las imágenes amplias sobre la realidad social que tratan de facilitar una visión global del mundo o de la vida, que incluyen diversas teorías y modelos. Las teorías ofrecen una visión más reducida y contienen los modelos. Los modelos son las formas concretas de verificar las teorías al ser representaciones más reducidas de una parte de la realidad social.

La interrelación entre paradigmas, teorías y modelos queda reflejada del modo siguiente: "Un paradigma incluye, naturalmente, una teoría; pero también hace referencia a modelos o aplicaciones de modelos de la teoría, a procedimientos de investigación" (Kuhn, 1975, p. 51). De ahí que se afirme que: "las teorías son sólo parte de los paradigmas (...) un paradigma puede abarcar dos o más teorías (...) así como los métodos e instrumentos" (Ritzer, 1993, p. 598). En los siguientes apartados trataremos de acercarnos a los rasgos constitutivos de cada uno de estos constructos.

## a) Los Paradigmas de las Ciencias Sociales y el Trabajo Social

La noción de paradigma es introducida por Kuhn en su libro “la estructura de las revoluciones científicas”, publicado en 1962. Tal como indica Gómez Rodríguez (2003), las ideas sobre el paradigma de Kuhn ha recibido diversas críticas, lo que no ha sido obstáculo para que haya sido utilizada como referencia en los debates epistemológicos y metodológicos de las ciencias. El paradigma es definido como: “realizaciones científicas universalmente reconocidas que, durante cierto tiempo, proporcionan modelos de problemas y soluciones a una comunidad científica” (Kuhn (1975, p. 13).

En el mencionado libro, Kuhn sostiene que las ciencias avanzan mediante la construcción de paradigmas que desplazan a los anteriores. Para este autor, las ciencias no sólo avanzan por la acumulación de conocimientos, tal como se venía afirmando, sino porque el paradigma dominante, debido a los cambios que van acaeciendo en la sociedad, no da cumplida explicación de los hechos, por lo que empieza a surgir otro paradigma que satisface más. Como consecuencia se genera una crisis en el paradigma dominante, siendo relegado éste a un segundo plano al ser reemplazado por el nuevo paradigma alternativo que viene a ocupar su lugar.

Desde estas consideraciones generales, el paradigma es visto desde el Trabajo Social como: “Una imagen fundamental de la materia a tratar dentro de una ciencia o una disciplina. Esta imagen sirve para definir aquello que debería ser estudiado o

evaluado; las preguntas a formular y cómo ellas deben plantearse; qué reglas o métodos deberían ser seguidos en la interpretación de las respuestas; qué acciones deberían resultar. Constituye la unidad de consenso mayor en el interior de una ciencia, de una disciplina, sirviendo para diferenciar una comunidad de la otra. El paradigma sostiene, define e interrelaciona las teorías, métodos y prácticas que existen dentro de él” (Hill, 1992, p. 94). También, como: “Un concepto amplio que incluye presupuestos, teorías, creencias, valores y métodos que envuelven una visión particular y preferente del mundo” (Howe, 1999, p. 57).

En las definiciones expuestas se observa cómo el paradigma se caracteriza por incluir los principios filosóficos, ideas, creencias, imágenes amplias sobre la realidad social. Asimismo, el paradigma trata de facilitar una visión global del mundo o de la vida e incluyen diversas teorías y modelos universalmente reconocidas durante cierto tiempo por la comunidad científica o por la disciplina.

Llegado a este punto conviene decir, que una parte de la comunidad científica asume que en las Ciencias Sociales han ido surgiendo diversos paradigmas, entre los que cabe mencionar los paradigmas positivista, crítico e interpretativo, humanistas, psicoanálisis, psicodinámico, psicosocial, conductista, cognitivo, sistémico, ecológico, desarrollo humano y empoderamiento.

De igual manera, en Trabajo Social la opinión más generalizada es que, debido a su condición de ciencia social aplicada, no se han elaborado paradigmas universalmente reconocidos por la comunidad de los

trabajadores sociales. Como ciencia social aplicada, el Trabajo Social ha ido incorporando de las Ciencias Básicas con las que ha ido compartiendo relaciones disciplinares, los aportes teóricos y metodológicos que ha ido precisando para

construir sus propios modelos, métodos y técnicas para intervenir.

Desde estas consideraciones, en el siguiente cuadro se recogen diversas tipologías sobre los paradigmas sociológicos que el Trabajo Social ha tomado como referentes.

### Paradigmas Sociológicos Referenciales para el Trabajo Social

Burrel y Morgan (1979)

Señalan que los paradigmas sociológicos que han influido en el Trabajo Social son:

*Paradigma funcionalista.* Se interesa por las relaciones ordenadas que existen entre la gente y prefieren explorar al estilo de las ciencias naturales.

*Paradigma interpretativo.* El mundo social sólo puede ser comprendido subjetivamente desde el punto de vista de los implicados.

*Paradigma humanista radical.* Integra humanismo y conciencia social para cambiar las estructuras sociales y humanizar la sociedad.

*Paradigma estructuralista radical.* Se interesan por las estructuras generadoras de los problemas sociales.

Morán (2003)

Indica que los paradigmas ideológicos y teóricos que han iluminado el Trabajo Social desde la perspectiva sociológica son:

*Paradigma funcionalista,* basado en el positivismo y en la explicación causal en función de los datos objetivos y cuantificables, eliminando los aspectos subjetivos, el darwinismo social y la estructura de sistemas de Parsons.

*Paradigma conflictivista,* recoge las aportaciones de la dialéctica de Marx y el conflicto de Dahrendorf, la escuela de Frankfurt, la Sociología Crítica y la perspectiva radical.

*Hermenéutico,* la interpretación hermenéutica, el interaccionismo simbólico de Mead, la dramaturgia de Goffman, la fenomenología de Husserl, la construcción social de la realidad de Berger y Luckman, el humanismo de Carl Rogers, la motivación y necesidades de Maslow y el constructivismo de Kelly.

Fuente: Barranco (2004).

Por otra parte, es preciso señalar que para algunos autores el Trabajo Social cuenta con paradigmas propios o en fase de

construcción, tal como se muestra en el cuadro siguiente.

#### Autores que apuntan hacia la existencia o configuración de los paradigmas del Trabajo Social

Moreau (1974)	Expresa que en Trabajo Social existen los siguientes paradigmas <i>Paradigmas psico-social</i> , que incluye las perspectivas psicodinámicas y humanistas. <i>Paradigma socio-behaviorista</i> , basado en los condicionamientos operante, clásico y del aprendizaje. <i>Paradigma estructural</i> , que comprende los enfoques consensuales, los conflictuales y los críticos.
Hill (1992)	<i>Paradigma natural</i> . Expresa que el Trabajo Social debe de tender hacia este paradigma por su enfoque holístico, caracterizado por la búsqueda para armonizar al hombre con todo lo natural, lo ecológico, el consenso, la liberación, la autonomía, la participación, la interdependencia, lo imaginario social, filosofía, la medicina oriental, etc. En definitiva, incluye a la persona con todo lo natural, el cosmos y los reinos vegetal y animal, la concientización dietética y ambiental. Aspectos todos éstos que opone al "paradigma del control social".
Payne (1995)	<i>Paradigma Psicodinámico</i> . Manifiesta que el paradigma en Trabajo Social está socialmente construido y afirma que dentro del mismo tienen cabida las teorías y prácticas actuales. Concluye afirmando que dicho paradigma del Trabajo Social se deriva de la teoría psicoanálitica cuando ésta se lleva a cabo dentro de una ética humanista.

Fuente: Barranco (2004).

Dado que en este artículo no se pretende entrar en el tema de los paradigmas, sino situar algunos de los rasgos configuradores de los mismos para tratar de incluir los modelos de intervención, me parece oportuno resaltar a modo de reflexiones dos cuestiones:

1. *Los paradigmas en Trabajo Social*, a mi modo de ver del análisis efectuado sobre esta cuestión, actualmente no se puede afirmar la existencia de paradigmas en Trabajo Social, sino de paradigmas de las

Ciencias Sociales y Humanas que se han tomado como referentes, dentro del juego disciplinar de los espacios de la realidad compartidos entre el Trabajo Social y otras disciplinas sociales. Entiendo que para hablar de paradigmas del Trabajo Social, con rigor, es preciso que en el seno de la comunidad de trabajadores sociales se genere un amplio análisis y debate en torno a esta cuestión.

2. *Abordaje de los modelos de intervención en Trabajo Social*, considero que al ubicar los

modelos de intervención del Trabajo Social desde las diversas perspectivas paradigmáticas de las Ciencias Sociales, posibilitan un acercamiento a los mismos de manera global y relacional, al ofrecernos su inclusión en las teorías y los paradigmas donde se ubican. Además, de obtener esta visión más amplia y global, nos permite seguir patrones similares a los aplicados en otras disciplinas, donde los modelos se presentan bajo el paraguas de los paradigmas y sus correspondientes teorías.

#### b) Las Teorías de las Ciencias Sociales y el Trabajo Social

Tal como hemos indicado las teorías están vinculadas a los paradigmas. Las teorías se definen como aproximaciones a la realidad social, las cuales posibilitan describir, explicar, predecir e influir sobre el mundo que nos rodea, conteniendo los principios en los que se apoya la construcción de los modelos (Sierra, 1984 y 1991). También como: "grupos de proposiciones lógicamente interconectadas de las que pueden deducirse uniformidades empíricas" (Merton, 1983, p. 56).

Las teorías son consideradas: "como conjunto de proposiciones conectadas entre sí de una forma lógica y ordenada para explicar una parte de la realidad a través de leyes, después de un proceso de verificación por experimentación o investigación. Esto puede ser llevado a cabo mediante la inducción o deducción (...) y es precisamente a través de la verificación como se completa

el acervo común de la ciencia" (Red de la, 2000, p.12).

Otro de los rasgos a considerar de las teorías es el modo en que se construyen. En este sentido se expresa que: "las teorías son construidas por los participantes y por el contexto social (...) no es sólo un desarrollo intelectual, sino que responde también a las fuerzas sociales que en ese instante están creando el Trabajo Social (...) muchas teorías son ideas e interpretaciones" (Payne, 1995, p. 205). Además, se afirma que son: "un sistema de proposiciones y percepciones a través de las cuales se reconfiguran los hechos y fenómenos; es una aprehensión de la realidad por la vía del pensamiento y está mediatisada por las experiencias y vivencias individuales y colectivas" (Vélez, 2003, p. 17). Como consecuencia de esta propia naturaleza de las teorías se manifiesta: "para personas diferentes el mundo y el entorno parecen diferentes, (...) teorías diferentes conducen a explicaciones diferentes" (Howe, 1999, p. 37).

Con relación a la concepción de las teorías y el Trabajo Social resaltar que: "las teorías no intentan validar enfoques teóricos, por lo que ayudan a determinar si ésta o aquélla teoría es verdadera, dado que los asistentes sociales prefieren teorías que den respuesta a las demandas sociales que reciben o que pueden ser desarrolladas por ellos en este sentido" (Payne, 1995, p. 300). En el cuadro siguientes se reflejan las teorías de las ciencias que se están aplicando al Trabajo Social, agrupadas según autores.

### **Teorías de las Ciencias Sociales aplicadas al Trabajo Social**

Howe  
(1999)

Basándose en los paradigmas expuestos de Burrel y Morgan expone que los trabajadores sociales aplican en sus prácticas profesionales las teorías siguientes:

- Teorías de sistemas, conductistas, psicoanálisis, psicología humanista, vinculadas al paradigma funcionalista. Estas generan prácticas reparadoras.
- Teorías interaccionistas que se sitúan en el paradigma interpretativo y que da lugar a prácticas profesionales buscadoras del sentido y de la calidad.
- Teorías del Trabajo Social feminista que conectan con el paradigma de humanista concientizador y que promueven prácticas concientizadoras.
- Teorías del Trabajo Social Marxista vinculadas al paradigma del estructuralismo radical y que conlleva el desarrollo de prácticas revolucionarias.

Healy  
(2001)

Desarrolla las siguientes:

- Teorías del Trabajo Social antirracista y multicultural.
- Teorías del Trabajo Social antiopresor y antidiscriminativo.
- Teorías comunitarias.
- Marxista, radicales, estructurales.
- Teorías de la investigación participativa y acción.

Fuente: Barranco (2004).

Las teorías presentadas en este cuadro, nos dan una idea de la gran variedad existente, motivo por el cual no podemos entrar a analizar cada una de las mismas, si bien, en los siguientes apartados se describirán aquellas que están presentes en los modelos de intervención del Trabajo Social desde la perspectiva paradigmática crítica.

Indicar que algunas de estas teorías y el modo como pueden ser aplicadas al Trabajo Social, son recogidas por Payne (1995, pp. 298-300), manifestando el autor que:

- Las teorías amplias, incluyen la psicodinámica, conductista, de sistemas, ecológica y la cognitiva y ofrecen un

sistema de pensamiento para cubrir toda la práctica.

- Las teorías inclusivas, como el enfoque de sistemas y ecológico, aceptarían la inclusión de otras muchas perspectivas y métodos extraídos de otras teorías.
- Las teorías específicas, son las que ofrecen ideas y técnicas que beneficiarían a los asistentes sociales en su trabajo, cualquiera que fuera la teoría que estuvieran utilizando como por ejemplo, la teoría de la comunicación.
- Las teorías de perspectiva, son las que ofrecen una forma de ver el mundo y en

especial un cambio personal y social, como las teorías humanistas, existenciales y radicales. Igualmente, indica el autor, que para otros se incluiría la teoría general de sistemas y la ecológica.

- Las teorías de aplicación, proporcionan amplias y útiles ideas que son aplicables a determinados problemas y situaciones.

En cuanto a las perspectivas futuras de las teorías del Trabajo Social, Payne (1995) señala que las teorías se están apartando de las ideas deterministas y positivistas. También que es previsible un fortalecimiento de las psicologías humanistas, de la mano de los movimientos sociales por la calidad de vida y del ambiente, así como un enfoque más interactivo en las teorías

sistémicas-ecológicas, radicales, cognitivas y educativas, incorporando la participación del cliente y del consumidor, la defensa, la gestión y la intervención comunitaria. Ello apunta a lo que los ingleses llaman proceso de capacitación de las personas "empowerment", traducido por empoderamiento, tendentes a la promoción de las personas a su integración, participación activa, en la sociedad en la que viven (De Robertis, 2003, p. 71).

A la luz de lo expuesto, podemos resaltar que por las razones ya reiteradas y expresadas, las teorías mencionadas son teorías que el Trabajo Social ha tomado de las Ciencias Sociales afines, ya que como ciencia aplicada no se dedica a la elaboración de teorías, sino a fundamentar científicamente la disciplina, basándose en las relaciones disciplinares,

parafraseando a Howe (1999) son "teorías para el Trabajo Social". De igual modo, los aportes de las teorías que toma de las ciencias básicas, son los conocimientos científicos que guían la elaboración y construcción de los modelos de intervención del Trabajo Social y a partir de las prácticas se convierten en "teorías del Trabajo Social". En esta dirección Natividad de la Red (2000, p. 24) expresa que están apareciendo estudios que reflejan un creciente interés por el desarrollo de la teoría de Trabajo Social. Dada la importancia de esta cuestión y de los paradigmas, sería necesario que en el seno de la comunidad, los trabajadores sociales retomaran este debate, liderado por las organizaciones de Escuelas y de los Colegios profesionales.

Antes de finalizar, conviene enfatizar que no hay práctica sin teoría, por lo que cada profesional deberá de identificar y delimitar la teoría de la que parte y situarla dentro del correspondiente paradigma para eliminar lo que el autor critica a las prácticas denominadas de: "sentido común", "pragmatismo" y las "prácticas eclécticas" (Howe, 1999). De igual modo, Howe (1999) manifiesta que existen: a) teorías para el Trabajo Social, son las que ayudan a comprender a las personas y la situación social, que informan a la práctica y b) teorías del Trabajo Social, tienden a decir algo sobre la naturaleza, propósito y carácter del propio Trabajo Social. De ahí que concluya el autor diciendo que una teoría para el Trabajo Social parece implicar también una teoría del Trabajo Social, ya que las teorías para el Trabajo Social, a partir de la investigación y la intervención profesional, se pueden convertir en teorías del Trabajo Social. Esta idea también la encontramos en Turner,

expresando que las teorías del Trabajo Social provenientes de otras disciplinas, al ser adaptadas al Trabajo Social y haber demostrado su relevancia y utilidad, se convierten en teorías del Trabajo Social (Turner, 1996, p. 699).

### c) Los Modelos de Intervención en Trabajo Social

Una vez situados en el contexto general del conocimiento científico de los paradigmas y las teorías, vamos a tratar de presentar los rasgos generales de los modelos de intervención del Trabajo Social.

El término modelo viene del italiano “modelo” y del latín “modus”, que significa molde, medida, proporción. Aplicado a las ciencias se pueden distinguir dos sentidos, el primero basado en la idea de ejemplo teórico o paradigma en el que se basa, y el segundo el de representación o una imagen de la realidad (Sierra, 1991). De ahí que el autor afirme que el modelo es una representación de una parte de la realidad social, en la que a priori, presuponemos que interactúan determinados factores que producen ciertos resultados y tienen un carácter instrumental (Sierra, 1984).

Además, se expresa que los modelos tienen un valor operativo ya que facilitan una imagen o representación de aspectos concretos de los fenómenos objeto de estudio o de intervención, en términos de

variables y funciones; constituyen un esquema de referencia para guiar la práctica (Hill, 1986; Sierra, 1988, 1991; Campanini y Luppi, 1995).

Los modelos, una vez que han demostrado su eficacia, ofrecen una explicación de la realidad y un esquema referencial para guiar la práctica, al hacer claras las sútiles interrelaciones entre los diversos componentes de la misma, tales como concepciones sobre determinados aspectos, definiciones, los objetivos, los métodos y organización institucional de la práctica y las formas en que el trabajador social ve y se relaciona con su cliente (Hill, 1986). Las variables a considerar en la elección de un modelo, para Hill, están vinculadas: a) al tipo de fenómeno a los que se dirige el modelo; b) el contenido conceptual que se utiliza para estudiar los problemas y diseñar la intervención; c) la naturaleza de la intervención, los objetivos y principios de la práctica; d) el marco institucional al que se aplica el modelo; e) los valores y la ética, las formas de concebir a la persona y a la sociedad; y f) la naturaleza de la relación entre el trabajador social y la persona.

En Trabajo Social, el modelo es aplicado por primera vez en los años 70 por el profesor Lutz, de la universidad de Connecticut, el cual incluyó en el mismo los aportes teóricos, metodológicos, funcionales, filosóficos e ideológicos de la práctica profesional (Hill, 1986). En el cuadro se reflejan las diversas tipologías existentes sobre los modelos de intervención del Trabajo Social.

### Clasificación de los modelos del Trabajo Social

#### AUTORES

#### TAXONOMÍA QUE RECOGE LA PUBLICACIÓN

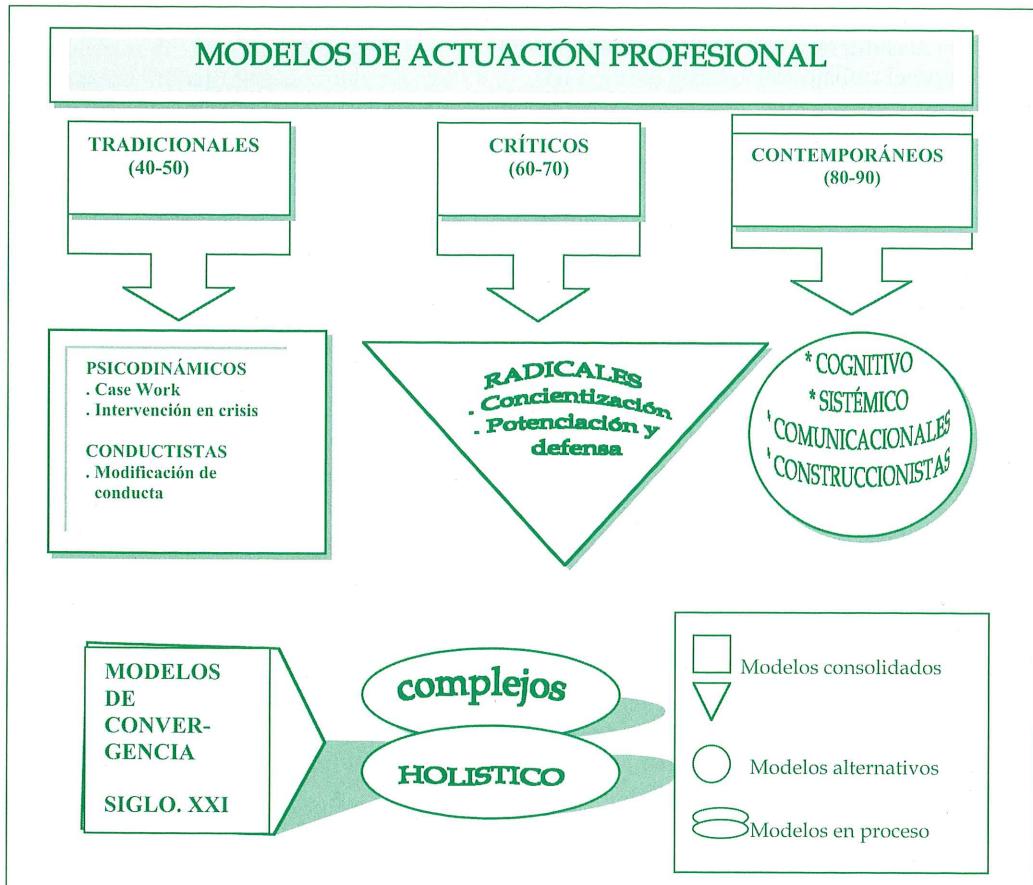
Hill (1986)	Incluye los modelos siguientes: socialización; clínico-normativo o psicosocial; socio-conductista o behaviorista; de crisis o a corto plazo; la comunicación-interacción o terapia familiar; de la provisión social; del cambio planeado; resolución de problemas; unitario del Trabajo Social.
Payne (1995)	El autor expone la siguiente tipología: psicodinámicos (incorpora el psicosocial), intervención en crisis; conductistas; de sistemas y ecológicos, socio-psicológico y de comunicación, humanistas existenciales; cognitivos, radicales, marxistas, feminista, potenciación y defensa.
Campanini y Luppi (1995)	La autora presenta la siguiente tipología: a) Escuela diagnóstica y funcional (durante las décadas 20 y 30); b) Terapia psicosocial; funcional; resolución de problemas; rogersiano (durante las décadas 40 y 60); c) Modificación de conducta, servicio social basada en la tarea, intervención en crisis, existencial (durante las décadas 60 y 80) d) Modelo unitario de Golsdtein, los cuatro sistemas de (década de los 80).
Ranquet (1996)	En la publicación se incluye los siguientes modelos: diagnóstico o psicosocial; funcional; resolución de problemas; modificación de conducta; intervención en crisis; modelo por objetivos, modelo centrado en la tarea, modelo familiar.
Healy (2001)	La autora incluye desde la vertiente crítica los siguientes: Trabajo Social antirracista y multicultural; antiopresor y antidiscriminativo; diversos modelos comunitarios; marxista, radical, estructural; investigación participativa y acción.

Fuente: Barranco (2004).

Se observa que cada autor utiliza una tipología distinta de los modelos, sin que existan puntos de conexión entre las mismas. También, en las diversas tipologías presentadas, los modelos que más se repiten son el psicosocial, resolución de problemas, conductista, cognitivo, humanista, marxista, radical, feminista y ecológico. De igual modo, conviene tener presente que la aplicación de un modelo no es “pura”, ya que todos tienden a acomodarse o a transformarse de acuerdo con la evolución

de las ciencias, de la sociedad y de la profesión (Hill, 1986 y 1992; Vélez, 2003). De ahí que Natividad de la Red (1993), exprese que, en ocasiones, no se perciba una nítida y rotunda diferenciación entre los mismos.

A modo de resumen, en el siguiente gráfico se visualizan las diversas tendencias recogidas en el cuadro anterior e incorporan los “modelos de convergencia” que se perfilan a comienzos del siglo XXI.



Fuente: Vélez (2003, p. 83).

De los cuatro grupos reflejados en el gráfico cabe destacar los siguientes aspectos: a) modelos tradicionales, los cuales predominaron hasta mitad del siglo pasado. En la actualidad se siguen aplicando y están consolidados; b) modelos críticos, tuvieron un gran auge durante la década de los sesenta y en la actualidad tienen un gran peso en los movimientos por la liberación; c) modelos contemporáneos, desde las

últimas décadas del siglo XX, están siendo aplicados al Trabajo Social, indicando la autoría que son modelos en proceso; y d) modelos de convergencia Siglo XXI, constituyen propuestas de acción y no están consolidados.

En los modelos de convergencia se alude a la complejidad. En esta dirección, Vélez (2003) señala que los trazos y rumbo a seguir en la actuación profesional pasan por articular

líneas de acción que abarquen la diversidad, el respeto a las diferencias, la concertación, el diálogo y el trabajo conjunto. Los supuestos son el conocimiento holístico e integrador de las disciplinas y los procesos socio-culturales, el colaboracionismo, el trabajo en red, el derecho a la información y el establecimiento de mecanismos universales para compartirlos. Las propuestas de acción han de ser plurales, polifuncionales y humanistas, regidas por la responsabilidad ética, la eficiencia y la calidad para construir una sociedad más justa.

Las tres dimensiones de interés para el Trabajo Social que fundamentan el paradigma de la complejidad, a mi modo de ver y planteadas por Alguacil (2000, p. 23), son: a) la teoría del desarrollo humano, cuyo eje central es el ser humano viviendo en un contexto ecológico sostenible; b) la teoría de las necesidades, desde el desarrollo humano y c) la calidad de vida, que introduce la dimensión ecológica y que obtiene todo su sentido si es complementada con la dimensión cultural y económica.

Estos rasgos nos están indicando posibles rumbo hacia los cuales podemos navegar y para ello precisamos construir modelos, que a modo de guías nos orienten. Estos nuevos modelos, bajo el paraguas de la complejidad, se reflejan en la metáfora de la navegación de García Roca (2001, p. 24), lo que significa que en el camino es preciso ir ajustando el trayecto en función de las señales que se perciben.

Para concluir, apuntar que como ya hemos ido comentando más que por la producción de paradigmas y teorías, los trabajadores sociales, en general, se han decantado por tomar de las Ciencias Sociales los aportes teóricos para fundamentar científicamente la

aplicación y elaboración de los modelos de intervención, pues lo que les ha preocupado es construir una disciplina científica para poder estudiar, investigar e intervenir, desde los planteamientos de las ciencias sociales. En esta línea se expresa: "el trabajo social se afirma a través de la intervención fundamentada en la realidad y mediante conceptos elaborados a través de la sistematización y reflexión teórico-operativa. En el proceso de su configuración incorpora contenidos de otras disciplinas, adaptándolas a su ámbito de conocimiento e intervención en la realidad social en la que se mueve" (Red de la, 2000, p. 12).

A la luz de las revisiones efectuadas, parece lógico pensar que existe evidencia empírica de que el Trabajo Social ha ido elaborando sus modelos de intervención, basándose en las aportaciones teóricas de las corrientes o perspectivas paradigmáticas de las Ciencias Sociales. Al mismo tiempo, el Trabajo Social, a partir de la práctica profesional y la investigación, ha ido elaborando sus propias teorías, recogidas en la pluralidad de modelos de intervención, algunos de los cuales se exponen en el siguiente epígrafe desde la perspectiva paradigmática crítica.

## **Los modelos de intervención en Trabajo Social desde la perspectiva paradigmática crítica: Énfasis en lo comunitario y en la calidad de vida**

Los modelos de intervención del Trabajo Social desde esta perspectiva paradigmática crítica se inician a mitad de los años 60 en Hispanoamérica. Los mismos se caracterizan por su marcado interés emancipador, por la

supresión de la injusticia social, por la transformación social y lucha contra la opresión (Morán, 2003a; Vélez, 2003). Son aplicados a nivel comunitario (Healy, 2001).

En general, las prácticas de los trabajadores sociales se centran en el análisis de los problemas que son generados por las estructuras sociales, las relaciones de poder y los modos de producción capitalista, que dificultan o impiden el desarrollo de las personas y de los pueblos. Se trabaja con las personas, a nivel colectivo, para que tomen conciencia crítica de las situaciones injustas y se impliquen en la lucha contra la opresión. El objeto del Trabajo Social es “la persona oprimida”. Se utiliza una metodología participativa, el método dialéctico, la concientización, la investigación acción-reflexión.

Desde estos modelos se asume la responsabilidad que tiene la sociedad en la resolución de los problemas y en la transformación de las condiciones estructurales y de poder que los originan. Estos modelos, como hemos ido indicando, hunden sus raíces en las perspectivas paradigmáticas críticas e interpretativas que emanan de la Sociología, así como las corrientes humanistas radicales de la Psicología y la Pedagogía liberadora de Paulo Freire.

## **a) Perspectiva Paradigmática Crítica**

Desde la Sociología y, concretamente desde las teorías y las metodologías marxistas y feministas, el Trabajo Social retoma la relación dialéctica teoría-práxis, así como los planteamientos de intervención para

transformar las estructuras sociales generadoras de los problemas y la lucha por las personas. Además, el Trabajo Social incorpora las teorías y metodología de la perspectiva interpretativa de las corrientes de la Fenomenología, la Etnometodología, el Interaccionismo Símbólico y la teoría de Habermas. Así, el Trabajo Social con base en estas corrientes concede especial importancia a la interacción humana, la construcción de la realidad a través de las vivencias de las propias personas. También, desde esta perspectiva crítica se concede una importancia central al contexto político, cultural, social y ambiental.

Por otra parte, desde esta perspectiva crítica se incluye el humanismo radical dialéctico de la Psicología, de la cual el Trabajo Social aplica las ideas orientadas a eliminar las desigualdades sociales y a potenciar el desarrollo humano. El humanismo dialéctico se caracteriza por encarar los conflictos y las tensiones en aras de la igualdad humana, de manera humanizada, racional y solidaria (Di Carlo, 1997).

Asimismo, en esta perspectiva se incluye la pedagogía liberadora de Paulo Freire, de la cual el Trabajo Social retoma el método de la acción-reflexión, desarrollado por Freire y las ideas aplicadas por este autor de que la acción sin reflexión es puro activismo y la reflexión sin acción queda en un academicismo estéril. De igual manera, se hace hincapié en la necesidad de que las personas lleguen a ser conscientes de su situación de opresión y de que éstas tomen el control sobre sus vidas. De ahí que, desde estas enseñanzas, el Trabajo Social se oriente hacia la promoción educacional con las personas, hacia la toma de conciencia y el desarrollo de los pueblos.

Además de las aportaciones teóricas procedentes de las mencionadas corrientes, en estos modelos son relevantes las teorías e ideas emanadas del Trabajo Social. Entre las mismas destacar las aportaciones realizadas por Jane Adams y el movimiento de la “Reconceptualización”.

Dentro de esta perspectiva crítica es preciso resaltar las aportaciones de la trabajadora social Jane Addams. Esta autora compartía los planteamientos de la Escuela de Chicago a la que estaba vinculada y enfatizó que el origen de los problemas sociales eran generados por la sociedad y, que para su solución se debía de intervenir para cambiar las estructuras y condiciones sociales (Kisnerman *et al*, 1984; Vélez, 2003; Soydan, 2004). Para tal fin, impulsó el Trabajo Social con grupos y lo que hoy se conoce como trabajo social comunitario en los suburbios de Chicago, a través de los establecimientos o asentamientos de Hull House (Soydan, 2004). Estos establecimientos tenían como objetivo posibilitar la mejora de las condiciones de vida de los barrios, con la implicación de vecinos, voluntarios, profesionales y personal de dichos centros. Jane Addams llegó a ocupar la presidencia del Partido Femenino por la Paz y recibió el Premio Nobel de la Paz en 1931.

El movimiento de Trabajo Social, denominado “Reconceptualización”, analizó críticamente la trayectoria seguida por el Trabajo Social, replanteándose el qué, el para qué y el cómo. Acerca del mismo se expresa: “a partir de 1965 se inician los planteos de reformulación del Servicio Social. Y lo hace Latinoamérica, quien ya no acepta ser un agente pasivo, sino sujeto del proceso histórico de la profesión (...) comienzan a

trabajar concretamente por el cambio” (Kisnerman y De Gómez, 1981, p. 33). Según recoge Alayón (1988, p. 25), desde la reconceptualización se analizaron las desigualdades sociales y la explotación, se analizó el rol que desempeñaba el trabajador social en el mantenimiento del sistema sociopolítico-económico. Los objetivos de adaptación son sustituidos por los de transformación, concientización, organización y movilización de los sectores populares. Con el mismo se inicia en la profesión una etapa de crisis y posteriormente de crecimiento. La intervención se centra en la comunidad y en el cuestionamiento de las estructuras sociales generadoras de las desigualdades, para así, transformar las causas sociales generadoras de los problemas (Kisnerman *et al*, 1984).

En definitiva, a modo de resumen parece oportuno destacar que la perspectiva crítica se nutre de las diversas corrientes sociológicas críticas e interpretativas; las psicológicas del humanismo radical; las pedagógicas de Paulo Freire; y las propias ideas y prácticas sistematizadas realizadas desde el Trabajo Social. Así, desde estos modelos de intervención del Trabajo Social se trata de integrar la teoría y la práctica para profundizar en la realidad social y transformarla mediante la acción colectiva, aplicando los métodos dialécticos, de concientización y de participación-acción.

De los diversos modelos críticos, a continuación se describe el modelo de concientización y el modelo feminista. Además, tal como hemos indicado otros modelos que se incluyen en esta perspectiva paradigmática crítica son el de potenciación y defensa, antirracista, multicultural,

radical, estructural y el modelo antiopresor de (Payne, 1995; Healy, 2001). Modelos estos que analizan críticamente las estructuras sociales en un mundo global, transcultural y oprimido, donde se generan diferencias entre género, etnias y clases sociales, proponiéndose prácticas profesionales orientadas hacia la defensa y potenciación de las capacidades, con el objetivo de avanzar en la justicia social y en el desarrollo humano.

### **b) Modelo de Concientización de Paulo Freire**

También se le conoce con los nombres de "la militancia", el "del compromiso", "método de acción transformadora", de "intervención en la realidad", entre otros. Este modelo persigue el cambio de las estructuras sociales generadoras de marginación, pobreza, colonialismo y explotación a través de la "alfabetización", la "concientización" y la "movilización".

Se basa en los enfoques teóricos y metodológicos de la educación popular desarrollado por Paulo Freire (1975 y 1990), con el objeto de despertar y elevar la conciencia crítica de las personas para ayudarles a perder el miedo y luchar por cambiar sus condiciones de vida. Freire desarrolló el método de la alfabetización basado en los principios siguientes: a) todos sabemos algo: nadie es absolutamente sabio o ignorante; b) diálogo: no se enseña si no se está dispuesto a aprender como contrapartida; c) no sólo transmitir contenidos sino concienciar; d) pedagogía activa: enseñar al otro a buscar el saber, a

elaborarlo, a resolver problemas; y e) saber para transformar, desde la acción colectiva para afrontar los retos de la realidad.

En España, las ideas de Freire se propagaron a finales de los 60 y tuvieron un especial eco en los movimientos de base. También en otros países europeos la concienciación ha sido vinculada a las ideas de animación y agología, en la promoción de actividades colectivas, particularmente en los campos de arte y ocio como expresión de experiencia comunitaria y como medio de educación (Payne, 1995, p. 264). Este autor define la agología como un servicio en virtud del cual el trabajador social guía y promueve planes intencionales para cambios personales y sociales.

Desde este modelo de intervención el Trabajo Social se centra en la promoción de la comunidad en la organización y coordinación entre los grupos, eliminando el carácter asistencialista y de adaptación del medio ambiente para plantearse la liberación del ser humano, elevando la conciencia de la gente oprimida. Al mismo tiempo, denuncian las estructuras que impiden la promoción y el desarrollo humano y social. Todo ello mediante la comunicación, la participación y la pérdida del miedo (Kisnerman *et al.*, 1984).

### **c) Modelo de Trabajo Social Feminista**

Este modelo surge de las iniciativas de los movimientos feministas de los años 60, cobrando fuerza en los ochenta, tras el análisis de los problemas sociales que afectan a las mujeres y a su papel en la sociedad. Se

aplica en Inglaterra, Alemania, Australia, Estados Unidos y Canadá.

El feminismo radical asume la opresión de género, donde las mujeres se ven sometidas a una relación de poder con los hombres, en la que estos tienen interés en controlar, dominar, usar, sojuzgar y oprimir a las mujeres (Morán, 2003, pp. 266-267). Opresión que está arraigada en la sociedad a través del patriarcado, el cual constituye la primera estructura y sistema de dominación, desigualdad y subordinación de la historia, impulsando a los hombres y a las mujeres a otras formas de tiranía. También, se asume que las desigualdades de género, dan lugar a que las mujeres tengan menos poder, menos oportunidades materiales y de status social (Ritzer, 1993, pp. 395-396). También expresa que las desigualdades obedecen a concepciones ideológicas y organizativas. Frente a la desigualdad, indica el autor las teorías de igualdad de género asumen que tanto los hombres como las mujeres responden mejor ante unas estructuras y sistemas sociales igualitarios.

Según Mata y Rubiol (1992), este modelo ha despertado un considerable interés, coincidiendo con las políticas restrictivas de bienestar social con el traspaso de la atención pública a la privada y por la presión ideológica que desde los servicios sociales se hace para que las mujeres acepten su papel de cuidadoras. De este modo se continúa con las desigualdades entre géneros y se perpetúa el papel que la sociedad y el hombre han venido asignando a la mujer, reducido a la vida doméstica y negándole su presencia en el mercado laboral. De ahí, que Garcés Ferrer (2000), señale que el feminismo radical critica al Estado de Bienestar por apoyar éste

el modelo de patriarcado, al perpetuar el papel de la mujer restringido a la esfera familiar.

El modelo feminista de Trabajo Social pretende recuperar el protagonismo de las mujeres en la vida económica y social, introduciendo el punto de vista de las mujeres, así como eliminar las desigualdades de género. El mismo, según Payne (1995), ha sido aplicado al Trabajo Social por Hanmer y Etatham (1988). Desde este modelo, la práctica profesional trata de clarificar la situación de opresión e impotencia sufrida por las mujeres; de acompañar en los procesos de toma de conciencia, analizando las situaciones de abuso de poder; de facilitar la coordinación entre las mujeres, vincular a los clientes con los organismos especializados en mujeres e implicar a las mujeres en la elaboración de propuestas sobre políticas sociales de igualdad de género. Asimismo, se proclama la necesidad de tener en cuenta la vertiente multicultural, para afrontar la diversidad sociocultural y étnica.

A través de este modelo los trabajadores sociales pretenden lograr que las mujeres aprendan a liberarse de la subordinación del patriarcado y a recuperar el control de sus propias vidas. Para tal fin, utilizan técnicas cualitativas, tales como la entrevista en profundidad o historias de vida. A partir de estas metodologías construyen los discursos desde la intersubjetividad y reflexividad, para interpretar y encontrar los significados a sus experiencias de vida. En esta dirección, en España se están realizando investigaciones para profundizar en las situaciones de aquellas mujeres que carecen de recursos materiales y que están o bordean los límites

de la pobreza, aplicando historias de vida y entrevistas en profundidad (Martínez Román, 2001 y 2002). Los objetivos de los trabajadores sociales, conjuntamente con otros profesionales, son que las personas profundicen en su situación, ayudarles a tomar conciencia y facilitar los procesos de desarrollo y crecimiento personal y social. En los procesos de intervención predomina el nivel grupal, siendo necesario combinarlo con la intervención individual. Este modelo está recogido por diversos autores (Howe, 1999; Garcés Ferrer, 2000; Healy, 2001; Morán, 2003).

Antes de finalizar, conviene resaltar que en las obras postestructurales críticas y las feministas postestructurales radicales pueden ayudar a reconstruir los enfoques de prácticas emancipadoras, basadas en la complejidad, la inestabilidad y variabilidad contextual de los procesos de poder, identidad y cambio, llegando a poder fortalecer y diversificar nuestras capacidades para llevar la justicia social a quienes, en caso contrario, se les negaría (Healy, 2001, pp. 185-188). También que los modelos de intervención desde la perspectiva crítica, se pueden incluir en las prácticas de los trabajadores sociales, denominadas por Howe (1999), de los concientizadores y de los revolucionarios.

#### **d) Énfasis en los comunitario: un poco de historia y algunos planteamientos actuales**

Como hemos indicado los modelos desde la perspectiva paradigmática crítica están orientados a lo comunitario. El Trabajo

Social comunitario, fue reconocido como método propio de la profesión de Trabajo Social en 1947, en la Conferencia Nacional de Servicio Social de los Estados Unidos (Torres, 1987), posteriormente, a finales de los años 50, se propuso que pasará a ser considerado como nivel o unidad de intervención y desapareció como método. No obstante, como práctica de Trabajo Social Kisnerman *et al.* (1984), expone que en 1921 fue publicado el primer libro de Trabajo Social Comunitario por Eduard Lindeman, definiéndolo como la etapa de la organización social fruto del esfuerzo de la población para controlar los problemas y lograr servicios.

Desde el Trabajo Social Comunitario, la acción profesional está orientada a promover el desarrollo de la comunidad siendo definido en los siguientes términos: "El desarrollo de la Comunidad son aquéllos procesos en virtud de los cuales los esfuerzos de una población se suman a los de su gobierno para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades, integrar a éstas en la vida del país y permitirles contribuir al progreso nacional" (Torres, 1987, p. 201).

El Trabajo social Comunitario es definido, también, como: "un proceso para suscitar grupos funcionales de ciudadanos capaces de ser los agentes activos de su propio progreso, usando para ello como medios la investigación en común de los problemas locales, el planeamiento y la ejecución por sí mismos de las soluciones que antes convinieron y la coordinación voluntaria con los demás grupos y con las autoridades oficiales, de modo que se obtenga el bienestar total de la comunidad" (Ware, 1979, p. 137).

De ahí que se le denomine como "organización comunitaria" o "desarrollo comunitario", aunque ambos términos tienen connotaciones distintas. Además, a este método, también se le denomina "organización y desarrollo de la comunidad"; "acción comunitaria" y "animación global".

El "desarrollo comunitario" se aplica a países económicamente dependientes y subdesarrollados, designando el esfuerzo por hacer participar a las poblaciones implicadas en los planes de desarrollo económico y social (De Robertis y Pascal, 1994). La "organización comunitaria" designaba el esfuerzo colectivo y reivindicativo por resolver los problemas de la población.

Los objetivos que persigue el Trabajo Social Comunitario son los de fomentar el bienestar de la comunidad local, estimular la cooperación para conseguir objetivos comunes y construir procesos de entendimiento para la acción en común (Frilandlander, 1969).

En España, la intervención del Trabajo Social con la Comunidad se aplica en la década de los años 60, siendo una figura clave el italiano Marco Marchioni, el cual desarrolló una labor de divulgación, a través de los cursos y asesoramiento de experiencias prácticas por diversos puntos de la geografía española. También fueron muy importantes las aportaciones de la trabajadora social y profesora Montserrat Colomer (1990), en la zona de Barcelona, en las décadas de los años 60 a los 70 en el «Campo de la Bota y de la Mina». Trabajo Social con la Comunidad que ha estado orientado: a) a que las comunidades potencien sus capacidades para

enfrentarse a sus propios problemas; b) generar procesos de cambio, mediante la participación y el enfoque global.

Además, en nuestro país desde el Área de Vivienda y Urbanismo, en los años 90, cabe reseñar la intervención desarrollada a través de los diversos Programas Europeos de lucha contra la Pobreza, entre los que cabe mencionar el Proyecto "Marismas del Odiel", en Huelva y el Proyecto "Onyar-Est", en tres barrios de Gerona. Estos proyectos combinaron las acciones orientadas hacia la mejora del hábitat, de la vivienda y del barrio, con el objetivo de modificar el entorno y recuperar el espacio; además de un conjunto de actividades de dinamización hacia el empleo, participación ciudadana, salud medio ambiental. Concretamente, según Porras (2004), las actividades en Gerona se centraron en conseguir la mejora de las condiciones urbanísticas de los barrios, así como en proporcionar mayor dotación de servicios sociales y culturales. Por otra parte, se trató de influir en la política de construcción de nuevas viviendas y se hicieron compromisos de colaboración en la mejora y mantenimiento del entorno.

En la actualidad, la perspectiva paradigmática crítica confluye con otras formas de Trabajo Social con la Comunidad donde se focalizan la gestión local y el trabajo en redes. Así, en los últimos años va cobrando fuerza la idea de recuperar el territorio, la gestión económica y el desarrollo social a nivel comunitario, generando procesos de cohesión y cooperación entre las distintas organizaciones y el movimiento asociativo y civil. En este sentido, se indica que es preciso promover el desarrollo integral de las zonas

deprimidas; el desarrollo de servicios de cuidados en el medio, la potenciación de las redes de ayuda mutua, la ayuda vecinal, el voluntariado, el apoyo a las redes de cuidadores para cuidar a los que cuidan, el impulso a la cooperación entre las redes de servicios formales presentes en el territorio (Gaitán, 2001, p. 28-29).

Desde el Trabajo Social Comunitario, se tiende a superar la fragmentación de actuaciones en los distintos ámbitos de intervención. Se trata de construir redes inclusivas y participativas que vayan interactuando con el tejido social, los procesos económicos o el entramado institucional y desencadenando dinámicas de inclusión y participación. En este sentido, Pomar (2002) recoge las experiencias llevadas a cabo desde el llamado "Modelo en Red", basada en la transordinación entre las diversas entidades, personas, instituciones y administración pública, tercer sector y sector privado. Dicho modelo fue implantado en un distrito del llamado "Plan Distrital de Inmigrantes de Ciudad Lineal" de Madrid, hace 10 años, llevado a término con adolescentes con dificultades, empleo, mayores y menores. El mismo consiste en realizar proyectos y poner en marcha servicios con el concurso de todos los participantes, impulsados y coordinados por los órganos políticos, unidad de servicios sociales, salud, policía municipal, servicios de cultura, educación, centros de salud mental, servicios de atención a la infancia, a drogodependientes y organizaciones del tercer sector.

Por otra parte, observamos como desde estos planteamientos se convergen en procesos participativos y de cooperación entre las

organizaciones internacionales, europeas, nacionales, autonómicas y locales (públicas y privadas) que conectan con los diversos ámbitos de intervención de bienestar social y de servicios sociales, trabajando desde lo local para ir a lo global. Por medio de estos procesos de cooperación y solidaridad, desde el Trabajo Social, se trabaja junto con otras disciplinas para implantar políticas sociales de bienestar social y de calidad, que se formalizan en el diseño, realización y evaluación de planes, programas y proyectos sociales en zonas o ámbitos territoriales concretos.

En esta dirección, nos encontramos con la aplicación de las recomendaciones europeas de lucha contra la pobreza y la exclusión social, dirigidas a garantizar unos mínimos de subsistencia para todos los ciudadanos como un derecho (rentas mínimas de inserción), y complementarlas con unos apoyos para la inserción laboral cuando las características personales lo permitan (Martínez Román, 1997 y 2001).

Así, desde estos enfoques el Trabajo Social interviene en las políticas sociales de pobreza, exclusión social e igualdad entre géneros de la Unión Europea, hasta el punto que Rivas Huesa (2001) afirma que constituyen la problemática "eje" y los objetivos prioritarios de la política transversal, en torno a la cual se ha ido construyendo la intervención en los programas sociales europeos comunitarios y otros vinculados a los Fondos Estructurales y del Fondo de Cohesión (2000-2006), destinados a aumentar la eficacia y mejora de la gestión por medio de la coordinación temática y geográfica de las acciones, así como a la cohesión económica y social. Entre los mismos citar, el programa INTERREG para fomentar la cooperación

interregional y ordenación del territorio; el LEADER orientado al desarrollo rural a través de iniciativas de grupos de acción local; EQUAL destinado a promover prácticas nuevas de lucha contra las desigualdades sociales para el acceso al mercado laboral y el programa URBAN para favorecer la revitalización económica y social de las ciudades y las áreas periféricas urbanas en crisis.

En definitiva, la finalidad última desde estos planteamientos es la de: "recuperar la identidad cívica perdida, mediante la intervención con la comunidad, para avanzar hacia el concepto de ciudadanía contemplando al individuo, al grupo y al territorio, conformando un proceso circular y en continuo dinamismo, donde la exclusión no tenga cabida" (Red de la, 2000, p. 21). En esta línea se afirma que: "uno de los aspectos básicos del trabajo social comunitario es el convencimiento y la potenciación por parte del técnico de la capacidad, los recursos y la competencia de los grupos y colectivos para afrontar por ellos mismos situaciones problemáticas y ser dueños de su propio destino y bienestar (Navarro Pedreño, 2000, p. 185). En esta dirección es preciso afrontar el reto para que la comunidad siga siendo la protagonista y los profesionales los asesores, animadores y tutores en los procesos.

### e) Intervención en Trabajo Social desde la Calidad de Vida en los ámbitos comunitarios

En la comunidad, la calidad empieza a ocupar y preocupar a la ciudadanía. La calidad de vida en los espacios comunitarios, se orienta a desarrollar comunidades

saludables y sostenibles (Barranco, 2002). La calidad de vida, tal como hemos indicado conecta con los paradigmas críticos, ecológicos y de desarrollo humano. Desde estas perspectivas, implica trabajar para reducir y eliminar los problemas, así como para promover el desarrollo humano y la ecología ambiental con la participación e implicación de la ciudadanía para mejorar la calidad de vida de toda la población.

Para ello se precisa determinar los criterios e indicadores con los que medir los procesos y resultados, para ir forjando y construyendo una comunidad saludable. Aplicados a la comunidad dichos indicadores se centran en las tres dimensiones siguientes: a) dimensión económica, b) dimensión social y c) dimensión del entorno" (Hummel, 1999, p. 264). La autora, destaca, la gran importancia que se confiere al proceso, es expresado en los siguientes términos "el proceso debe de apoyarse en la diversidad de la comunidad para ir determinando los indicadores que se van a utilizar y crear un importante foro para que los ciudadanos puedan comentar sus sueños, sus esperanzas, sus preocupaciones; donde puedan encontrar, en definitiva, una base común sobre la que todos estén de acuerdo" (Hummel, 1999; 273).

Desde la implantación de foros participativos para promover Modelos de Calidad voy a destacar dos experiencias. Una desarrollada en Florida, la cual se inició en 1985 (Mosquera y Velázquez, 2000). La otra experiencia se viene desarrollando en Barcelona (Foro Cívico, 1999).

La mejora de la calidad de vida en Florida, surge a iniciativa del Consejo de la Comunidad de Jacksonville que reunió a un

grupo de residentes de todos los sectores de la metrópolis de esta comunidad, para definir un modelo con el que medir, controlar y mejorar la calidad de vida. Con

base en estos antecedentes y planteamientos, desarrollan los indicadores de calidad del modelo que se expone en el siguiente cuadro.

**MODELO E INDICADORES DE CALIDAD DE VIDA DE LA COMUNIDAD METROPOLIS DE JACKSONVILLE (FLORIDA)**

*Educación:* el sistema de educación pública (12 cursos tras el jardín de infancia) y educación superior, que incluye la educación de adultos.

*La economía:* preocupada por el nivel de vida de los residentes locales, que incluye el buen estado de la economía individual y la salud económica de la comunidad.

*Seguridad Pública:* que incluye la percepción de la seguridad personal, la calidad de la aplicación de la ley, la incidencia de delitos y accidentes, la protección ante incendios, y los servicios de rescate.

*Salud:* que incluye la adaptación y la salud de los residentes y el sistema local de atención médica y sanitaria.

*El medio ambiente natural:* que incluye el ecosistema de la tierra, la calidad y cantidad de agua y aire, así como la calidad estética visual.

*El ambiente social:* los intereses colectivos o de grupo, como la igualdad de oportunidades, la armonía racial, la vida familiar, los servicios humanos, la filantropía y el voluntarismo.

*Gobierno y política:* que incluye la participación en los asuntos públicos, una ciudadanía informada, así como liderazgo y eficacia en el gobierno local.

*Cultura y entretenimiento:* que incluye la oferta y disfrute de los acontecimientos deportivos y de entretenimiento disponibles, las artes visuales y de representación, entretenimientos públicos y actividades de ocio.

*Movilidad:* se refiere a las oportunidades y oferta de transporte en el interior de Jacksonville y entre Jacksonville y otras localidades.

Fuente: Mosquera y Velázquez (2000).

A partir de este modelo, ciudadanos y funcionarios crearon una relación de trabajo durante el propio proyecto y comenzaron a verse más como socios que como adversarios. A través de este proceso, se exponen

abiertamente los conflictos y el grupo se pone de acuerdo sobre la mejor solución posible. Otro aspecto importante es que en lugar de preguntarse cómo está funcionando la economía, este proyecto se pregunta

¿cómo le va a nuestra gente y a su entorno y cómo se presenta su futuro?

Otras experiencias comunitarias para mejorar la calidad de vida se vienen desarrollando en

**COMUNIDAD DE BARCELONA: PRINCIPIOS E INDICADORES PARA UNA CIUDAD SOSTENIBLE**

**1. PRINCIPIO DE LA EFICIENCIA DE LOS RECURSOS RENOVABLES:** los recursos naturales deben usarse de manera eficiente, sin superar el ritmo de la renovación de los recursos renovables y sustituyendo progresivamente los no renovables.

*Indicadores:* consumo de energía, consumo de agua y residuos.

**2. PRINCIPIO DENTRO DE LA CAPACIDAD DE CARGA:** el funcionamiento de la ciudad no debe poner en peligro la salud de las personas ni superar su capacidad de carga del medio ambiente.

*Indicadores:* contaminación del agua, contaminación atmosférica local, contaminación acústica, carga tóxica.

**3. PRINCIPIO DE MANTENER LA BIODIVERSIDAD:** la biodiversidad debe valorarse y protegerse.

*Indicadores:* usos del territorio, diversidad biológica.

**4. PRINCIPIO DE LA ECONOMÍA DIVERSIFICADA Y AUTÓNOMA:** la economía debe ser diversificada, y la dependencia del exterior se debe reducir. Siempre que sea posible, las necesidades deben satisfacerse preferentemente con recursos locales.

*Indicadores:* dependencia exterior de la ciudad, vulnerabilidad económica de la ciudad.

**5. PRINCIPIO DE ACCESO EQUITATIVO A BIENES Y SERVICIOS:** todo el mundo debe tener acceso a los bienes y servicios básicos de vivienda, salud, educación y seguridad.

*Indicadores:* vivienda, salud, educación, cultura y seguridad.

**6. PRINCIPIO DE PLURIFUNCIONALIDAD Y PROXIMIDAD:** la ciudad debe preservar la mezcla de funciones fomentando la proximidad y la vida de barrio para que el acceso a los servicios urbanos no se haga a expensas del medio ambiente.

*Indicadores:* población, transporte, vida en el barrio y participación de la ciudadanía.

**7. PRINCIPIO DE EQUIDAD EN LAS CONDICIONES DE VIDA:** la equidad en las formas de vida de los ciudadanos y ciudadanas debe incrementarse.

*Indicadores:* desigualdad ante la vida, equidad en el ingreso.

Barcelona, impulsadas por el Foro Cívico de Barcelona Sostenible, desde 1997, el cual establece los siguientes principios e indicadores.

**8. PRINCIPIO DE ACCESO AL TRABAJO RENUMERADO:** todo el mundo debe tener acceso a un trabajo remunerado, con un salario adecuado y una contratación estable.

*Indicadores:* paro y precariedad laboral.

**9. PRINCIPIO DE REPARTO DEL TRABAJO Y DEL OCIO:** *el trabajo y el ocio deben distribuirse equitativamente entre todas las personas, los hombres y mujeres.*

*Indicadores:* tiempo para los demás, con los demás y para uno mismo.

**10. PRINCIPIO DE SOSTENIBILIDAD PLANETARIA:** se fomenta el establecimiento de una alianza global con otras ciudades y pueblos, para preservar los sistemas naturales comunes de la Tierra, como la regulación climática y la capa de ozono, y para eliminar la pobreza.

*Indicadores:* efecto invernadero, destrucción de la capa de ozono, participación en la campaña del 0,7%.

Fuente: Foro Cívico de Barcelona (1999).

Estos son algunos de los planteamientos en los que hoy el Trabajo Social, junto con otras disciplinas sociales, organizaciones y movimientos ciudadanos, están abriendo otras vías de investigación y de intervención para avanzar hacia la vida saludable y sostenible para todos los ciudadanos, teniendo en cuenta a las generaciones presentes y futuras.

## Conclusiones finales

En nuestro milenio el Trabajo Social como disciplina participa de los planteamientos epistemológicos y metodológicos de las diversas perspectivas paradigmáticas de las Ciencias Sociales, con las que comparte espacios en la realidad social. Además, el Trabajo Social, con base en dichas perspectivas paradigmáticas y a través de la sistematización de la práctica de los trabajadores sociales ha ido elaborado los modelos de intervención orientados a conocer y actuar para modificar o

transformar la realidad, desde los planteamientos ampliamente compartidos en la comunidad científica y los valores del contexto social económico y político de la época en los que han surgido, deconstruyendo y construyendo.

Desde estas constataciones se observa como los modelos de intervención del Trabajo Social crítico se basan en las tradiciones intelectuales críticas, interpretativas y en los movimientos sociales radicales, que retoman los planteamientos teóricos y metodológicos marxistas, humanistas, la pedagogía de la liberación, entre otros, para transformar la realidad social. Entre dichos modelos existen diferencias, si bien éstos comparten una orientación hacia la transformación de la sociedad, el compromiso para estar al lado de las poblaciones oprimidas y empobrecidas, dirigido hacia la transformación de los procesos y las estructuras sociales de dominación y de explotación, las relaciones profesionales basadas en el diálogo entre trabajadores sociales y la ciudadanía.

Tal como indicamos al inicio de este artículo el Trabajo Social crítico, según Healy (2001), ha estado presente desde el nacimiento del Trabajo Social, si bien se inicia a mitad de la década de los sesenta, en los países latinoamericanos con el denominado movimiento de la "Reconceptualización". Desde sus inicios los modelos de intervención críticos se han caracterizado por su enfoque comunitario, en oposición al Trabajo Social de Casos. En la actualidad continua con los diversos planteamientos de la ideas radicales y postestructurales que conectan con los planteamientos del desarrollo humano, la defensa del medio ambiente y la mejora de la calidad de vida teniendo como ejes la participación de la ciudadanía y la cooperación entre las organizaciones públicas y privadas.

A través de este recorrido por las perspectivas paradigmáticas de las Ciencias Sociales y de los modelos de intervención del Trabajo Social, se nos revela la idea expresada por Morin (2001), de que gracias a las ciencias, hemos adquirido muchas certezas, pero también éstas nos han revelado innumerables campos de incertidumbre. Por lo tanto hay que aprender a navegar en un océano de incertidumbres a través de archipiélagos de certezas, con la finalidad de describir, interpretar y construir la realidad social sobre la que actuar para modificarla o transformarla. En esta dirección, tal como hemos indicado, al Trabajo Social y a la sociedad en su conjunto se les plantea nuevos retos que afrontar para contrarrestar los efectos perversos de la globalización económica y las tendencias del desmantelamiento del Estado de Bienestar Social.

De ahí, que se imponga seguir navegando y realizar la travesía desde la ética propugnada en el Código Deontológico del Trabajo Social, donde se sitúa a la persona en el centro, poniendo rumbo a la justicia social, al desarrollo humano sostenible y la calidad de vida de toda la población, desde los referentes paradigmáticos y teóricos de las Ciencias Sociales en la que se incluye el Trabajo Social, conjuntamente con otros profesionales, administraciones y movimiento civil.

## Bibliografía

Abramovitz, M. (2000). Trabajo Social y transformación social: un teatro de confrontaciones (El Trabajo social en Estados Unidos). *CABS Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 6, 3-33.

Alayon, N. (1988). *Definiendo al Trabajo Social*. Buenos Aires: Hvmanitas.

Alguacil, J. (2000). *La calidad de vida y praxis urbana*. Madrid: CIS.

Barranco, C. (2002). *Calidad de vida y Trabajo Social*. Planteamientos teóricos y experiencias en organizaciones de bienestar social y en comunidades. *AGATHOS*, 4, 4-21.

Barranco, C. (2004). *Proyecto Docente*. La Laguna: Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de La Laguna. Sin editar.

Burrell, G. and Morgan, G. (1979). *Sociological Paradigms and Organisational Analisys*. London: Heinemann.

Campanini, A. y Luppi, F. (1995). *Servicio social y modelo sistémico*. Barcelona: Paidós. (Orig. 1988).

Colomer, M. (1990b). Trabajo Social en España en la década de los 70. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 20, 6-13.

De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social. Ética y Metodología*. Valencia: PUV. Nau Llibres.

De Robertis, C. y Pascal, H. (1994). *La intervención colectiva en trabajo social. La acción con grupos y comunidades*. Argentina: Ateneo. (Orig. 1987).

Di Carlo, E. (1997). El paradigma humanista como sustancia del Trabajo Social. *El Trabajo Social y el paradigma humanista dialéctico. Alternativas Cuadernos de Trabajo Social*, 5, 281-310.

Foro Cívico de Barcelona (1999). *Els 10 principis de sostenibilitat*. Recuperado el 9 de septiembre de <http://www.globaldrome.org/FCBS/sostenibilitat.htm>

Friedlander, W. (1969). *Conceptos y métodos del Servicio Social*. Buenos Aires: Kapelusz. (Orig. 1963).

Freire, P. (1975). *La educación como práctica de la libertad*. Madrid: Siglo XXI.

Freire, P. (1990). *La naturaleza política de la educación. Cultura, poder y liberación*. Barcelona: Paidós. (Orig. 1985).

Gaitán, L. (2001). Nuevos ámbitos para la intervención social. En J. Pallares y X. Pelegrí (Coord.). *Yacimientos profesionales para el trabajo social. Nuevas perspectivas de intervención*. Zaragoza: Mira editores.

Garcés Ferrer, J. (2000). *La nueva sostenibilidad social. Bases teóricas del modelo sociosanitario*. Barcelona: Ariel.

García Roca, J. (2001). La navegación y la fisonomía del naufragio. En N. Kisnerman (Comp.). *Ética: ¿Un discurso o una práctica social?*. Argentina: Paidós.

Gómez Rodríguez, A. (2003). *Filosofía y Metodología de las ciencias sociales*. Madrid: Alianza.

Healy, K. (2001). *Trabajo Social: Perspectivas contemporáneas*. Madrid: Morata.

Hanmer, J. y Etatham, S. (1988). *Women and Social Work: Towards a Women-Centred Practice*. Londres: Macmillan.

Hill, R. (1986). *Caso Individual*. Buenos Aires: Hvmanitas.

Hill, R. (1992). *Nuevos paradigmas en trabajo social. Lo natural*. Madrid: Siglo XXI.

Howe, D. (1999). *Dando sentido a la práctica. Una introducción a la teoría del trabajo social*. Granada: Maristan. (Orig. 1992).

Hummel, B. (1999). Participación ciudadana, calidad de vida e indicadores de progreso de la sociedad civil en Estados Unidos. En F. Rodríguez. *Manual de Desarrollo Local*. Gijón: Trea.

Kisnerman, N. y De Gómez, M. I. G. (1981). *Teoría y Práctica del Trabajo Social. 1. Introducción al trabajo social*. Buenos Aires: Hvmanitas.

Kisnerman, N. et al. (1984). *Teoría y práctica del Trabajo Social. Comunidad 5*. Buenos Aires: Hvmanitas.

Kuhn, T. (1975). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo Cultural de Economía (org. 1962).

Leonard, P. (1998). Tres discursos sobre la práctica: una evaluación postmoderna. *CABS. Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 3, 3-24.

Martínez Román, M. A. (1997). Política social, pobreza y exclusión social. En C. Alemán y J. Garcés Ferrer (Dir.). *Política Social*. Madrid: McGraw-Hill.

Martínez Román, M. A. (2001). Género, pobreza y exclusión social: diferentes conceptualizaciones y políticas públicas. En J. M. Tortosa (Coord.). *Pobreza y perspectiva de género*. Barcelona: Icaria.

Martínez Román, M. A. (2002). Pistas para el diseño de Políticas Sociales: escuchando a las mujeres. En J. M. Tortosa (Coord.). *Mujeres pobres, indicadores de empobrecimiento en la España de hoy*. Madrid: Fundación Foessa.

Mata, E. y Rubiol, G. (1992). El trabajo social feminista, una metodología para la igualdad de

oportunidades de la mujer desde los servicios sociales. *RTS. Revista de Trabajo Social*, 125, 101-125.

Merton, R. (1983). *Teoría y estructuras sociales*. México: F.C.E. (Orig. 1957).

Mosquera, S. y Velázquez, I. (2000). *Indicadores de calidad para el progreso: la vida en Jacksonville, Florida (Estados Unidos)*. Recuperado el 24 de Abril de 2003, de <http://www.ciudadesostenible.es>.

Morán, J.M. (2003). *Epistemología, ciencia y paradigma en Trabajo Social*. Sevilla: Aconcagua.

Moreau, M. (1974). *L'appro structurelle en Service Social: ses fondements théoriques*. En R. Hill. (1992). *Nuevos paradigmas en Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Diplomado en Trabajo Social.

Morin, E. (2001). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Barcelona: Paidós.

Naciones Unidas. (2003). *Informe sobre el desarrollo humano. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio: un pacto entre las naciones para eliminar la pobreza*. Recuperado el 2 de marzo de 2004, de <http://www.undp.org/>.

Navarro Pedreño, S. (2000). Contra los puentes levadizos: la formación de trabajadores sociales en clave comunitaria. *Cuadernos de Trabajo Social*, 13, 183- 202.

Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del trabajo social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós.

Porras, M. (2004). *El acceso a la vivienda como condicionante de la exclusión social*. Recuperado el 3 de mayo de 2004, de <http://habitat.aq.upm.es/ch/g014.html>

Pomar, J. (2002). Trabajo Social en red: un compromiso en ciudad lineal. *Trabajo Social Hoy*, 35, 7-12.

Ranquet, M. (1996). *Los modelos en trabajo social. Intervención con personas y familias*. Madrid: Siglo XXI. (Orig. 1981).

Red, N. de la, (1993). *Aproximaciones al Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

Red, N. de la, (1996). *Epistemología y Metodología de Trabajo Social*. En *I Congreso Estatal de Escuelas Universitarias de Trabajo Social*. Valencia: Apuntes de la ponencia.

Red, N. de la, (2000). *La Metodología en el Trabajo Social desde el marco de las ciencias sociales*. *CABS. Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 8, 9-32.

Ritzer, G. (1993). *Teoría Sociológica Contemporánea*. Madrid: McGraw- Hill.

Rivas Huesa, M. J. (2001). *La política Social Transnacional: marco y campo de intervención para el Trabajo Social*. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 54, 35-58.

Sierra Bravo, R. (1984). *Ciencias sociales: Epistemología, Lógica y Metodología*. Madrid: Paraninfo.

Sierra Bravo, R. (1991). *Diccionario práctico de estadística*. Madrid: Paraninfo.

Soydan, H. (2004). *La historia de las ideas en el trabajo social*. Valencia: Tirant lo blanch.

Torres, J. (1987). *Historia del trabajo social*. Buenos Aires: Hvmanitas.

Turner, F. J. (1996). *Social Work Treatment. Interlocking Theoretical Approaches*. Nueva York: The Free Press.

Vélez, O. L. (2003). *Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas*. Buenos Aires: Espacio Editorial.

Ware, C. F. (1979). *Estudio de la Comunidad*. Buenos Aires: Hvmanitas.

# Proceso metodológico en Trabajo Social Comunitario

**Rosario Alonso Alonso.** DTS. Catedrática del Dpto. Trabajo Social. Universidad de Valencia.

Se utiliza con mucha frecuencia el adjetivo *participativo* como un elemento diferenciador en el Trabajo Social Comunitario (en adelante TSC), al hablar de *diagnóstico participativo* o *presupuestos participativos*, por ejemplo. Precisamente, el modelo que presentamos se caracteriza por ser participativo, pero con un concepto de **participación como proceso** que permite contar con los actores desde el primer momento en que se trata de conocer (diagnosticar) su realidad para actuar en ella.

Este artículo, como su título indica, presenta la *propuesta del proceso metodológico* perteneciente a un *modelo integrado para Trabajo Social Comunitario*<sup>1</sup>, del que no se ofrece su primera parte (el marco teórico: teoría *no-directiva*, teoría de la motivación y dinámica de grupo), por razones de espacio. Sin embargo, para subsanar los problemas de la fragmentación y por razones de coherencia teórico-metodológicas, haremos una breve síntesis de la parte teórica y de la posición que adoptamos respecto al TSC<sup>2</sup>. En definitiva, el presente trabajo se estructura en dos partes: en la primera, se expondrá una síntesis de la posición que adoptamos respecto al TSC y de fundamentación teórica que sirve de soporte al proceso metodológico, desarrollado en la segunda parte como núcleo central del mismo.

## Fijando posiciones en el TSC

El elemento que organiza esta aportación es la comunidad, en su doble consideración de

“unidad de atención”, para el trabajador social, y de actor principal que le otorga el marco teórico utilizado, sustentador de la forma de trabajo que se propondrá. Pero antes de presentar el marco teórico parece necesario aclarar nuestra posición respecto a las siguientes cuestiones: ¿cómo se define la comunidad?, ¿hay que hablar de trabajo social comunitario o de intervención comunitaria?, ¿qué se entiende por trabajo social comunitario? Pero vayamos por partes.

¿Qué es la comunidad? Por razones de utilidad, espacio y contexto nos permitiremos dar una definición operativa, pues es la más práctica cuando se trata de trabajar en/con la comunidad. *La comunidad es la población* (o algún sector de ella) que vive en un *territorio*<sup>3</sup> bien delimitado, que comparte una serie de *necesidades* y que se dota de los *recursos* necesarios para satisfacer dichas necesidades; entre estos recursos encontramos sus capacidades potenciales que soporten

**notas**

1. Tal vez lo más novedoso del mismo es que propone una forma práctica para explicitar la teoría, la ideología y los valores que subyacen en cualquier práctica de trabajo social, con el objetivo de poder evaluar la práctica con los elementos teóricos que la orientan. Este *modelo integrado* puede verse detalladamente en el proyecto docente a Cátedra de Escuela, titulado *La intervención comunitaria en Trabajo Social* (Valencia, 2002), edición privada. Una panorámica completa del modelo (teoría y práctica) se podrá consultar en próxima publicación de Aliena, R; Alonso, R y Fombuena, J.

2. A partir de ahora se utilizará el acrónimo TSC cuando se haga referencia al Trabajo Social Comunitario.

3. Entendemos el territorio como entidad física y social transformable. En él se configuran y tienen lugar las relaciones sociales. El Territorio influye en las condiciones materiales y subjetivas de la vida de la población y conforma determinados problemas. De ahí la interrelación con los otros elementos estructurales de la comunidad.

acciones acordes con las mismas, con su motivación y con principios de utilidad. Como puede observarse esta definición está configurada por cuatro elementos estructurales: la población, el territorio, las necesidades y los recursos. Estos elementos (sus dimensiones y variables) se constituirán en una guía para el primer conocimiento global exploratorio de la comunidad (*aproximación a la comunidad*), previo al inicio del proceso de trabajo con ella, para orientar el estudio y la acción dirigida a responder a las necesidades sociales sentidas.

Por consiguiente, entendida así la comunidad, se hará referencia a ella en un doble sentido: como *unidad de atención* en la intervención profesional, que jugará un papel de objeto y sujeto constituyéndose en actor, y como *contexto territorial* en el que tiene lugar la intervención social.

¿*Trabajo comunitario o Trabajo Social Comunitario?* La discusión sobre la utilización de estas denominaciones es antigua. En algunos países<sup>4</sup> se ha zanjado con el acuerdo siguiente: se denomina *trabajo social comunitario* a la acción profesional realizada por los trabajadores sociales *en/con* la comunidad, basada en los valores del Trabajo Social (TS), utilizando teoría y metodología específicas del mismo; se denomina *trabajo comunitario* al trabajo realizado por otros profesionales que utilizan la metodología y los valores del TSC; en nuestro contexto se viene utilizando la expresión de *intervención comunitaria* para referirse al trabajo comunitario de forma genérica. Asumiendo esta posición, el contenido de este artículo hace referencia al Trabajo Social Comunitario (TSC).

¿Qué se entiende por *Trabajo Social Comunitario*?

38

Los debates muestran distintas formas de entenderlo, con ellos se intenta aclarar si es una intervención generalista o especializada, directa o indirecta y si se realiza en el contexto macro o microsocial. Aquí tampoco se ha llegado a un consenso general. La posición que se adopta es la siguiente: consideramos el trabajo social comunitario una *práctica generalista* (unitaria, holista) y *directa*, desarrollada en un contexto que se sitúa entre el nivel *micro y macro social*. Veamos que quiere decir todo esto.

Hablar de *práctica generalista* (unitaria, holista) significa que el mismo profesional puede trabajar indistintamente con individuos, familias, grupos, organizaciones y con la comunidad<sup>5</sup>. Hay razones para optar por una posición u otra (generalista o especializada) igualmente válidas, según los contextos y las necesidades sociales a las que se pretenda atender. Nuestros argumentos a favor de una práctica generalista (holista) son de tipo teórico y de tipo práctico-contextual, que apoyan los primeros porque condicionan la intervención profesional.

Entre los argumentos práctico-contextuales el primero hace referencia al propio sistema de Servicios Sociales. En el estado español este sistema tiene una estructura insuficientemente desarrollada y una dotación de medios y de recursos humanos escasa; esto hace materialmente imposible asignar profesionales para la intervención comunitaria, haciendo mayor hincapié en la atención individual, llegando a ocupar ésta, en su vertiente más administrativa, todo el tiempo y espacio profesional de los trabajadores sociales. Una *práctica generalista* facilitará la atención individual requerida,

pero con la mirada puesta en la incorporación de estas personas a los grupos con los que se puede trabajar en la comunidad; si no se trabaja con esta orientación comunitaria, los trabajadores sociales no podrán salir de la atención directa. Una dotación suficiente de recursos humanos para trabajar en la comunidad a través de distintos grupos de población, podría interpretarse como una especialización; sin embargo, bajo nuestro punto de vista, no deja de ser una simple cuestión organizativa para articular la intervención profesional entre los distintos niveles (individual-comunitario). A nuestro juicio, de lo que se trata es de optar por un modelo de intervención centrada en lo individual o en lo colectivo; con esta perspectiva colectiva la intervención individual se realizará a criterio del profesional con el objetivo de incorporar al usuario a algún grupo de intervención comunitaria en cuanto sea posible.

Entre los argumentos teóricos solo haremos hincapié en alguno. Primero, bajo la denominación de *generalista* o *unitaria* lo que está en juego es una concepción holista de la intervención social; esto significa buscar un equilibrio entre lo social y lo psicológico, resaltando la dimensión psicosocial, de las personas y su relación activa con el entorno. Segundo, existe una interdependencia entre los procesos psicológicos y los sociales; los *procesos psicológicos* (mentales) influyen en la forma de funcionar la sociedad y en la interacción social, y los *procesos sociales*, a su vez, influyen en las características de la psicología humana; la psicología social dice que la conducta individual está en función de cómo el individuo construye activamente una interpretación con sentido de la

situación; la persona trata de dar sentido a cada situación poniendo en funcionamiento sus creencias, expectativas y actitudes<sup>6</sup>, que serán distintas según los grupos de pertenencia. Tercero, está concepción de lo psicológico y de lo social está vinculada con el propósito primigenio del Trabajo Social que trataba de propiciar cambios en las personas y su ambiente; ésta forma de entender el TS señala dos funciones fundamentales y complementarias en la intervención, una de *capacitación* de las personas (socioeducativa) y otra *adaptativa*, de modo que el desarrollo de capacidades de la persona permita cambios en su entorno y así una mejor adaptación mutua. La función socioeducativa introduce el concepto de prevención social, ya sea primaria, secundaria o terciaria según las situaciones específicas.

La intervención comunitaria generalista se entiende como *práctica directa* con la comunidad, ya que se trabaja directamente con ella; también se realizará *una práctica indirecta* para el desarrollo de funciones complementarias como son la investigación, la planificación y la coordinación. Esta intervención *generalista*, en la que predomina

notas  
4. Hacemos referencia al acuerdo con que se ha zanjado esta cuestión en el Reino Unido.

5. Es decir, puede trabajar con las distintas unidades de atención.

6. Turner (1994). Las creencias, las actitudes, valores, opiniones e imágenes configuran el contenido de las *representaciones sociales*; precisamente, las presentaciones sociales establecen las diferencias entre los grupos, aspecto importante a tener en cuenta en la intervención comunitaria porque permiten identificar los grupos de la comunidad y comprender las relaciones entre ellos.

la *práctica directa* se mueve en una línea continua que va de la intervención *micro* (trabajo individual o familiar) a la *macro* (gestión, organización o planificación). En este continuo hay que situarla en una banda media que denominaríamos nivel de intervención *mezzo*, porque se realizará con grupos y organizaciones.

Respecto a los *elementos teóricos* (marco teórico) que sustentan el proceso metodológico haremos una síntesis de las teorías de corto alcance utilizadas (teoría no directiva y de la motivación, dinámica de grupos) y de los dos conceptos operativos fundamentales (participación como proceso y *empowemente*) aunque se utilizan otros.

*Teoría de la No-Directividad (ND)*<sup>7</sup>: concibe a la persona con capacidad de desarrollarse y postula que tiene capacidades que necesitan descubrir para desarrollarlas, siendo necesario para ello ofrecerles contextos apropiados; dicho de otro modo, la ND ve al hombre como un ser capaz de desarrollarse y de hacerse cargo de sí mismo, siempre que se le ofrezcan condiciones sociales para poder hacerlo. Esta teoría trata de responder al malestar de los sujetos, es decir, a sus *necesidades sentidas*, siendo este el punto de partida para la intervención. Cómo objetivos centrales citaremos tres: facilitar contextos adecuados en los que las personas puedan descubrir y desarrollar sus capacidades y habilidades, y con ello trata de propiciar su autonomía. Para lograr estos objetivos se da prioridad a la *función socioeducativa* (capacitadora) y el *rol de educador social* será el más importante para el trabajador social; a medida que se adquieren conocimientos y se desarrollan capacidades, esta función pasa a segundo plano paulatinamente y cobrará

importancia la *función de asesoramiento* y aparece el rol de asesor. La intervención profesional no será prescriptiva sino socioeducativa; en ella se trata de que el sujeto desarrolle competencias (personales y sociales) para identificar las necesidades causantes de su malestar, elegir las soluciones que pueden remediarlo, y ponerse en acción para lograr los cambios deseados. La forma de conocer y hacer se plantea como investigación-acción y las herramientas fundamentales para trabajar son la *pregunta sistemática* y la *discusión en grupo*. Se utiliza conocimiento formal (aportado por el profesional) y no formal (de la comunidad), produciéndose una transferencia de conocimiento en las dos direcciones.

La *teoría de la motivación*, con su teoría de las necesidades explica la razón que mueve a las personas (grupos) a ponerse en acción. Esta teoría afirma que los individuos se ponen en acción motivados por la necesidad fundamental en cada momento para ellos, poniendo todas sus capacidades al servicio de la satisfacción de la necesidad dominante. Esta necesidad centra toda la atención de la persona y su capacidad de acción para satisfacerla, por eso las necesidades se convierten en un movilizador potente de los recursos personales para la intervención social. Una necesidad deja de serlo cuando se ha satisfecho, ocupando su lugar otra de orden superior que suscitará el mismo proceso en el sujeto hasta ser satisfecha. En términos prácticos, puede decirse que la necesidad definida por el sujeto (*necesidades sentidas*) es la que centra toda su atención y puede movilizar toda la actividad de que es capaz para satisfacerla; este proceso debe tenerse en cuenta por el profesional si quiere que los sujetos sean actores, tomando como

punto de partida para la acción las *necesidades sentidas*, y no las *necesidades objetivas* definidas por el profesional. Aplicando esta teoría a la comunidad, las necesidades sentidas individuales hay que definirlas en términos de *necesidades sentidas colectivas*; esto se hace por medio de la discusión en grupo sobre los problemas, carencias o intereses de mejora que las personas de la comunidad tienen en común, constituyéndose cualquiera de ellos en necesidad sentida prioritaria, y quedando jerarquizadas las demás.

Llegado este punto hay que tener en cuenta una serie de elementos que influyen en la motivación grupal y apoyarse en la dinámica de grupo. La *motivación grupal* hace referencia a las aspiraciones que tiene el grupo al fijar sus objetivos y esta motivación se visualizará en los esfuerzos que están dispuestos a hacer sus miembros para lograr esos objetivos. Para mantener la motivación en el grupo, señalemos como factores más importantes los siguientes: el liderazgo, con las conductas del líder centradas en la tarea y en los aspectos socio-afectivos del grupo; la cohesión del grupo, en la que también influye el líder, el sentimiento de pertenencia y la madurez afectiva del grupo; la elección de los objetivos compartidos que deben ser adecuados a las capacidades del grupo y a su motivación (compromiso frente al esfuerzo), y la forma de realizar la tarea que puede llegar a producir *pereza o haraganería social*, si algún miembro descarga sus responsabilidades sobre otros.

#### Conceptos operativos:

*Participación como proceso*<sup>8</sup>. La definimos como el proceso a través del cual los actores desarrollan sus capacidades en la acción. Es

un proceso de acción de *abajo hacia arriba*. Implica que los afectados toman parte desde el inicio del proceso en el que se define qué pasa, sobre qué actuar y cómo hay que hacerlo. Su objetivo es convertir en protagonistas de los cambios a los interesados, de modo que puedan hacerse autónomos para la acción y no meros instrumentos en ella; por consiguiente el objetivo inmediato es incorporar a la población al proceso de trabajo. Se utilizan conocimientos formales e informales. El trabajador social, además de tener sólidos conocimientos técnicos, debe ser un experto en los procesos de interacción y de manejo de los grupos. La etapa más importante del trabajo es la primera, en ella se inician los contactos con la comunidad, en la que no hay que precipitarse.

*Empowerment*<sup>9</sup>. Es un concepto muy inclusivo y descriptivo para nuestro modelo teórico, pues está presente implícitamente en la no

#### notas

7. Batten es quien la utiliza en trabajo social. Como se verá en la propuesta del autor subyacen las teorías defendidas por la psicología humanista y de la dinámica de grupo, aunque no hace ninguna referencia a ésta cuando trabaja con el grupo. En él se observa una aplicación de los elementos más útiles de autores como Rogers y Maslow, entre otros. El modelo opuesto a la ND es la *directividad*, basado en las necesidades objetivas (definidas por el profesional) y se define por oposición a la ND; una de sus características es la utilización de la prescripción en la intervención.

8. Se opone al concepto de participación como estrategia, en la que el técnico realiza el diagnóstico, planifica y, luego, pide a la población que participe voluntariamente para poner en marcha lo planificado.

9. Es un término acuñado en los medios profesionales anglofonos. Generalmente en la literatura profesional se traduce por *potenciación* o *fortalecimiento*, quedándose corto respecto al significado del concepto inglés.

directividad y en el concepto de participación como proceso. No admite traducción literal porque contiene dos dimensiones: la transferencia de conocimiento a la población y la entrega de poder, que no-delegación del mismo. El desarrollo de capacidades y habilidades en la población<sup>10</sup> supone entregar a la población el *poder* que el profesional tiene por sus conocimientos específicos. Decimos entrega de poder, y no-delegación, porque los conocimientos son fuente de poder para el que los posee, y el profesional se los transfiere a la población y con ellos entrega (lo quiera o no) la fuente de poder.

Si tuviéramos que sintetizar mucho los elementos teóricos expuestos, podría decirse que la *teoría no-directiva*, junto con la teoría de la motivación, ofrece la explicación teórica para la intervención y la *participación* proporciona el proceso práctico para lograr el *empowerment*, que podría considerarse un efecto del proceso; la dinámica de grupo nos ofrece conocimientos para el análisis de los procesos internos de los mismos y las herramientas técnicas para el manejo del grupo.

## Proceso metodológico para TSC

No se trata de entrar en disquisiciones metodológicas. Nuestro objetivo es presentar un proceso metodológico para el TSC, basado en el marco teórico expuesto sucintamente. El TSC, como intervención generalista e integrada, requiere la atención de necesidades individuales, a través de la atención directa, con la perspectiva de reconvertirlas en necesidades colectivas e

incorporar al mayor número de usuarios a la intervención colectiva, por medio del trabajo con grupos. Conviene recordar la idiosincrasia de la intervención social que se produce en un entramado de interacciones interpersonales (en el caso de la intervención individual) o intragrupales e intergrupales (en la intervención colectiva)<sup>11</sup>.

La propuesta<sup>12</sup> que se presenta muestra el proceso completo para orientar a cualquier profesional que se acerca a una comunidad desconocida. Sin embargo, no se puede olvidar que, en el contexto español un trabajador social que se incorpora a los Servicios Sociales Municipales, generalmente, tiene que hacer más atención individual que intervención comunitaria; en el mejor de los casos, debe realizar las dos al mismo tiempo. A nuestro juicio, esto no debería de ser un obstáculo para el profesional si su perspectiva es la de trabajo con la comunidad, puesto que la atención individual puede ser el modo de entrar en contacto con los usuarios para incorporarles luego a algún grupo, si se trabaja en una perspectiva de prevención social.

Ciertamente, trabajar con una perspectiva comunitaria requiere una forma de ver, escuchar y observar distinta a la que el profesional tiene en la intervención individual; ya insiste en ello de Robertis, en su propuesta, cuando plantea la exigencia de cambiar la forma de ver y oír que tiene el profesional en la atención individual para poder pasar de ésta a una intervención colectiva. En ésta, el profesional no puede olvidar que las personas de la comunidad forman parte de muy diversos grupos, en los que se producen interacciones y procesos de influencia; al mismo tiempo, estas personas

y sus grupos de pertenencia mantienen relaciones también con su entorno, produciéndose procesos de influencia mutua; por consiguiente, las personas de la comunidad mantienen relaciones situadas a lo largo de una línea continua que transita de relaciones interpersonal a las intergrupales, según el papel que jueguen, y se relacionan con su entorno. Precisamente, la observación a la que se hace referencia, estará orientada por el marco teórico elegido por el profesional.

El proceso de trabajo que proponemos, tratará de ordenar lógicamente las acciones necesarias conducentes a lograr los objetivos propios del TSC y de la población, que, sin ánimo de ser exhaustivos, serían los siguientes:

a) *Objetivos a corto plazo*: Iniciar un proceso de investigación-acción en el que diferentes grupos de la población definan y prioricen sus necesidades colectivas sentidas e inicien acciones para satisfacerlas. Desarrollar las capacidades y habilidades necesarias en estos grupos para ser autónomos en la definición y satisfacción de sus necesidades. Desarrollar la competencia individual y social. Incorporar a los usuarios con demandas individuales expresas a la dinámica de participación grupal.

b) *Objetivos a medio plazo*: Propiciar la organización de una estructura (intergrupo) que articule los proyectos de los diferentes grupos y la organización en un plan más amplio que tenga impacto en el bienestar de la comunidad. Facilitar el proceso de participación de la comunidad en la mejora, adaptación y creación de recursos o servicios que satisfagan las necesidades colectivas

sentidas a través de ese *intergrupo*. Desarrollar capacidades y habilidades en este *intergrupo* para que cumpla funciones de planificación, coordinación y evaluación de la acción en la comunidad de forma autónoma.

c) *Largo plazo*: Lograr que la competencia personal y social de las personas adquirida les permita mantener relaciones adecuadas en y con su entorno. Lograr la autonomía, la autoorganización. Ofrecer asesoramiento técnico a grupos, al *intergrupo* o a organizaciones que lo soliciten. Apoyar a la comunidad para que su experiencia tenga impacto en comunidades vecinas.

El proceso metodológico general, además de una fase preparatoria, estará estructurado en las cinco fases siguientes. La primera es de investigación exploratoria que permite al profesional, desconocedor de la comunidad,

10. Tal como se ha descrito, así pueden ser protagonistas del proceso: tomar decisiones, dirigir el cambio en la dirección decidida y para que puedan organizarse.

11. En estos avatares resultan muy útiles algunas teorías que nos proporciona la psicología social europea (teoría de las representaciones sociales, de la influencia social minoritaria, de las relaciones intergrupales y la teoría de la identidad social). Permiten analizar e interpretar fenómenos producidos en estos contextos de intervención y facilitan algunos instrumentos para el trabajo.

12. Nuestra propuesta metodológica es deudora de muy diversos saberes y autores. El preferido el Batten porque aplica la teoría de las necesidades a la práctica con sencillez y eficacia, aunque su libro básico está agotado hace años; pueden encontrarse elementos metodológicos de otros autores más próximos, como Marco Marchionni, Alan Twelvetrees y Cristina de Robertis. También es deudora de la práctica, pues se utiliza en la materia que imparto (*Intervención comunitaria en Trabajo Social*), en prácticas externas en Institutos y en la práctica directa.

hacer las primeras indagaciones y obtener información para tener un conocimiento externo; se denomina *"Aproximación a la Comunidad"*. La segunda fase facilita el inicio de la investigación-acción para tratar de describir las necesidades sentidas colectivas, y se denominará *"Estudio de Necesidades Sentidas"*<sup>13</sup>. La tercera fase, en la que se trataría de configurar grupos partiendo de las necesidades sentidas, definidas en la etapa anterior, se denominaría *"Formación de Grupos"*. En la cuarta fase se tratará de crear una estructura que permita pasar de la intervención con grupos a la colectiva, y se denominará *"Formación del Intergrupo"*. Y la quinta sería la de *trabajo con grandes grupos, con minorías o con otras comunidades vecinas*, denominándose entonces *"Fase intercomunitaria"*, como hace Marchioni. Veamos con detalle cada una de estas fases y las etapas que incluyen.

### Fase preparatoria de la intervención

Aquí podemos encontrarnos con dos situaciones distintas. El profesional inicia la intervención comunitaria al incorporarse a la institución o trata de cambiar la orientación individual por otra centrada en la comunidad.

Si la intervención comunitaria se inicia desde el momento en que se llega a la institución, esta fase estaría perfectamente incluida en la siguiente. No obstante, aún en este caso el profesional, muy probablemente, se encuentre con la obligación de realizar atención individual para responder a las demandas relacionadas con necesidades

inmediatas. Sin embargo, entendemos que la orientación comunitaria llevará al profesional a una organización con la que pueda dar respuesta a esas demandas y, al mismo tiempo, iniciar la fase de aproximación a la comunidad, con el objetivo de minimizar en el futuro la atención individual y maximizar la colectiva. En este supuesto es recomendable marcar la orientación de trabajo lo antes posible para no consolidar posibles expectativas generadas por la representación social que las organizaciones y los propios usuarios tienen, habitualmente. Sin embargo, aunque el tiempo urge, no hay que precipitarse, sino buscar el momento en que se conozca lo suficiente la organización para introducir el cambio de sus expectativas respecto al trabajo del profesional. Si el tiempo pudiera prolongarse, entre tanto se pueda ir haciendo parte del trabajo que describimos a continuación y la aproximación a la comunidad.

En el supuesto de que se trate de cambiar la orientación predominante de trabajo individual a otra de intervención comunitaria, habría que hablar de fase preparatoria propiamente dicha, porque sería necesario trabajar, y de modo simultáneo en algunas ocasiones, en los siguientes frentes: el institucional, el de estilo de trabajo y el técnico.

En el *frente institucional*, preparando a la institución para el cambio de modelo de trabajo, tal vez presentándolo como un nuevo servicio que podría hacer a la institución más competitiva respecto a los usuarios y que le permitiría cambiar su imagen y mejorar las relaciones con el entorno<sup>14</sup>. Este proceso tiene dos momentos:

primero se debería tantear y vender la idea con un anteproyecto; una vez aprobado éste se inicia el segundo paso, presentación y negociación del proyecto detallado para lograr compromisos de la institución, puesto que la coordinación ineludible con otras instituciones y organizaciones *a posteriori* requerirá presencia del staff o delegación en el profesional.

El segundo frente que se debe trabajar es el *estilo de trabajo*. Nos referimos a la formación de estructuras de apoyo y al cambio de mirada que debe hacer el propio profesional. Respecto a lo primero, puede crearse un *equipo* formado por profesionales de distintas instituciones y organizaciones que trabajan en el mismo territorio; también puede ser necesario un *asesor técnico* para poder realizar mejor la preparación del trabajo, esto a criterio del profesional según las necesidades. Hablamos del cambio de mirada que debe de hacer el profesional, porque está habituado a mirar, observar y escuchar en términos individuales; sin embargo, a partir de ahora hay que hacerlo estableciendo relaciones entre las personas y entre los grupos, se necesita mirar, observar y escuchar los procesos de interacción, las relaciones intergrupales, las imágenes que se transmiten y se perciben de los otros.

Y, finalmente, habrá que trabajar en el *frente técnico* para elegir la estrategia de trabajo y elaborar el proyecto de trabajo comunitario, orientado inicialmente por objetivos de proceso; es decir, se trata de empezar a formar grupos con personas que coinciden en determinadas necesidades sentidas y que están dispuestas a trabajar para satisfacerlas con el soporte de las instituciones. Si hubiera que iniciar el proyecto en solitario conviene

disponer de algún profesional, equipo o grupo de trabajo para contrastar y debatir las cuestiones más complicadas y comprometidas del proyecto. Pero veamos las fases propiamente dichas.

### Primera Fase. Aproximación a la comunidad o fase exploratoria

Se trata de un acercamiento a la comunidad desconocida como objeto de investigación, que tiene un doble objetivo: explorar la comunidad en sus elementos más externos e iniciar los primeros contactos con ella.

En este primer momento el profesional (los profesionales) recién llegado a la institución municipal<sup>15</sup>, es un desconocido en la comunidad y debe de empezar a formar parte de su paisaje, para lo cual deberá aprovechar las salidas que realice durante

**notas**  
13. Como puede observarse, las dos primeras fases corresponden a los dos primeros niveles de investigación en ciencias sociales, pues se trata de hacer una *investigación exploratoria* de la comunidad, tomando como dimensiones los cuatro elementos estructurales de la comunidad (territorio, población, necesidades y recursos). Después se realiza una *investigación descriptiva* (segundo nivel) cuyo objetivo de conocimientos será describir las necesidades sentidas de la población o de un sector de ella.

14. Aquí el profesional debería de tener en cuenta muchos de los elementos de sus conocimientos sobre *management*.

15. Hacemos referencia específica a ella porque la organización de los Servicios Sociales existente en España atribuye a los ayuntamientos la competencia de este tipo de intervención (Servicios Sociales Generales). Sin embargo, la iniciativa de una intervención comunitaria puede partir de cualquier otro tipo de institución, como la escolar por ejemplo.

esta exploración.

Es un primer nivel de conocimiento y para ello se utilizarán las *técnicas* de conocimiento al uso (observación, análisis documental y estadístico, y entrevistas informales). Esta exploración debe de estar orientada por el propio concepto de comunidad que se tenga. Nosotros definimos la comunidad en términos operativos, por ser más útil para este primer nivel de conocimiento; si bien esto es lo más práctico, es necesaria una definición más conceptual para orientar la acción<sup>16</sup>.

**Los cuatro elementos definitorios** (población, territorio, necesidades y recursos) y sus dimensiones y variables formarán la guía estructurada para la observación, el análisis documental y el análisis estadístico. Las fuentes documentales serán todas las disponibles en la Institución propia y en las ajenas a las que se tenga fácil acceso. La propia institución debería de ser la fuente primera de información, tanto respecto a fuentes secundarias como primarias, ya que se debe solicitar información relativa a la comunidad a las personas de ella que el profesional considere oportuno.

La observación sobre el terreno requiere deambular por la comunidad que, a su vez, ofrece la posibilidad, nada desdenable, para entrar en contacto con diferentes personas de la misma. De este modo, el profesional, al mismo tiempo que explora, puede darse a conocer en la comunidad y empezar a formar parte de su paisaje.

La búsqueda de fuentes estadísticas y documentales facilita entrar en contacto con otras instituciones y profesionales de las

mismas. Esto ofrece la oportunidad de tener alguna entrevista informal con ellos y hacerles partícipes del proceso, para tratar de incorporarles al mismo.

Cabría preguntarse ¿Cómo organizar esta primera fase? Realmente ni más ni menos que como cualquier investigación exploratoria. El profesional trazará su plan de trabajo que podría tener el siguiente guión:

- 1) Marcar los objetivos de conocimiento y de primeros contactos con la comunidad<sup>17</sup>:

Objetivos conocimiento (delimitar dimensiones y variables)

técnicas

Objetivo estratégico: darse a conocer

¿a quién? y ¿cuándo? ¿cómo?

←

2) Elaborar guía estructurada para recoger la información

3) Concretar fuentes de información en el plan de trabajo

• primarias y secundarias

• Territorio

• Personas comunidad

• Profesionales (institución propia y otras)

4) Recoger información: al mismo tiempo en

• Institución propia

• Observación en territorio

• Análisis documental/ estadístico

• Personas (entrevista informal)

• Contactos informales

5) Recoger información en otras instituciones

• Análisis documental/ estadístico

• Personas (entrevista informal)

6) Ordenar y sistematizar la información para ser analizada.

7) Elaboración del informe de esta investigación exploratoria

Una vez cubierto este primer nivel de investigación, en el que se ha obtenido un conocimiento externo de la comunidad y se ha empezado a entrar en contacto con ella, se necesita profundizar en el conocimiento de la misma para poder describir las

necesidades sentidas de la población, como un segundo nivel de investigación. Llegó el momento de diseñar la secuencia de la fase siguiente: Estudio de las necesidades sentidas.

también el rol de animador y dinamizador de la comunidad para que ésta se incorpore al proceso de estudio de necesidades sentidas.

Formalmente se estructura en dos etapas:

- a) Definición de las necesidades sentidas y
  - b) Devolución de la información.

#### notas

16. Entendemos la *comunidad* como asociaciones en las que los individuos pueden mantener relaciones con diferentes grados de 'unión' o de 'sociedad' según voluntad propia, según su '*identidad múltiple*', y en la que el '*principio de utilidad*' que orienta el fin de la actividad humana, pueda mantener una convergencia entre las personas; esta convergencia permite definir acciones en pro de intereses o necesidades comunes, definidos por ellos mismos; dichas acciones deben ser proporcionadas a la capacidad de los actores, a la dificultad de la tarea y a su motivación. Es básico el principio de elección y libertad individual, no sometida a lo colectivo más allá de lo convenido entre las partes, para lograr el mayor bienestar de la comunidad; la libertad de los individuos en la definición de sus propias uniones y asociaciones para el logro de intereses comunes, puede producir *conflictos de intereses*, presentes en todo grupo humano. Se entiende el conflicto en términos positivos pues seguimos el paradigma de la *influencia social minoritaria*.

17. Cuando hablamos en el esquema siguiente de dimensiones y variables nos referimos a los siguientes: *Territorio* (aspectos geográficos –delimitación, extensión, etc– infraestructura, zonas verdes, servicios de conservación, organización/utilización del territorio según actividades económicas, etc.), *población*: densidad, estructura, tipo de familias, condiciones de la vivienda, grupos existentes, asociaciones, instituciones, minorías, etc, *necesidades-demandas* (diversos tipos de demanda real y hacer hipótesis de necesidades objetivas) y *recursos* existentes (de las áreas de salud, educación, cultura y ocio y tiempo libre). Para hacer hipótesis de necesidades se pone en relación las cuatro dimensiones: si analizamos las características de la población situada en el territorio (por barrios o zonas diferenciadas) y los recursos existentes en dicho territorio aparecerán las carencias que pueden denominarse necesidades objetivas.

46

47

## a) Definición de las necesidades sentidas

Es una etapa de conocimiento en la que se implica a la propia población para que haga el análisis de las necesidades sentidas.

El propósito de preguntar a la población (o sector de la misma) cuáles son sus problemas es que expresen sus necesidades para que el técnico pueda trabajar con las priorizadas por ellos mismos. Por consiguiente, según el marco conceptual planteado, estas necesidades sentidas se convierten en el punto de partida de la intervención. Hay que tener en cuenta que las personas se sienten motivadas para la acción movidos por la necesidad que sientan como prioritaria. Es muy probable que los técnicos prioricen las necesidades expresadas por la población en distinto orden que ella y, además, que no todas las personas implicadas tendrán la misma priorización en sus necesidades sentidas; por eso, teniendo en cuenta el marco teórico, resulta central que la población misma participe desde el primer momento de la intervención, con la definición y priorización de ellas.

Es el momento en que se inicia formalmente el proceso de investigación-acción, porque son las propias personas de la comunidad quienes investigan sobre sus problemas. Aquí el profesional facilita el proceso de interacción entre las personas concernidas y pone a su disposición sus conocimientos; es decir, se inicia el proceso de transferencia de conocimientos. La función socioeducativa marca las prioridades.

La preparación y ejecución de esta etapa tiene la siguiente secuencia lógica.

*Delimitación de los objetivos.* Hay dos tipos de objetivos en esta etapa. Unos de

conocimiento (propios de una investigación descriptiva) y otros de proceso (propios del trabajo social).

### - Objetivos de conocimiento:

- Conocer las necesidades sentidas de la población,
- Conocer cómo las prioriza ella misma
- Conocer las soluciones que desearía dar a sus necesidades prioritarias
- Conocer a quién responsabiliza de estas soluciones
- Conocer a qué se compromete para resolver esos problemas

### - Objetivos de proceso

- Incorporar a las personas al proceso de participación
- Desarrollar capacidades para que analicen, definan, prioricen sus propias necesidades y tomen decisiones.
- Iniciar el proceso de toma de conciencia individual o/ y colectiva (según las técnicas utilizadas) de las necesidades que tienen y comparten.
- Ofrecer a la población la experiencia de ser capaces de hacer algo juntos.

El paso siguiente sería *concretar la información que se quiere obtener*. Ésta, como en cualquier investigación descriptiva, se deriva de los objetivos de conocimiento. En nuestro caso, resulta sencillo concretar esta información, que será la siguiente: a) los problemas que tienen en términos generales, b) cuáles son los prioritarios para ellos, c) las soluciones que darían a esos problemas prioritarios, d) a quiénes responsabilizan de poner en marcha las soluciones propuestas por ellos, y e) qué estarían dispuestos a hacer para satisfacer estas necesidades.

Tal vez pudiera pensarse que la información del apartado d) y e) fuera innecesaria. Sin embargo, a nuestro juicio esta información es necesaria por dos razones. Una razón es que al profesional le permite conocer el sentido de comunidad que tienen las personas que participan, y su concepto de responsabilidad social (por decirlo de alguna manera); si se percibiera falta de sentido de pertenencia a la comunidad sería necesario considerar este aspecto para trabajar más adelante. La otra razón pertenece al ámbito conceptual: preguntando al respecto puede surgir discrepancia respecto a la atribución de responsabilidades (punto d) entre las personas que contestan<sup>18</sup> y también puede aparecer conflicto personal (disonancia cognitiva) si hay contradicción entre las respuestas a estas dos respuestas (d y e); los efectos de estas contradicciones provocarán cambios de actitud en los participantes, y esto resulta útil para la intervención.

*Elección de técnicas* para obtener la información. En nuestro caso deberían de ser técnicas cualitativas, caracterizadas porque permiten a la persona expresarse libremente, sin ser condicionadas por la propia la pregunta realizada. Si se utiliza una técnica de grupo se facilitan los procesos de interacción que permiten redefinir conjuntamente su realidad. En esta etapa es importante la participación del mayor número de personas para que vean que interesa su opinión al profesional y permite con ello desvanecer recelos respecto a lo que se hace. Sin embargo, habrá que elegir una técnica u otra según el tamaño de la comunidad o del grupo de población elegido para iniciar la dinamización comunitaria. En una comunidad grande habría que elegir una forma de preguntar que invite a la gente a

contestar fácilmente, por eso la técnica elegida sería *el coloquio*<sup>19</sup> en sus diferentes variedades (coloquios de calle o de familia), entendidos estos como una entrevista no estructurada informal; los definimos así porque el autor los describe como una conversación informal, en la que el entrevistador tiene un amplio guión de aspectos a conocer. Por nuestra parte preferiríamos denominarlos *entrevista no estructurada informal* porque se realiza como ésta y difiere de ella en que no hay cita previa, se desarrolla en espacios informales y no se hace a personas "concretas", como veremos.

En una comunidad reducida, la elección de las técnicas debe dar prioridad a la interacción entre las personas participantes, por lo cual se propone la utilización de *grupos de discusión*<sup>20</sup>, aunque las dos técnicas pueden ser utilizadas de forma combinada. Insistimos en que debe darse prioridad a las técnicas que facilitan la interacción entre las personas porque es la forma de incorporarlas al proceso de participación, permitiéndoles definir y analizar sus propios problemas como paso previo a iniciar alguna acción para hacerles frente<sup>21</sup>.

Además de recoger la información de la población, también habría que hacerlo de los

notas 18. Se daría lugar a un conflicto socio-cognitivo.

19 Marchioni (1988, 1993), Último.

20. El análisis se hace sobre la información que se ofrece.

21. Aquí se está invirtiendo el proceso habitual, en el que suele ser el técnico quien define los problemas, las soluciones y cómo poner éstas en marcha.

informantes clave<sup>22</sup> de la comunidad, pues estos son importantes para comprometerlos en la incorporación al proyecto de intervención, para sostenerlo; ésta es una buena ocasión para hacerlo. Sin embargo, la elección de los informantes clave puede entrañar riesgos, por la interpretación que la población puede hacer de ella. En esta elección deben de tener cabida un elenco amplio y variado, que permita incorporar voces de grupos que no suelen ser escuchados. Para recoger la información de ellos sugerimos utilizar la *entrevista no estructurada*.

**Construcción de la técnica:** Como en cualquier técnica cualitativa el investigador elabora un abanico de preguntas caracterizadas por ser generales, para no inducir la contestación, por no poder contestarse de forma dicotómica (si/no) y por ordenarse de mayor a menor grado de generalidad (van de lo general a lo particular). Es decir, hay que elaborar un elenco de amplios temas a conocer, ya definidos previamente en el apartado de *qué información recoger*. Dicho de otro modo, hay que hacer un guión con preguntas del tipo descrito. Este guión puede ser utilizado en las tres técnicas que se han descrito.

En nuestro caso podrían ser las siguientes:

- ¿a su juicio, qué problemas hay en su barrio?
- De estos problemas que ha enumerado ¿cuáles son los dos/tres<sup>23</sup> más importantes para Vd.? (no tiene sentido pedirles la ordenación de todos los problemas que enumeraron en la primera).
- ¿Qué solución daría al problema "a"? (esta pregunta se repite para los dos/tres problemas que han priorizado),

- A su juicio ¿quién debería de poner en marcha las soluciones propuestas? y
- ¿Qué estaría dispuesto a hacer Vd. para resolver estos problemas?

Estas preguntas abiertas son las que propician el proceso de interacción, a través del cual los sujetos toman conciencia colectiva de su situación, hay reconocimiento de los intereses compartidos o que se pueden compartir<sup>24</sup>.

**Muestra:** El paso siguiente es decidir a quién se pregunta. Aunque no se trata de buscar sólo la representatividad, sino de preguntar al mayor número posible de personas, intentando llegar a aquellas que menos posibilidades tienen de participar, es fundamental el tamaño de la población para definir una muestra. Sin embargo, para decidir quiénes participan en "grupos de discusión" o cuántos coloquios de calle se realizan o qué informantes claves hay que entrevistar, el profesional habrá decidido, previamente, si se desea conocer las necesidades sentidas de la población en general o de algún sector de la misma. Para elegir una muestra, habrá que utilizar la denominada "muestra a la mano" o en "racimo", teniendo en cuenta las características demográficas de la población o del sector de la misma (sexo, edad, ocupación u otras características); es decir, estas características guiarán la elección de las personas consultadas y el lugar concreto dónde buscarles.

**Trabajo de campo:** hay que recoger la información entre la población elegida (muestra), tal como se propone anteriormente. En esta etapa se trata de realizar los grupos de discusión, los coloquios o/y las entrevistas a informantes

clave. Como en cualquier investigación, se debe de registrar con rigor esta información. Posteriormente preparar la información para poder hacer un análisis descriptivo; esto significa que la información debe de ser depurada, ordenada y clasificada, para poder introducir en dicho análisis aspectos cuantitativos y cualitativos<sup>25</sup>.

**Elaboración del informe.** Este informe es particularmente importante porque va dirigido a la institución (o instituciones) impulsora del proceso y a la población participante. Su elaboración es como la de cualquier otro informe de una investigación, teniendo en cuenta la utilización de un lenguaje sencillo. Después de todo, en este momento el profesional lo que hace es redactar dicho informe, una vez ordenada y sistematizada la información recogida.

**Presentación del informe.** Ésta debe hacerse a la institución (o instituciones) y a la población. La presentación a la institución tiene como objetivos informar de los resultados obtenidos y conocer los compromisos que la institución está dispuesta a adquirir respecto a la población. Los objetivos de la presentación a la población se verán en la etapa siguiente; esta presentación requiere diseñar un proyecto de devolución de la información.

**El diseño del proyecto de devolución** de la información debe de tener en cuenta los dos aspectos siguientes: la forma en que se hará la publicidad de la convocatoria de devolución, y la forma en que se desarrollará ésta bien. Podría responder a las preguntas siguientes: ¿qué información hay que devolver?, ¿a quién?, ¿cómo hago la divulgación para lograr que vengan los

implicados e interesar a quienes no lo han hecho?, ¿qué técnicas utilizar para la devolución?, ¿qué se puede ofrecer al finalizar?

## b) Devolución de la información

Esta etapa es fundamentalmente participativa. La entendemos como una forma de toma de conciencia colectiva respecto a las necesidades que comparten y las posibilidades de hacer algo ellos mismos para lograr satisfacerlas. En la etapa anterior, si no se utilizaron los grupos de discusión, los sujetos consultados tomaban conciencia individual de los problemas que tenían. Pero ahora hay que lograr que tomen conciencia colectiva, por medio de la discusión sobre la información que ellos facilitaron. Es decir, los resultados de ella nos ofrecerán las *necesidades colectiva sentidas*, propiamente dichas.

La acción está guiada por los diversos objetivos del profesional (o equipo de

**notas**  
22. Denominamos *informante clave* a aquellas personas de la comunidad que disponen de información privilegiada, bien por su posición profesional o por el rol que desempeñan dentro de la misma.

23. El número de problemas a priorizar lo define el profesional, dependiendo del número de personas con las que se trabaje y la técnica que se utilice.

24. Las dos últimas (d y e) permiten conocer la posición de las personas en cuanto a su interés en implicarse y crear la situación de que entre en contradicción al contestarlas. Esto último pondría crear un *conflicto-sociocognitivo* o una *disonancia cognitiva* (según se haya elegido técnicas participativas o no) que bien resueltos podría provocar un cambio de actitud.

25. No hay que olvidar que se trata de una investigación, por consiguiente es el momento de sistematizar la información para su análisis descriptivo.

trabajo), entre los que destacan los de proceso. Los objetivos son:

- Hacer llegar la información a los que han participado (y a todo el que esté interesado) antes de que sea pública la información,
- mostrarles que toda la información dada no se queda en un cajón (suelen estar acostumbrados a no saber qué pasa de los datos proporcionados por ellos). Tienen que ver que es utilizada desde ese momento.
- facilitar un contexto de discusión entre ellos para tomar decisiones de las necesidades prioritarias y las posibles soluciones,
- facilitar la toma de conciencia colectiva respecto a las necesidades compartidas y las posibles soluciones que ellos pueden poner en marcha,
- iniciar el proceso de creación de grupos, teniendo en cuenta las necesidades prioritarias compartidas (*necesidades colectivas sentidas*).

Esta etapa tendrá dos momentos diferenciados en la misma sesión: la devolución de la información ofrecida y la discusión sobre la misma. Devolviendo la información ordenada y muy sintetizada se alcanzan los dos primeros objetivos y discutiendo sobre la misma los tres objetivos de proceso.

Las técnicas para la información de los datos obtenidos tendrían que ser muy gráficas y claras. Podrían montarse carteles informativos que provocasen la curiosidad

de los asistentes, colocados a lo largo de los espacios que conduzcan desde la puerta de entrada a la sala donde se realice la reunión. La presentación directa de los resultados a todos los asistentes convendría darla por todos los implicados en la elaboración del informe, por medio de “un panel informativo”. Este momento no debe de ocupar mucho tiempo, pues la información de los resultados de la investigación es la excusa para que se abra un proceso de discusión entre ellos. Ésta última es la parte central del encuentro.

Para esta segunda parte se utilizará una técnica que permita la participación de todo el grupo asistente y que propicie hacer el análisis en común de sus problemas y tomar decisiones respecto a los prioritarios y a sus soluciones. Técnicas de análisis y toma de decisiones hay muchas, pero nosotros sugerimos la utilización del *Phillips 66*<sup>26</sup>.

*Phillips 66* (Ph 66, desde ahora). Esta técnica se utiliza para analizar problemas y para tomar decisiones al respecto en grupos grandes en un tiempo realmente corto. Se caracteriza porque permite la participación abierta de todas las personas concernidas por una situación en el análisis de la misma y en la toma de decisiones respecto a ella. Como su propio nombre lo expresa, 66 significa fragmentar el grupo grande en grupos de seis personas que discuten durante seis minutos<sup>27</sup> sobre una tarea concreta. Resulta útil incorporar al propio Ph 66 las técnicas de la *lluvia de ideas* y el *papelógrafo*<sup>28</sup> como ahora veremos; de este modo la participación será ordenada, centrada en la tarea, sin digresiones, sin censurar las ideas de los participantes y, al mismo tiempo, selectiva con los acuerdos tomados. La discusión es

ordenada porque cada grupo se dota de un moderador que tiene la función de centrar al grupo en la tarea y regular adecuadamente el flujo de la palabra. Hay otro elemento facilitador del trabajo y éste es la limitación del tiempo para cada tarea asignada (entre 6 y 10 minutos por tarea), de este modo se evita cambiar de tema de discusión. Los participantes hablan *sin ver censuradas sus ideas* porque se utiliza la *lluvia de ideas*, técnica en la que, inicialmente, todo sirve como primer paso del proceso de trabajo. Y, finalmente, esa discusión será *selectiva y reflexiva* porque el segundo paso de la *lluvia de ideas* exige ordenar y analizar todo lo dicho, para decidir de forma consensuada los acuerdos que presentarán al grupo grande.

Para visualizar ordenadamente el trabajo en el grupo pequeño y facilitar la presentación de sus resultados al grupo grande se utiliza la técnica del *papelógrafo*; se denomina así porque se da a cada grupo carteles grandes de papel (uno para cada tarea) y rotuladores gruesos para anotar las decisiones tomadas; de este modo todos los componentes del grupo toman conciencia mejor de todo lo decidido al verlo escrito; a la vez, les sirve para presentar el trabajo al grupo grande pegándolos en una pared.

*Modo de hacerlo:* Se realiza un Ph66 en las mismas tareas que guiaron la búsqueda de información: a) redefinir sus problemas, b) indicar cuáles consideran los principales, c) buscar las causas de estos problemas principales, d) buscar soluciones para éstos problemas, e) señalar de quién es competencia poner en marcha dichas soluciones y, finalmente, f) a qué se comprometerían ellos.

La dinámica concreta de trabajo para cada una de las tareas propuestas será la siguiente temporal<sup>29</sup>:

- a) Se fragmenta el grupo grande en grupos de seis.
- b) Se dan las instrucciones de cómo se trabajará.
- c) Constituido cada grupo pequeño elige moderador y secretario para tomar nota de lluvia ideas y de conclusiones.
- d) Dinamizador propone tarea concreta y recuerda el tiempo.
- e) El grupo pequeño se trabaja sobre la tarea propuesta, haciendo primero una lluvia de ideas para que afloren las de todos sus miembros y luego analizando para: ver coincidencias, reelaborar algunas y decidir cuáles se eligen para presentar al grupo grande.
- f) Mientras los grupos realizan su trabajo, el dinamizador, de grupo en grupo, controlaba la buena comprensión y ejecución de la tarea, al mismo tiempo que anima a los grupos por el trabajo que realizan.

notas  
26. Aquí podría utilizarse otras técnicas participativas utilizadas para el análisis y toma de decisiones en organizaciones (ODEPLAN, por ejemplo el).

27. El tiempo puede aplicarse con cierto grado de flexibilidad para que la discusión sea más productiva, dependiendo de las características del grupo concreto.

28. Las tres técnicas citadas son conocidas por los profesionales y pueden encontrarse en diversa bibliografía. Véase Vargas, L y otros (1993)

29. Ordenada según los actores: A) Trabajador social (dinamizador): a, b, d, f, h, k y e; B) Grupo pequeño: c, e y g; C) Grupo grande: i y j.

- g) Se escribirán en carteles los acuerdos tomados en cada grupo pequeño.
- h) El dinamizador marca tiempo final y reorganiza para trabajar en grupo grande.
- i) Se presentarán los carteles de los acuerdos de cada grupo pequeño en el grupo grande, pegándolos en un lugar visible para todos.
- j) Cada grupo leerá estos acuerdos en alto para que todos los conozcan.
- k) Todavía en el grupo grande el dinamizador cierra la sesión recapitular todo lo dicho en los carteles analizando coincidencias entre los grupos.
- l) Se vuelve a los grupos pequeños y se inicia el proceso desde el paso d).

Esta dinámica se repite para cada una de las tareas<sup>30</sup>. Antes de trabajar la última tarea en la que se busca el compromiso de iniciar un trabajo, según la necesidad prioritaria de cada uno, el profesional recapitula sobre las necesidades prioritarias sentidas por los participantes, causas, soluciones y atribución de responsabilidad. Deberá de hacerlo en unos términos que les motive a iniciar la acción, y para ello hay que ver cómo se sienten ellos en ese momento y cómo evalúan el trabajo realizado. Finalizará este momento previo a la última tarea resaltando los acuerdos de la elaboración colectiva. Luego ya se ponen a trabajar sobre qué están dispuestos a hacer? (última tarea). No olvidemos que con ella se trata de abrir una discusión para ver quiénes se interesan y se comprometen en alguna de las iniciativas propuestas por ellos. Hay que terminar la sesión de trabajo habiendo logrado comprometerles en una cita concreta,

después de apuntarse cada uno en una lista indicando su interés. Esto es la base para pasar a la etapa siguiente, por ello el profesional tendrá previsto de qué modo continúa el proceso, manejando todos los escenarios posibles

Una vez evaluado todo este proceso sólo queda elaborar el proyecto de trabajo para la fase siguiente.

### Tercera Fase. Creación de Grupos<sup>31</sup>

Se toma como punto de partida los intereses para los que se han comprometido. Los escenarios posibles son dos: a) que se hayan comprometido a trabajar en algo concreto un número insuficiente de personas para formar un grupo de trabajo y b) que las comprometidas puedan formar un grupo por ser número suficiente<sup>32</sup>. En los dos supuestos hay que trabajar de la misma manera, en el segundo sólo varía la primera sesión y el ritmo de trabajo.

En esta etapa hay que utilizar todos los conocimientos de *dinámica de grupo*. Las herramientas (técnicas) más útiles son *la pregunta sistemática*<sup>33</sup> y *la discusión en grupo*, que responden al marco conceptual expuesto.

a) *No hay suficientes personas* para formar un grupo. El objetivo será aumentar el grupo, pero ésta sería la conclusión a la que deben de llegar al acabar la reunión. Proceso lógico de la sesión: a) presentación del grupo<sup>34</sup>; b) el trabajador social hace un resumen de la sesión de discusión del Ph66 (con referencia sólo al compromiso de ellos) y luego guía reunión que para que expresen todos su

posición a las preguntas siguientes: ¿qué nos trae aquí realmente<sup>35</sup>?, ¿qué intereses compartimos? ¿qué necesitamos para satisfacerlos?, y ¿somos suficientes personas para la acción? No se está repitiendo el trabajo, pues aquí, como en cualquier grupo, hay que propiciar que sus miembros pongan en común su definición del problema, necesidad o interés, sus motivaciones para estar ahí, lo que esperan del grupo y qué puede hacer el grupo realmente. Se termina con el compromiso de buscar más componentes, interesaría que se hiciera fuera de su círculo más personal, para que el grupo no se convierta en un grupo de amigos. Hay autores que sugieren que busque el trabajador social. Después de que el grupo hubiera aumentado el trabajo se prosigue igual que en el supuesto siguiente.

b) *Hay suficientes personas* para iniciar el trabajo de grupo. En este caso se empieza de igual modo, definiendo de nuevo intereses y expectativas en este nuevo contexto de interacción. El objetivo de la etapa es poner en acción al grupo. Para ello nos parece particularmente útil el proceso que sugiere Batten, aunque en nuestro caso habría que iniciarla en su segunda etapa, puesto que la primera propuesta por él “la toma de conciencia de un malestar difuso”, equivaldría a la verbalización de los problemas, ya hecha. El proceso para poner en acción al grupo sería el siguiente:

a) concreción de lo que quieren cambiar (priorización de la *necesidad colectiva sentida*), se trata de que las personas piensen sobre lo que quieren cambiar y los cambios concretos derivados de ello; b) posibles soluciones (¿qué pueden hacer para cambiarlo?), se estimula al grupo para que definan las acciones que pueden emprender para

satisfacer esa necesidad; c) análisis para elegir una solución<sup>36</sup> (implica toma de decisiones), se trata no sólo de elegirla sino de cómo elegirla (se buscan criterios para valorar, por ejemplo, pros y contras, elementos que facilitan o impiden la acción para potenciar los primeros y prever acciones frente a los segundos, etc.); d) se decide qué hacer y como hacerlo, esto supone un compromiso de lo que están dispuestos a hacer (se capacita para elaborar un proyecto de acción,

### notas

30. Hay una excepción las dos primeras (necesidades y priorización): antes de pasar a escribir en el cartel los resultados de las necesidades, se abre un tiempo (5') para que elijan las dos o tres prioritarias y se les indica que las presenten en el cartel ordenadas. Pedir dos o tres depende del número de grupos pequeños que haya de manejarse.

31. Al hablar de grupo nos estamos refiriendo a grupos pequeños centrados en la tarea, cuyo tamaño debe de limitarse a un número que permita la interacción cara a cara entre las personas. El número puede oscilar entre 6 y 10 personas, hasta 12, el criterio depende de los autores.

32. Si entre los participantes hubiera personas que se conocen hay que estar alerta para no correr el riesgo de que se convierta en un grupo de amigos.

33. Denominamos *pregunta sistemática* a aquella que se le devuelve al grupo cuando han hecho una pregunta directa para iniciar un proceso lógico de preguntas y respuestas que le conduzcan a la contestación que solicitaba con su pregunta inicial.

34. En estos medios, son conocidas las dinámicas de presentación, que resultan muy útiles, pero deben ser adaptadas al tipo de personas. Esta la sesión en que formalmente se pone en contacto a las personas, por eso hay que tener en cuenta otros factores ambientales (espacio, clima, etc.) y de oferta de servicios en caso de que facilite la asistencia.

35. Hay que tener en cuenta que los asistentes pueden pertenecer a distintos grupos pequeños de la sesión de devolución. Por eso tienen que poner en común su definición del problema, necesidad o interés, sus motivaciones para estar ahí, lo que esperan del grupo y qué puede hacer el grupo realmente.

36. No debe olvidarse lo dicho en el marco teórico sobre la adecuación de los objetivos a la *motivación grupal*.

contestando a las siguientes preguntas concretas: ¿qué hacer exactamente?, ¿quién lo hace?, ¿cómo lo hace?, ¿cuando?, ¿con quién?, ¿dónde?)<sup>37</sup>; e) ejecución del proyecto (es el momento de estimular para pensar sobre las dificultades e imprevistos que vayan surgiendo, y sobre cómo resolverlas o contrarrestarlos); f) evaluación del trabajo (grado de satisfacción, ¿han logrado lo previsto? ¿por qué?, etc.), en esta etapa se capacita para evaluar. Cómo puede observarse, las acciones realizadas por el grupo (objetivos de logro o de tarea) facilitan la capacitación (objetivos de proceso), pues tratan de que el grupo aprenda a: definir una necesidad colectiva social, priorizarlas, buscar soluciones adecuadas a sus posibilidades y elegir la más oportuna, diseñar el proyecto de acción rigurosamente, ejecutar y controlar el curso dicho proyecto, tomar conciencia del grado de satisfacción de los resultados y evaluarlo<sup>38</sup>; en definitiva, se logra el efecto de *empowerment*, utilizando la teoría *no directiva y de la motivación*, a través de la *participación como proceso*.

Una vez se ha iniciado la puesta en acción del grupo para lograr los objetivos que se había propuesto, en esta tercera fase del trabajo sólo queda decir que el profesional irá trabajando con cada uno de los grupos. Pero trabajar con los grupos, como instrumento del trabajo comunitario, requiere concretar algunas cuestiones más.

El trabajo con grupos no se limitará sólo a aquellos de nueva creación a través de la dinámica iniciada con el estudio de necesidades sentidas. También puede surgir la necesidad de trabajar con algún grupo ya constituido que tenga dificultades en su funcionamiento (dinámica interna: procesos

y sentimientos), referidas a la producción (organización, desempeño de roles de tarea o de apoyo), a su constitución como tal grupo o a cualquier otro conflicto intragrupal o intergrupal.

#### Aspectos generales para trabajar con cada grupo.

El trabajo con cada uno de los grupos teóricamente es el mismo, puesto que se parte del mismo marco teórico. En el proyecto que elabora el profesional para esta fase y durante su desarrollo debe de tener en cuenta tres tipos de objetivos:

a) Los específicos del grupo, marcados por él, cuya naturaleza variará según sean grupos centrados en la tarea o grupos centrados en sí mismo,

b) Los de sus participantes, que se alcanzarán si se logran los primeros, y

c) Los específicos del trabajador social que, tal como se ha señalado anteriormente, son objetivos de desarrollo humano (transferir conocimientos y desarrollar capacidades y habilidades para adquirir competencia individual y social). Valga decir que los objetivos del tipo a) y b) son la excusa para trabajar los del tipo c).

Trabajar en este sentido requiere que el trabajador social no olvide que el grupo debe de tener en cuenta aspectos como los siguientes: la definición de sus intereses comunes, la elección de las acciones apropiadas a su capacidad y motivación, el principio de elección que conjuge el respeto a la libertad individual y el bien colectivo, etc. Todos estos aspectos pertenecen al ámbito de la *dinámica de grupos*, cuyos elementos centrales para desarrollar bien el

trabajo sintetizados son los siguientes. En primer lugar, *los procesos internos del grupo* (los procesos de interacción, de comunicación, de influencia y resolución de conflictos y toma de decisiones) que están presentes en todas las etapas del proceso unos y otros aparecen específicamente en otras (influencia –presiones a la conformidad– resolución de conflictos y toma de decisiones); relacionado con el proceso de comunicación deben de trabajarse desde el principio las *dificultades en el flujo de la palabra* (digresiones, silencios, monopolios de palabra, etc) y las *técnicas de comunicación positiva*; en segundo lugar, *los sentimientos del grupo* (pertenencia, cohesión, agresividad y placer) que deben trabajarse a lo largo de todo el proceso, según van apareciendo, para que el grupo alcance su madurez como tal. Procesos internos y sentimientos del grupo están en interacción, aunque los mostramos separados por cuestiones prácticas y didácticas.

En el trabajo con grupos es bien sabido que los objetivos de tarea son una cara de la moneda y en la otra se encuentran esos aspectos que deben de ir trabajándose para la constitución y desarrollo del grupo, a través de los cuales se alcanzan los objetivos de proceso, específicos del trabajo social.

Además de este trabajo de grupos, el trabajador social ha venido realizando otros trabajos paralelos desde el inicio del proceso de intervención. Los contactos para establecer relaciones con otros grupos ya formados y organizaciones que trabajan en el mismo territorio han continuado durante estas tres fases. La intención inicial de conocerles (fase preparatoria), se ha ido transformando para buscar el momento

oportuno de incorporarlos al proceso, una vez conocidas las relaciones intragrupales e intergrupales de los mismos. Aquellos grupos y organizaciones que no se hubieran incorporado hasta ahora, pueden hacerlo a través de la fase cuarta.

Antes de pasar a la fase siguiente el profesional habrá tenido que hacerse el plan de trabajo, ahora que ya tiene un conocimiento de los grupos existentes en la comunidad, de sus intereses, relaciones intragrupo e intergrupo.

#### Cuarta Fase. Creación del Intergrupo

Esta fase se inicia cuando el trabajador social (o el equipo de intervención) trata de crear la necesidad de trabajar en algún proyecto común entre los distintos grupos, organizaciones, instituciones y personas; un proyecto que transcienda a cada uno de ellos y que tenga mayor impacto en el conjunto de la población que está en el territorio delimitado.

37. Llegado este momento del proceso ya se tienen definidos diversos aspectos del proyecto (objetivos, acciones) y ahora se trata de concretar cómo llevar a cabo, con qué recursos se cuenta y qué más se necesitan, distribución del trabajo y responsabilidades, tiempos para hacerlo, cómo evaluar el trabajo, etc. Sin embargo, hay que tener en cuenta cuestiones organizativas respecto a cómo va a trabajar el grupo: lugar, frecuencia y duración de las reuniones, distribución de responsabilidades en cuanto a esto, memoria del grupo (dejar constancia por escrito de una serie de elementos: decisiones tomadas, distribución del trabajo/tareas asignadas, cuestiones pendientes, resultados obtenidos, aspectos importantes del proceso...).

38. Como se puede comprobar este proceso lo realiza habitualmente el técnico en modelos directivos.

El objetivo de esta fase es promover la creación de una estructura que integre todos los proyectos en curso y que propicie la mayor participación posible. A esta estructura la denominamos *intergrupo*<sup>39</sup>. Como su nombre indica, el intergrupo es un nuevo grupo formado por representantes de los diferentes grupos existentes en la comunidad (grupos pequeños, organizaciones, instituciones o particulares) que puedan estar interesados en llevar a cabo algún proyecto cooperativo para cubrir alguna necesidad compartida por todos ellos. Con este intergrupo se trabaja, obviamente, como con un grupo centrado en la tarea, cuyo proceso hemos visto en la fase anterior, con la ventaja de que aquí se parte ya de un nivel de competencia de los representantes, aunque tendrán que desarrollar otras capacidades relacionadas con el rol que les corresponde a cada uno.

Sus *objetivos* generales, básicamente, tres a) propiciar la participación del mayor número de personas posibles, b) organizar y c) coordinar las variadas acciones en la comunidad. Objetivos específicos son: diseñar un proyecto de acción para satisfacer la necesidad común priorizada por todos los participantes, articular en un plan de acción más amplio con las iniciativas que estén en curso y evaluarlas dichas acciones.

Respecto a *los actores*. Decíamos que las personas participantes deben de tener la condición de representantes de su propio grupo (organización o institución) porque han sido elegidos. Con ello se trata de evitar la auto-elección para tal cometido y la falta de compromiso del grupo de procedencia, al no sentirse representado; es decir, los representantes que no son elegidos inhiben

la participación y la responsabilidad de su grupo, ocurriendo lo contrario cuando hay una implicación en la elección de la persona que tiene que representarles. Los representantes hacen de *canal de comunicación* entre el grupo y el intergrupo, no deciden por él; esto significa que en el grupo de procedencia se habrá discutido sobre lo que haya que decidir en el intergrupo, propiciando así la responsabilidad de cada uno de los grupos respecto al trabajo a realizar. Resulta necesario mantener el equilibrio en las relaciones entre los participantes, para propiciar relaciones de paridad, pues es probable que cada representante trate de mantener una cuota de poder similar al peso que tiene en la comunidad.

*La estructura* del intergrupo debe de ser clara y conviene que no sea rígida, pero debe de tener una estabilidad. Como instrumentos de apoyo puede dotarse de comisiones para desarrollar actividades concretas, cuya duración es la de la actividad encomendada, y de comisiones de expertos para recibir asesoramiento.

*El papel del trabajador* en el intergrupo es el mismo que en un grupo cualquiera, teniendo en cuenta que se trabaja desde el enfoque no-directivo. Sus competencias profesionales en cuanto a organización, planificación, coordinación y evaluación resultarán muy valiosas y este tipo de conocimientos es el que hay que transferir a los componentes del intergrupo. Así pues desempeñará el rol de educador social y el de asesor técnico.

En definitiva, el intergrupo ofrece la posibilidad de trabajar de forma cooperativa para satisfacer necesidades compartidas por

distintos sectores de la comunidad. A su vez, este proceso de participación facilita la oportunidad de desarrollar capacidades y habilidades que permitan ir adquiriendo una autonomía a determinados grupos de la población que no se había incorporado al proceso.

#### Quinta Fase. ¿Trabajo con grandes grupos o Fase intercomunitaria<sup>40</sup>?

La denominación de esta fase no resulta tan clara como las anteriores. Lo que sí está claro es que el proceso de acción sigue su curso y que la implicación del mayor número de personas en el plan global permite visualizar la motivación de la población, su sentimiento de comunidad y dimensión del trabajo realizado hasta el momento. Es el momento de trabajar con grupos más grandes. Posiblemente nos encontremos con algún grupo grande (alguna minoría dentro de la mayoría autóctona de la comunidad) que no se ha incorporado a la dinámica general, y requeriría un trabajo específico con ella, que en nuestro modelo habría que considerarla como *grupo o sector de población*. Si se trata de un grupo minoritario, con conciencia de tal, habría que introducir elementos teóricos complementarios<sup>41</sup>.

La difusión de la experiencia de trabajo a otras comunidades próximas, a buen seguro que ya se ha difundido con anterioridad porque las relaciones entre diversos profesionales, grupos, organizaciones e instituciones de comunidades próximas no se han seguido manteniendo, por consiguiente estarán al tanto de lo que se hace y de cómo se hace. Máxime cuando hay determinado tipo de necesidades que se

resuelven de forma mancomunada. Conviene no perder de vista que al iniciar un proceso de TSC no hay un encapsulamiento de la comunidad en sí misma y las relaciones entre-comunidades son similares a las relaciones entre-grupos y se rigen por las mismas normas de influencia.

A nuestro juicio en esta fase habrá que centrar la acción tanto en el trabajo con grupos grandes como en la difusión de la experiencia realizada en la comunidad. Sin embargo, al mismo tiempo trabajará con grupos pequeños que inicien su incorporación al proceso de participación. El ritmo de trabajo de cada grupo (incluyendo el desarrollo humano) es distinto y hay que respetarlo.

En esta fase de intervención, por consiguiente, hay una gran diversidad de trabajo a realizar: intercomunitario, con

39. Tomamos la denominación de C de Robertis y H. Pascal, porque, a nuestro juicio, plantea de forma muy adecuada el paso del trabajo con diferentes grupos al trabajo con la comunidad. También podría denominarse *comité*, como lo hace M. Marchioni en su propuesta metodológica. Ambas estructuras cumplen la misma función en las propuestas de trabajo de estos autores.

40. Son dos formas de denominarla autores de referencia en nuestro ámbito. Crisóstoma de Robertis habla de "trabajo con grandes grupos" (no permite la interacción *vís à vis*) que definirlo más por sus objetivos que por el tamaño del grupo, y Marco Marchioni la denomina "Fase intercomunitaria" porque en ella se trata de difundir la experiencia a las comunidades próximas para que se animen a iniciar la de ellas.

41. Si existen problemas de discriminación el trabajo sería otro. Ver Alonso, R (2000): "Intervención social contra el racismo. Hacia un modelo basado en la influencia de las minorías". *Revista de Treball Social*, nº 160, pp. 135-169.

grupos grandes y con grupos pequeños. Del mismo modo los roles del profesional son diversos, según el trabajo; así pues, lo mismo hará de asesor técnico para asegurar el componente técnico-científico del trabajo que se realiza respecto a organización, planificación, evaluación, a través del modelo de investigación-acción; desempeñará el papel de dinamizador de grupos que todavía no se han incorporado, para servir de modelo en el proceso a seguir y en los instrumentos adecuados para ello, y hará de educador social en cualquiera de los contextos en que trabaje y tome como excusa la actividad del grupo para su desarrollo humano, conforme al marco conceptual que guía la intervención.

### Documentar la acción

Para terminar este capítulo de metodología hacer alguna consideración respecto al registro de la acción. Puede parecer una obviedad hablar de ello, sin embargo, la realidad cotidiana muestra que no conviene darlo por hecho, porque generalmente no se hace o adolece del rigor necesario que facilite la evaluación.

Si hablamos de rigor en la intervención, si la necesidad de evaluarla se impone como un paso más del proceso de acción, llegando a convertirse en hábito profesional, resulta necesario diseñar instrumentos que resulten fiables y útiles para hacerlo.

La evaluación de las distintas acciones del proceso de TSC, requiere prever en el diseño del proyecto de las acciones concretas, diferentes aspectos relacionados con qué hay que evaluar, cómo y cuándo hacerlo. Por ello hay que dotarse de *instrumentos de medida* porque permiten conocer cuantitativamente

el objeto específico de la intervención antes y después de ella, pudiendo así evaluar resultados de la intervención; también se necesitan *instrumentos de registro* que permitan dejar constancia de diferentes elementos (variables o factores si se prefiere) prefijados sobre desarrollo del proceso, para facilitar la evaluación del mismo. Los dos tipos de evaluación (de resultados y de proceso) resultan imprescindibles para hacer un análisis de acción los propios profesionales o evaluadores externos.

El rigor en la definición de los aspectos concretos objeto de intervención, en la elaboración de los instrumentos de medida y de registro, así como en documentar la propia acción con estos instrumentos contribuirá a mejorar la intervención social. Al hablar de instrumentos de medida podrían ponerse algunos ejemplos como la construcción de indicadores o de índices útiles para el trabajo<sup>42</sup>.

Sin embargo, las contribuciones de tal forma de trabajar no se quedan en el terreno profesional, sino que también repercutirían sobre la investigación que se puede realizar desde el ámbito académico para lograr la retroalimentación de la práctica y la teoría.

### Bibliografía

- ALONSO ALONSO, R (2002): *Intervención comunitaria en Trabajo Social*. Proyecto de Cátedra de Escuela. Universidad de Valencia.
- BATTEN, T.R. (1965): *Preparación para el desarrollo comunitario*. Euramérica, Madrid.
- MARCHIONI, M (2001): *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Ed. Popular.

MASLOW, A.H. (1991) *Motivación y Personalidad*. Ed. Díaz de Santos, S.A.

MORALES DOMÍNGUEZ, J.F. y otros (1994): *Psicología Social*, McGraw-Hill. Madrid.

ROBERTIS, C de y PASCAL, H (1994): *La intervención colectiva en trabajo social: la acción con grupos y comunidades*. El ateneo, Buenos Aires.

TÖNNIES, F (1979): *Gemeinschaft und Gesellschaft: Grundbegriffe der Reinen Soziologie*. Wissenschaftliche

BUCHGESELLSCHAFTA, DARMSTADT. (Traducido al español en Editorial Península) .

TURNER, J.C (1994): "El campo de la Psicología social" en Morales y otros *Psicología Social*, McGraw-Hill, Madrid, pp. 3-24.

TWELVETREES, A. (1988): *Treball de comunitat*. Frontissa. Barcelona.

VARGAS, L y otros (1993): *Técnicas participativas para la educación popular*. Ed. Popular, SA Madrid.

notas

42. Respecto a ejemplos citaremos uno que es público. Nos referimos al "Premio de Investigación anual Ana Díaz" concedido por el Consejo General de Trabajadores Sociales, que el pasado año se concedió a un trabajo sobre la elaboración de *índice de bienestar infantil*

# El Trabajo Social comunitario como una oportunidad y estrategia para poder re-pensar, trans-formar y co-construir la organización de la atención primaria en Servicios Sociales

**Marta Llobet Estany.** Diplomada en Trabajo Social. Profesora Universidad de Barcelona.

En este artículo pretendo aportar elementos para una reflexión abierta al debate con la finalidad de potenciar la dimensión comunitaria en los Servicios Sociales de Atención Primaria y en consecuencia en relación también con los servicios especializados<sup>1</sup>.

Este trabajo se enmarca dentro de un proyecto de investigación<sup>2</sup> más amplio en trabajo social comunitario<sup>3</sup>, que venimos realizando con un grupo de profesores, trabajadores sociales y otros profesionales de la atención primaria y de servicios especializados, así como con algunos vecinos y vecinas. Por ello, voy a referirme a "nosotros" a lo largo del artículo, por concebir y entender este trabajo como fruto creativo de estos últimos cuatro años, que emerge desde varias semillas, que se sujetan hoy en forma de raíces que nutren el desarrollo de todo el proyecto de investigación, que encontraréis desarrollado en este mismo número monográfico de la revista<sup>4</sup>.

Uno de los elementos justificativos en el momento de iniciar el proyecto de investigación, fue justamente la falta de experiencias desde el trabajo social comunitario. Por un lado existía la constatación de un déficit de experiencias comunitarias directamente impulsadas o co-promovidas desde los equipos de atención primaria en servicios sociales<sup>5</sup>. Por otro lado, la mayor parte de documentos de análisis existentes en relación con el contexto de este tipo de servicios que han sido elaborados en

estos últimos 10/15 años en Cataluña, ponen de relieve la necesidad de potenciar este tipo de intervenciones sociales<sup>6</sup>. Esta contradicción existente, entre la definición de las líneas de intervención, que apuestan de forma clara por la acción comunitaria y la realidad que nos encontramos cuando observamos el contexto organizativo de la red de servicios sociales, donde este tipo de prácticas todavía son minoritarias<sup>7</sup>, se explica a nuestro entender por diferentes factores que intentaremos ir desgranando a lo largo de este artículo.

## notas

1. Quizás como nos sugiere Silvia Navarro, el simple hecho de haber optado y en la práctica prevalecido la denominación de servicios sociales generales o de atención primaria, en vez de servicios comunitarios o de atención comunitaria, ha podido contribuir al desarrollo de un modelo de intervención que tiene poco de comunitario y mucho de gestionista.

2. Este concepto proviene y significa el fuerte nexo existente entre la investigación y la acción, y va a ser utilizado a lo largo del artículo.

3. Ver LLOBET, M.; CORTÈS, F.; ALEMANY, R.; y BALLESTEROS, X. (2004) "Investigación/acción en trabajo social comunitario: la construcción de prácticas participativas" en: MARTÍ, J.; PASCUAL, J.; REBOLLO, O. (coords.) (2004) *Organización social y transformación local y urbana*. Madrid, Iepala

4. Ver Investigación en Trabajo Social Comunitario: El impulso de experiencias comunitarias desde tres equipos de servicios sociales de atención primaria.

5. En este sentido queremos resaltar iniciativas que se han puesto en marcha en estos últimos 4 años y que se han impulsado desde los servicios sociales centrales del propio Ayuntamiento de Barcelona con la implicación de los equipos de atención primaria (NASACO, APROPENT-NOS, etc.)

6. Ver artículos referenciados de Xavier Pelegri y de Ramon Nicolau y Antoni Vilà.

La mayor complejidad de la realidad social y las nuevas formas de desigualdad social, añadidas a las ya existentes, nos sitúan en un escenario donde, mientras las necesidades se incrementan y se multiplican, los recursos que se han destinado y se destinan, a pesar de haberse incrementado, todavía son insuficientes, en la medida que no se alcanza a dar respuesta y/o cobertura a todas las situaciones sociales que lo requieren. En este sentido, cuando nos referimos al binomio necesidades y recursos, debemos profundizar un poco más en nuestro análisis, en concreto en las formas y/o circuitos de observación y detección de las necesidades y en la organización y orientación de los recursos.

Las formas y/o sistemas de intervención a los que se ha dado prioridad en estos últimos 20 años en Cataluña, y por lo que conozco me atrevería a decir que en todo el Estado español, identifican las necesidades en abstracto, sin tener en cuenta que estas necesidades forman parte de procesos sociales dinámicos, que están en constante producción y reproducción. Si tuviéramos que hacer un símil con el árbol, diríramos que a menudo se interviene a nivel de la superficie, de las ramas, del tallo y de las hojas, pero pocas veces se llega a la raíz de los problemas. Esto quiere decir, que a pesar de que podamos tratar e incluso podar y aparentemente sanear el árbol, nada nos indica que al cabo de un cierto tiempo no vuelvan a brotar las mismas u otras situaciones sociales problemáticas. En definitiva, se interviene básicamente en los efectos de los problemas y en menor medida en el origen de éstos. Y esto es así, porque a menudo las formas de detección que se utilizan solo pueden llegar a conocer una parte del problema, y no la raíz,

acostumbra a tener muchas bifurcaciones, y por lo tanto acostumbra a explicarnos y a responder a realidades multifactoriales. Dicho de otra forma, mientras la realidad no es estática, como si fuera una fotografía, a veces se acaba haciendo el diagnóstico de la situación social a partir de la relación que se establece y/o se construye en la combinación de varias fotografías que se interrelacionan entre sí. Estas fotografías nos dan cuenta de una parte de la realidad, nos aproximan a lo que está pasando, pero no nos explican el movimiento, ni los procesos de re-producción de estas situaciones sociales complejas.

En las Ciencias Sociales aplicadas, en las cuales se inscribe la disciplina del Trabajo Social, a diferencia de otras ciencias más exactas, utilizamos unos instrumentos de observación y medida de la realidad social que no son tan exactos ni precisos. Y es justo por esta razón, que la fiabilidad de nuestras observaciones va a ser siempre más relativa. Este hecho nos obliga a buscar métodos que incorporen herramientas de observación, de diagnóstico y de intervención que no solo nos permitan amplificar e identificar el campo de observación, sino situarnos e intervenir en los mismos contextos en movimiento y en relación con los sujetos de nuestras intervenciones. Esta cuestión está directamente relacionada con el papel del profesional de la intervención social, que desarrollaremos más adelante.

La perspectiva comunitaria a nuestro entender, no solo supone una oportunidad sino, sobretodo, se perfila como una exigencia para poder hacer frente a esta mayor complejidad de la realidad social a la que antes hacíamos alusión. El incremento

de la demanda, y en consecuencia de la presión asistencial que ha vivido la atención primaria y también la atención especializada<sup>7</sup>, se explica por tres factores. Por la misma extensión y ampliación que ha tenido el Sistema de Bienestar Social, que ha podido dar cobertura y atención a más personas. Sin embargo, esta ampliación o extensión ha ido acompañada de otra fuerza centrífuga que al mismo tiempo ampliaba las necesidades sociales de la población, como consecuencia de los cambios sociales que impactan y trastornan el sistema mundo desde una dimensión global, pero que también sacuden y transforman los contextos microsociales (locales) en los que nos movemos. Finalmente, y como tercer factor, las formas y/o mecanismos que se han utilizado para hacer frente a esta situación de presión asistencial, no han sido suficientes y/o eficaces para resolver el desbordamiento y colapso que vive el sistema de servicios sociales. Este hecho a menudo ha generado, como es lógico, muchas quejas por parte de las personas y de las organizaciones que reivindican y defienden sus intereses en tanto que usuarios y/o clientes de los servicios sociales. Esta situación también ha contribuido a reforzar la imagen actual de incapacidad del sistema, y al mismo tiempo, ha replegado a los profesionales también, en una posición débil, periférica o incluso marginal<sup>8</sup>. En definitiva, ha generado mucha insatisfacción por parte de todos los actores sociales y ha replegado a la atención primaria en una difícil encrucijada, que no solo debe identificarse como una amenaza o dificultad, sino que a nuestro entender puede y debería ser una oportunidad para poder re-pensar el actual modelo<sup>9</sup> que se identifica como caduco y obsoleto.

La evolución de la estructura y las formas de organización por las que se ha optado desde la atención primaria en estos últimos 10 años consideramos que son uno de los nudos críticos que nos explica el porque no se ha apostado de forma decidida, firme e intencionada por la intervención comunitaria, como estrategia general de intervención. Si comparamos la estructura de cualquier administración, pero en particular de la administración local de hace 25 años con la actual, podremos observar y comprobar la complejidad organizativa de la que estamos hablando. Sin querer entrar en hacer un estudio a fondo y, reconociendo de entrada que no somos especialistas en esta materia, consideramos necesario y pertinente detenernos a analizar algunas características. Mientras la mayor parte de los expertos sobre análisis de calidad de los servicios sociales, coinciden en valorar el factor humano (usuarios/clientes, profesionales y técnicos, personal de servicios, etc) como recursos fundamentales para conseguir la mejora de los servicios sociales que tenemos, por otro lado, nos encontramos frente a

notas

7. Esta presión asistencial no es una característica única del sistema de servicios sociales, sino también se da en otros sistemas como en sanidad.

8. A modo de hipótesis nos atrevemos a plantear una relación directamente proporcional entre el incremento de la presión asistencial y el incremento de situaciones de stress y/o «burn out» e incluso de abandono que podemos encontrar en los profesionales que tienen que contener estas situaciones de desbordamiento del sistema.

9. El Libro Blanco de los Servicios Sociales de Atención Primaria elaborado el año 2003 por iniciativa de la Asociación Barcelona por la Acción Social es un vivo ejemplo.

organizaciones que no saben, no pueden o no han aprendido a valorar el potencial humano que tienen<sup>10</sup>. Este potencial está constituido por las personas (profesionales, técnicos, personal de servicios, y usuarios) con capacidad para poder participar en la mejora de los servicios y en las formas de actuación/intervención de estos. Cada uno de ellos desde el lugar que ocupa, con la experiencia que tiene, y con la visión de la realidad de dentro y de fuera de la organización que aporta. Y esto es así porque los servicios sociales, igual que muchas otras organizaciones, tienen una estructura que es básicamente vertical, que determina unos canales de información formales<sup>11</sup>, de responsabilidades y de toma de decisiones muy establecidos y claramente formalizados. Para poner un ejemplo, en los primeros ayuntamientos democráticos, justo en el momento del despliegue y articulación de la red de servicios sociales, la relación entre los profesionales de base y los políticos responsables del Área de Servicios Sociales o Bienestar Social, era mucho más cercana que ahora. De la misma manera que los trabajadores sociales en aquellos momentos conocían muy bien la estructura social y los recursos de los barrios, los políticos también tenían información sobre la realidad social de los barrios de forma mucho más directa, conocían todas las actuaciones que se estaban realizando de la mano de los profesionales de la intervención social<sup>12</sup>. Esta proximidad organizativa facilitaba la co-construcción de las formas de intervención, una actuación más rápida (a pesar de la falta de recursos), y el conocimiento mutuo, que al mismo tiempo facilitaba un re-conocimiento y una valoración mutua del papel que cada uno de los actores tenía en relación a la

organización. Ahora, a pesar de que constantemente hacemos alusión a la proximidad como referente o como estandarte de la atención primaria en relación a la organización, las relaciones no son cercanas, son más bien de colaboración inducida en función de las posiciones y/o de los cargos que se ocupan. En definitiva, nos encontramos delante de la estratificación del saber y de las competencias definido desde la misma estructura, y no desde el saber compartido, entendiendo que todos ellos son importantes y necesarios para la organización. Otro elemento o idea fuerza que se utiliza en la atención primaria es la del trabajo multi, inter y transdisciplinar, así como el trabajo en equipo<sup>13</sup>. Cuando observamos la atención primaria y en general los servicios sociales, nos damos cuenta de las enormes dificultades que supone generar un trabajo en red desde una estructura y desde una cultura organizativa que no está pensada para funcionar en red. Esta contradicción también se da en otros aspectos, como en las formas de dar respuesta a las situaciones que se viven de forma conflictiva, como naturaleza y reflejo de los diferentes intereses, a menudo contrapuestos, que podemos encontrar en los diferentes niveles de la organización. En general, la forma de dar respuesta, una vez más no acostumbra a ser desde el diálogo, desde el re-conocimiento del otro/s con sus percepciones e intereses concretos, situación que permitiría plantear procesos de transformación o resolución de los conflictos, desde una lógica menos confrontativa y más mediadora. En general, ante este tipo de situaciones, la organización de la atención primaria encuentra respuestas que niegan, esconden o incluso aplastan el

conflicto. No se permite que éste se haga explícito y manifiesto, sino que se re-coloca en una posición de almacén de conflictos latentes. Este hecho que a menudo va asociado a otro tipo de situaciones, como es el grado de des-compromiso y des-motivación de los profesionales y del personal que trabaja en, y se supone que para, la organización.

La organización de la atención primaria en servicios sociales debería ser concebida como un juego de construcción, similar al "lego", donde todas las piezas (de colores y de formas variadas y diferentes) tienen una utilidad, son necesarias para articular la construcción de escenarios desde la organización con capacidad para poder dar respuestas satisfactorias a las múltiples y complejas necesidades sociales.

Esta mayor complejidad organizativa de la que venimos hablando, y desde una lógica sistémica, también está relacionada y afecta a los niveles de responsabilidad y mando de la organización. En estos niveles, la incorporación de las nuevas concepciones y técnicas de gestión para conseguir acercar los recursos a las necesidades, y poder así dar cuenta de los resultados obtenidos en la gestión pública de los recursos, explica también las dificultades a la hora de arriesgar hacia un cambio de políticas, acompañadas del despliegue de estrategias de intervención. Es también en aquel nivel desde el cual se observa, se diseñan instrumentos, y se miden las necesidades sociales en abstracto, sin tener en cuenta los procesos de producción y re-producción de éstas en los contextos sociales en los cuales emergen.

El papel de los técnicos-staff es, en este sentido y desde nuestra mirada, privilegiado, pero al mismo tiempo reconocemos que nada fácil. En el ámbito de la atención primaria de servicios sociales, a diferencia quizás de lo que sucede en otros ámbitos, una parte de los técnicos conocen de primera mano la realidad de los barrios, en la medida en que han sido trabajadores de base antes de su promoción profesional. Para algunos incluso el reconocimiento de su trayectoria ha podido ser la clave de su promoción. Su posición entendemos que es privilegiada en la medida en que su lugar les permite poder actuar como bisagra, como técnico facilitador y transmisor de aquello que se detecta y que emerge. Estos técnicos, además, están en contacto con los profesionales de base y, por lo tanto, tienen información directa de la realidad, que por definición es calidoscópica (rica y compleja). Esta mirada les debe permitir poder dimensionar la relación entre necesidades y

notas

10. Cabría una cuarta posición que sería aquella que nos diría que no quieren saber, porque en el fondo no se está dispuesto a hacer grandes cambios en las organizaciones, solo, pequeñas modificaciones que permitan corregir las orientaciones para conseguir los objetivos que se han fijado desde la dirección de la organización.

11. En todas las organizaciones también se dan canales de información informales que hacen que la organización no se paralice y funcione, a pesar de que éstos suelen estar más ocultos y no siempre son reconocidos.

12. Esto aún sucede en municipios pequeños y especialmente en las áreas rurales.

13. Somos conscientes que la multidisciplinariedad, la interdisciplinariedad, la transdisciplinariedad y el trabajo en equipo no son sinónimos uno del otro, a pesar de que son conceptos que están o pueden estar relacionados entre sí.

recursos, entre situaciones sociales emergentes y formas de detección y de intervención que se están llevando a cabo. Pero tal y como hemos podido constatar en diferentes experiencias, estos se muestran ambivalentes e incluso resistentes a poder facilitar los cambios que requiere la organización para poder llevar a cabo el proceso comunitario, en la medida en que pueden sentir más que otros cuestionado su propio espacio. No podemos olvidar que estos técnicos trabajan para la organización, en el sentido de ser y actuar como portavoces, ejecutores de las decisiones que se han tomado a nivel gerencial y/o político. Estas decisiones a menudo afectan a los profesionales de la base, en la medida en que se proponen cambios que van acompañados de directrices técnicas que en pocas ocasiones han sido consultadas, trabajadas y/o co-construidas con aquellos quienes finalmente las deberán implementar. Es en este sentido, que también consideramos que la tarea de éstos es clave pero no es para nada fácil, pues a pesar de ocupar una posición dentro de la organización y de tener el lugar para poder proponer, influir y hacer pedagogía con respecto a los cargos de mayor responsabilidad y de decisión en la organización, también pueden sentir más que otros la presión que ejerce la organización e incluso pueden llegar a sentir como su propio espacio y lugar se pone en crisis.

Debemos de reconocer el avance en relación con la construcción de indicadores sociales, tipologías y categorías sociales que nos sirven para identificar los factores de riesgo, los grupos y colectivos sociales que padecen la marginación y los factores y/o causas que generan la exclusión social<sup>14</sup>. Pero de igual

manera que reconocemos este importante avance, también tenemos que reconocer que en el momento de construir y/o establecer estos indicadores no se tiene suficientemente en cuenta los procesos que hay detrás de este extenso abanico de situaciones sociales múltiples y, por definición, complejas. Estos procesos, en general, no son nunca lineales, sino de tipo recidivante (van hacia adelante y hacia atrás). De alguna manera podríamos decir que resulta más fácil entrar en la marginación que salir de ella. Cuando alguien, como consecuencia de la pérdida de trabajo a cierta edad, entra en un proceso de marginación social, posiblemente la solución no vendrá dada solo por el hecho de conseguir otro trabajo, sino que a partir y como consecuencia de vivir esta situación, se pueden haber desbordado y desencadenado otras situaciones que también se deberían de poder trabajar en el proceso de recuperación y de inclusión. La mirada de los gestores públicos que controlan, y al mismo tiempo tienen la potestad de decidir la distribución de los recursos, no se muestra tan preocupada por el origen y los procesos de construcción de las situaciones sociales problemáticas, como por los efectos y en consecuencia, por los resultados de las actuaciones, que se puedan realizar para combatir y transformar estos efectos. Y es justamente en este y desde este mismo nivel de responsabilidad y dirección que se piensa y se planifica la organización de los recursos, desde esta mirada, a nuestro entender mirada sesgada de la realidad social. La preocupación en este nivel va a ser sobretodo la de conseguir resultados a corto plazo, y difícilmente apostar por estrategias de intervención que impliquen procesos de trans-formación a medio y largo plazo. La situación descrita anteriormente, también se

explica y en gran parte está supeditada al calendario político-electoral. La definición de las políticas sociales que se quieren llevar a cabo, así como las actuaciones y las iniciativas concretas que se quieren desplegar en relación a éstas, están aún demasiado supeditadas a los resultados, que permiten ordenar y justificar el armario presupuestario, por un lado y, por otro, dar cuenta de todo lo que se ha realizado y se ha conseguido en este período a nivel político. La actuación política a menudo está constreñida y guiada por la rentabilidad a corto plazo que se pueda sacar de las acciones, resultado de la aplicación de unas determinadas políticas. Esto explica, en parte, esta enorme distancia que se produce entre los discursos y las declaraciones de intenciones, y las acciones concretas, aquello que finalmente se acaba llevando a cabo.

A veces, lejos de darnos cuenta desde una lógica retrospectiva de aquello que podemos recuperar, re-utilizar desde una nueva mirada, necesitamos, incluso nos obsesionamos, en re-inventar la historia. Necesitamos inventarnos nuevos conceptos que nos iluminen y nos permitan imaginarnos nuevos escenarios en los cuales las dificultades se resuelvan o tengan más fácil resolución. Esta relación explica como hoy en día algunos cargos técnicos, gerenciales y políticos se sitúan de forma diferente cuando oyen hablar de participación, o de trabajo social comunitario. Mientras la participación está siendo como un talismán o un tesoro recuperado, paradójicamente cuando oyen hablar de trabajo social comunitario les suena a "déjà vu", a un tipo de prácticas que forman parte del pasado. Estas prácticas y experiencias se identifican con los inicios

de la democracia, cuando la red de los servicios sociales de atención primaria se estaba gestando y haciendo emergente, y eso hace que este tipo de experiencias, procesos fruto de unas determinadas estrategias de intervención básicamente se circunscriban a aquel momento y en relación a unas determinadas condiciones sociales y políticas. Esto hace que nos situemos ante un escenario donde, mientras desde las concejalías y/o consejerías de participación ciudadana cada vez dan mayor importancia al tema del desarrollo comunitario<sup>15</sup>, constatamos como en general<sup>16</sup> desde las concejalías de bienestar o servicios sociales<sup>17</sup> estos temas ya no se plantean como temas estrella o nucleares de las políticas y acciones que se quieren llevar a cabo desde la administración que gestiona la atención primaria.

Esta mirada crítica sobre la organización de la atención primaria de los servicios sociales, nos ha permitido identificar algunos de los factores que desde una mirada preocupante

14. En función de cómo se utilizan estas categorías, también pueden ser instrumentos para reforzar las etiquetas y el estigma identificados con la población que se identifica con comportamientos marginales.

15. También se da mucha importancia a otros temas como el de la mediación, que se nos presenta como un tipo de aplicación técnica que permite hacer frente a la exclusión.

16. En particular, si que existen algunas administraciones que están apostando por este tema, pero a nuestro entender aún de una forma tímida, como a modo de prueba y no como una apuesta política clara e intencionada.

17. En este sentido, hay que decir que a pesar de que es la tendencia general, también hay significativas excepciones que habrá que ver si en un futuro inmediato se configuran como tendencias.

explican que a pesar de estar delante de contextos y situaciones sociales que piden a gritos este tipo de intervención, desde la administración pública no se apuesta de una manera clara y firme por este tipo de intervenciones vinculadas y ancladas con las poblaciones y los territorios.

En contraposición a todo este análisis sobre el panorama actual de la atención primaria en servicios sociales queremos presentar y compartir el enfoque de entender el trabajo social comunitario como una oportunidad y al mismo tiempo, como una estrategia para a poder re-pensar la actual organización de la atención primaria, así como fijar las bases desde la aplicación práctica para poder transformar y co-construir otro modelo de atención primaria en nuestros barrios, pueblos y ciudades, vertebrado a partir de la acción comunitaria.

Para que los servicios sociales de atención primaria sean vividos como servicios de proximidad y como verdaderos ejes de vertebración de la acción social en los territorios debemos plantear un giro radical en las políticas, en los programas y en las acciones de los técnicos y profesionales. Es en este sentido que el trabajo social comunitario no se debe contemplar solo como un procedimiento o como una técnica que se puede aplicar en un momento determinado, sino que ha de concebirse como una estrategia general de intervención. La implementación del enfoque comunitario no puede ser una elección sino una exigencia ciudadana y también técnica<sup>18</sup>, para poder buscar y dar mejores respuestas a esta mayor complejidad social de la que venimos hablando a lo largo de todo este artículo.

No pretendemos defender las virtudes de la acción comunitaria como si de un remedio milagroso se tratara, porque a estas alturas ya todos sabemos que esto no existe. Estamos hablando siempre de procesos lentos en los cuales no existen verdades ni seguridades absolutas, sino aproximaciones e incertidumbres que deben de ser asumidas por parte de todos los actores sociales que están implicados. Este tipo de enfoque y de posicionamiento respecto al territorio, para y hacia éste, lleva incorporado el despliegue de unas metodologías y técnicas de intervención que actúan como motores de todo un proceso con capacidad para poder trans-formar la realidad social de forma co-construida. Este tipo de procesos permiten crear unas condiciones para poder movilizar los recursos y la capacidad de pensar y actuar por parte de todos los actores y agentes sociales.

Las personas (ciudadanos de un determinado territorio) son concebidos como actores sociales con potencialidades, que son movilizadas con el objetivo de que ellos mismos puedan buscar las respuestas a sus necesidades para mejorar su vida. El proceso de organización de la comunidad debe entenderse no tan solo como una vía de movilización y de participación, sino sobretodo de emancipación de las personas, grupos y colectivos sociales que están en una situación de dependencia. Permite captar a los sujetos sociales con necesidades dentro de un proceso social, aproximándose y pudiendo intervenir mas en el origen de los problemas y no tan solo en sus efectos. Al situar la acción en los mismos procesos de producción y re-producción de las necesidades sociales, pueden mejorar las formas de detección, la capacidad de

reacción ante aquellas necesidades, así como la prevención ante las necesidades emergentes.

Las metodologías que se utilizan en este tipo de estrategia de intervención permiten re-planearse la relación entre los actores sociales, desde una nueva mirada, como una oportunidad para romper y superar las desconfianzas, los recelos y las resistencias que siempre existen en las relaciones entre las personas y los grupos que viven y comparten un mismo territorio. Todos tenemos imágenes pre-concebidas del otro/s diferentes, que construimos en positivo o en negativo. Cuando se dan este tipo de imágenes, a menudo estigmatizadas y estereotipadas es síntoma de un posible conflicto (latente/manifesto) por razón de rechazo y/o no aceptación del otro en tanto que diferente. La diferencia a menudo nos provoca extrañeza, nos inquieta y nos interpela nuestros códigos, lenguajes, valores y referentes que hemos aprendido e interiorizado a lo largo de nuestro proceso de culturación (socialización).

Los procesos de organización impulsados con y desde la población, nos sitúan en escenarios donde es más posible que en otros, poder re-planearse la relación con todos los actores y poder así aproximar y aceptar las diferencias, y definir nuevas posiciones en la relación. Analizando algunas de las experiencias comunitarias que han sido observadas y re-construidas desde este proyecto, nos damos cuenta de que el propio proceso es una oportunidad para poder aprender a re-conocer al otro/s y poder trabajarnos las imágenes que nos bloquean la relación. Así mismo hemos de tener en cuenta que este tipo de desconfianzas y

resistencias aparecen en la medida en que estamos hablamos de procesos que pretenden trans-formar situaciones y realidades, y por lo tanto siempre nos encontraremos con actores que son mas favorables al cambio, y otros que manifiestan sus resistencias al mismo. En cualquier caso, es importante poder identificar este tipo de desconfianzas que nuestra constatación empírica nos ha mostrado que pueden aparecer por parte de todos los actores implicados en momentos diferentes y por circunstancias diversas: entre ciudadanos organizados y ciudadanos no organizados, entre éstos y los profesionales, entre los profesionales y los técnicos-staff, entre los ciudadanos y los políticos, etc.

El propio proceso deviene un espacio de auto-formación y aprendizaje de nuevas maneras de ser y de hacer, aceptando el riesgo y el reto de no tener siempre definidos los pasos que se han de dar, ni el camino que finalmente podremos recorrer, desde una posición de aceptar lo que se conoce como la incertidumbre creativa. En este tipo de experiencias a diferencia de otras, se vincula la reflexión con la acción y permite, a lo largo de todo el proceso, poder reflexionar sobre lo que se está haciendo, así como sobre los resultados de las acciones que se consiguen.

A partir de las tres experiencias que se han impulsado en el proyecto de investigaccción

18. Es en este sentido que se plantea la necesidad de un movimiento de profesionales y técnicos de la intervención social con capacidad de promover y potenciar la dimensión comunitaria como eje vertebrador de la acción y de las diferentes formas de intervención en el territorio.

sobre trabajo social comunitario que se explican en otro artículo en este mismo monográfico, nos atrevemos a plantear una serie de factores y/o elementos claves para poder potenciar y promover un cambio en la organización y en el modelo de atención social primaria y, por ende, en la atención especializada que prevalece hoy en día en los servicios sociales.

En el momento de implementar y poner en marcha procesos comunitarios incluso, y a pesar de que éstos pueden haber sido inducidos y/o apoyados por la misma organización, nos encontramos con organizaciones rígidas que se han ido construyendo desde un modelo excesivamente gestionista, burocratizado, y tecnocrático. Contrariamente, la puesta en marcha de un proyecto y proceso comunitario desde y con la implicación del equipo de atención primaria, nos sitúa ante la necesidad de tener que pensar y re-crear, otras formas de gestión más flexibles, de lo contrario el proceso se frena o se bloquea. Permite en este caso, pensar y re-negociar con la organización otra división social del trabajo, dónde el reparto de tareas y dedicaciones de los profesionales se hace en base a poder combinar de forma real la atención directa que se sigue prestando básicamente (pero no exclusivamente) en las instalaciones, en los despachos, con todo el trabajo que se hace fuera, en y desde el territorio (barrio, pueblo, ciudad, etc). Permite y facilita la organización de los horarios de los trabajadores sociales de forma más flexible, de manera que puedan llevar a cabo las tareas de relación, comunicación y organización comunitaria con los vecinos/as, así como con otros profesionales de otros servicios presentes también en el territorio.

Se trata de conseguir que la organización de las tareas de los profesionales se haga en base a la organización comunitaria y no al revés. Conseguir este objetivo va a ser todo un reto, definido desde una lógica de proceso dialógico desde dentro con los responsables de la organización, y desde fuera de la organización, a través de los vecinos/as. Para que este diálogo se traduzca en cambios paulatinos dentro de la organización, debemos plantearnos la estrategia de implicar a aquellas personas claves en la organización. Cuando hablamos de implicación, estamos hablando de que los distintos niveles dentro de la organización se sientan partícipes y corresponsables del proceso, cada uno en su medida y desde sus posibilidades. Esto quiere decir, que unos van a pivotar el proceso, mientras otros van a apoyarlo desde una posición más distanciada, pero todo el mundo debe sentir que forma parte del proceso, evitando así la aparición de formas sutiles de sabotaje o de bloqueo de las acciones que se quieran emprender. Los primeros van a formar parte del grupo de investigación participativa (GIAP), mientras los segundos van a formar parte de la comisión de seguimiento.

Este tipo de re-organización parte no sólo de unas intenciones, sino de un posicionamiento claro respecto a la estrategia de intervención que se quiere potenciar. Esta apuesta, y al mismo tiempo reto, se fundamenta en la idea de considerar que los resultados que se consigan en el proceso de organización comunitaria van a incidir también en las otras formas de atención directa. Esto no quiere decir necesariamente que suponga de entrada una reducción de la demanda, porque justamente el proceso permite aflorar necesidades latentes y que no

han podido ser atendidas. Pero la diferencia importante que hemos podido constatar es la emergencia de otros recursos presentes en la comunidad, que se organizan para dar respuesta colectiva a algunas de estas necesidades. Por un lado, los vecinos/as toman conciencia de su situación y ello permite y facilita que ellos también se sitúen no como objetos de atención (usuarios/clientes) sino como sujetos. Ello permite poder ir rompiendo de forma progresiva las relaciones de dependencia. Se generan otras relaciones desde la corresponsabilidad, pasando por un cambio de implicación en la búsqueda de soluciones a sus necesidades, hasta la potenciación de unas relaciones más emancipadoras y libres. Por otro, los profesionales van incorporando a su trabajo los aprendizajes adquiridos a lo largo del proceso, e incorporan otras maneras de hacer fruto de esta mirada calidoscópica a la que hacíamos referencia: en la observación y detección de las situaciones, en el análisis y reflexión compartida, en el planteamiento del abordaje de situaciones problemáticas y conflictivas, etc. Este tipo de organización y proceso de construcción y desarrollo comunitario actúa como motor de un proceso trans-formador que es capaz de movilizar los recursos y las capacidades de pensar y de actuar de los agentes sociales del territorio. El propio proceso debe actuar como plataforma que anime a implicarse y a participar en el proceso. En la mayoría de los casos nos vamos a encontrar con resistencias de todo tipo, porque la resistencia es la otra cara del cambio. Estas distintas posiciones pueden y deben ser identificadas a través del sociograma, o mapa de relaciones. Esta herramienta, que debe ser construida y analizada de forma colectiva<sup>19</sup>, nos permite

poder visualizar y establecer alianzas y estrategias con los distintos grupos y/o personas que viven en el territorio. Ésta es una técnica dinámica que nos permite poder ir visualizando y tomando conciencia de los cambios que se van produciendo en las relaciones, como consecuencia y respecto al proceso y las dinámicas que se están produciendo.

Otra de las características necesarias y que se consiguen a través de la organización e intervención comunitaria va a ser la disponibilidad de espacios de reflexión de todo lo que se está haciendo, tanto de los resultados que se consiguen, como de las dificultades y/o conflictos que pueden ir apareciendo. El propio proceso comunitario es un proceso de acción-reflexión-acción.

La formación aparece como otro de los requisitos. Nos estamos refiriendo a la formación en metodologías propias del trabajo social comunitario como son las metodologías y técnicas participativas. Estas deben ser consideradas como herramientas que luego podrán ser re-creadas y re-inventadas en función de las circunstancias y necesidades que requiera el proceso. El propio proceso de organización comunitaria, tal y como hemos podido comprobar, deviene un espacio de auto-formación y de retroalimentación de saberes (popular, técnicos, etc). Estos saberes son complementarios y se necesitan mutuamente, por ello resulta imprescindible

19. Al principio del proceso es aconsejable que este primer sociograma sea realizado y analizado por parte del grupo que promueve la experiencia, va a ser en un segundo momento, cuando el mapa de relaciones va a poder ser compartido por más gente, y así sucesivamente.

que en la formación participen y se impliquen cuanta más gente mejor y desde el principio (vecinos/as, profesionales, técnicos, gerentes, políticos, etc.). La formación puede actuar como estrategia de implicación, pero especialmente de apropiación y aprehensión de la filosofía y de las metodologías comunitarias.

Para la organización y desarrollo de un proceso que se signifique como participativo y que suponga una verdadera construcción de la comunidad, el propio proceso debe ser el fin pero sobretodo, el medio para poder ir tejiendo la densificación de las redes sociales presentes y emergentes en el territorio. Esta visualización y fortalecimiento de las redes permite la creación de estructuras de partenariado, que suponen un cambio de relación e implicación de las organizaciones (públicas, sin ánimo de lucro o incluso privadas) presentes en el territorio. Al mismo tiempo los profesionales y técnicos aprenden a articular sus relaciones más en forma de red. A partir de este momento ya no hablaremos tanto o solo de coordinación de acciones, sino de como cada cual desde su lugar y posición debe situarse e implicarse en el proceso de construcción comunitaria, teniendo siempre presente que los verdaderos protagonistas son los ciudadanos. Aprender a trabajar en red y de forma interdisciplinaria, compartiendo saberes y conocimientos no es nada fácil, supone todo un ejercicio de reconocimiento de las capacidades de los demás, de poner en práctica la capacidad de escucha y de diálogo, de trabajarse el tema del los liderazgos compartidos, etc. Pero lo que hemos podido constatar una vez más es que un proceso que pretende y quiere ser comunitario, permite más que otros poder

experimentar en esta dirección. Permite entre otros poder trabajar la motivación desde una lógica de sistema, es decir, de retroalimentación y/o de apoyo de la motivación, especialmente en los momentos críticos, duros o difíciles que se puedan dar. De la misma manera que nos capacita para poder afrontar mejor situaciones de incertidumbre, en definitiva, nos permite trabajar a todos de forma diferente, de forma más imaginativa y creativa.

Para finalizar este artículo vamos a presentar en forma de síntesis algunos de los aspectos y/o condiciones que a nuestro entender deben darse para poder plantearse desde los equipos de atención primaria el impulso o la promoción de procesos comunitarios:

- Servicios sociales significativos en el territorio.
- Conocimiento de la realidad social del barrio
- Trabajo previo en red con las entidades y asociaciones del barrio.
- Elevada motivación del equipo de atención primaria.
- Disponibilidad a flexibilizar la organización por parte de los responsables.
- Disposición a implicarse y participar en la formación en metodologías comunitarias.
- Reconocimiento y valoración de la tarea de los profesionales.
- Apuesta institucional por la participación, reconociendo el protagonismo de los ciudadanos.
- Apoyo institucional explícito respecto al proceso comunitario.
- Disposición al reconocimiento presupuestario en torno al proceso.

Uno de los caminos para poder cambiar las tendencias dominantes que prevalecen en la atención primaria de servicios sociales es a través de la apuesta firme y decidida hacia el trabajo social comunitario, como estrategia general de intervención. Y la única manera de aprender a manejarlos de forma creativa con este tipo de metodologías es aplicándolas y dejar fluir todo lo que emerge. En definitiva, en nuestra formación de base aprendemos a leer mapas, a observar la vía láctea para orientarnos en nuestra travesía, pero la única manera de aprender a navegar es atrevernos a hacerlo. Ponemos en marcha todos nuestros aprendizajes al servicio de todos y del propio proceso, con el fin de llegar al destino que nos hemos fijado, sabiendo de antemano que en función de las vicisitudes del viaje posiblemente tendremos que cambiar de rumbo en distintas ocasiones, pero esta va a ser quizás, una de las únicas maneras de poder trans-formar de forma más satisfactoria nuestra realidad profesional, de co-construir otro modelo de atención primaria más integrado y próximo, más comprometido con el cambio y el bienestar de los ciudadanos.

## Bibliografía

- ALEMANY, R.; CORTÈS, F.; LLOBET, M.; AINSA, C. (2004) "Presentació d'un projecte de recerca/acció en treball social comunitari: experiència de treball col·laboratiu entre professionals de la intervenció social, ciutadans i professors de la universitat" en: *Quaderns d'Educació Contínua*, Diputació de València, València
- ASSOCIACIÓ BARCELONA PER L'ACCIÓ SOCIAL (2003) *Llibre Blanc dels Serveis Socials d'Atenció Primària*. Ajuntament de Barcelona. Barcelona.
- CANALS, J. (1997): "Buscando al trabajo comunitario entre *community* y *communitas*" en: *Servicios Sociales y Política Social* núm. 40. Madrid, Consejo General de Colegios Oficiales de DTS.
- CORTÈS, F. (2003) "Una aproximació als plans comunitaris: una manera d'organitzar la comunitat per promoure processos de desenvolupament local" en: *Revista de treball social*. Colegio Oficial DTS y AS de Cataluña, num. 172, Barcelona.
- LLOBET, M.; CORTÈS, F.; ALEMANY, R. (2004) "Proyecto de investigación/acción en trabajo social comunitario: la construcción de prácticas participativas" en: *Revista Portularia*. Universidad Huelva. n.4
- LLOBET, M.; CORTÈS, F.; ALEMANY, R.; y BALLESTEROS, X. (2004) "Investigación/acción en trabajo social comunitario: la construcción de prácticas participativas" en: MARTI, J.; PASCUAL, J.; REBOLLO, O. (coords.) (2004) *Organización social y transformación local y urbana*. Madrid, Iepala
- LLOBET, M.; CORTÈS, F.; ALEMANY, R.; AINSA, C. (2004) "Investigación en Trabajo Social Comunitario: la construcción de prácticas participativas" en: *Rev. Servicios Sociales y Política Social*, Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, Madrid.
- NAVARRO, S. (2004) *Redes sociales y construcción comunitaria. Creando (con)textos para una acción ecológica*. Madrid, CCS
- NICOLAU, R. VILÀ, A. *El contexto de los servicios sociales de atención primaria en Cataluña. Una aproximación histórica y un análisis de los retos actuales*, en: *Revista de treball social*. Colegio Oficial DTS y AS de Cataluña, num. 151-152, Barcelona.
- PELEGRÍ, X. (1999) "El treball comunitari en els Serveis Socials d'atenció primària". En: *2a Jornada dels Serveis Socials d'atenció primària: subjecte i xarxes socials*. Barcelona.
- RUEDA, J. M. (1998) *Comunitat, participació i benestar social*. Barcelona: Diputació de Barcelona.

VARIOS AUTORES (2004) "Tres experiencias comunitarias co-impulsadas desde la Atención Primaria de Servicios Sociales" en: MARTI, J.; PASCUAL, J.; REBOLLO, O. (coords.) (2004) *Organización social y transformación local y urbana*. Madrid, lepala

VILLASANTE, T. R. (2001) "Procesos para la creatividad social". A: Villasante, T. R.; Montañés, M.; Martín, P. (coord.). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía*, 2. El Viejo Topo.

## Reflexiones sobre el papel de los Servicios Sociales de proximidad como factor de seguridad ciudadana

**Gustavo García Herrero.** DTS. Trabajador Social.

Durante mucho tiempo, las políticas de seguridad y las políticas sociales se han presentado como polos opuestos para abordar determinadas situaciones y problemas.

¿Cómo prevenir el consumo de drogas, con medidas policiales o con programas educativos y sociales? ¿Dónde está mejor ubicada la dirección de la lucha contra las drogas, en Interior, en Sanidad o en Asuntos Sociales? ¿Dónde ubicar la Secretaría de Estado de Inmigración, en Interior o en Asuntos Sociales? ¿Cómo atajar los problemas que genera la prostitución en un entorno vecinal, con un gran despliegue policial o con programas y actuaciones de tipo social? ¿Las conductas antisociales de adolescentes y jóvenes, requieren más dureza en su represión o más educación y apoyo social? ¿En barriadas marginales, especialmente inseguras, conviene intensificar la presencia policial o la de trabajadores sociales y educadores?...

Basta asomarnos a cualquier medio de comunicación y encontraremos noticias, comentarios o debates en los que estas disyuntivas entre seguridad y protección social están a la orden del día.

Sin embargo, es necesario superar estas disyuntivas. Al fin y al cabo, no puede haber bienestar sin seguridad, y la seguridad estar amenazada si no existe bienestar para el conjunto de una colectividad o para algunos de sus miembros.

La seguridad está considerada como una de las necesidades sociales más básicas o

primarias a juicio de todos los estudiosos de las necesidades humanas (en la pirámide de Maslow aparece en la base, justo inmediatamente después de las necesidades fisiológicas) y así es percibida tanto en la vida personal como en la colectiva, como ponen de manifiesto todas las encuestas en las que se pregunta por las principales preocupaciones o problemas percibidos: la inseguridad es uno de los primeros en ser mencionados.

Por eso, quienes orientamos nuestra labor al bienestar social, en sus vertientes individuales y colectivas, no podemos olvidar el significado de la seguridad en el componente de ese bienestar. Ni tampoco podemos seguir identificando, de forma acrítica, seguridad con medidas represivas o de orden público.

## Convivencia positiva y la integración social como condiciones para un entorno seguro

Es en el ámbito local donde mejor se puede apreciar lo que significa la convivencia positiva y la integración social para conseguir un entorno seguro, previniendo la aparición de conductas delictivas y reduciendo los riesgos de inseguridad.

Quizás suene más convincente esta afirmación en negativo, diciendo que cuando no existen dinámicas vecinales o de convivencia social positiva en un territorio, y existen personas y grupos con dificultades de integración social, aumentan los riesgos de inseguridad y exige reforzar la presencia de

elementos de seguridad e intensificar sus actuaciones de carácter represivo, con mayores costes económicos y sociales.

Por eso, todo aquello que contribuya a conseguir un entorno "socialmente positivo", será positivo para la seguridad del mismo, evitando riesgos que amenacen esta seguridad. Esta inversión en seguridad desde servicios sociales que favorezcan la convivencia y la integración personal y social, será casi siempre más económica, más eficaz y socialmente más sostenible que la simple aplicación de actuaciones y medios de carácter policial para prevenir o paliar los conflictos o las amenazas que afecten a la seguridad.

Dos son las condiciones para conseguir un entorno favorable para la convivencia positiva y la integración social:

- un territorio bien estructurado
- **políticas sociales de proximidad** que favorezcan la convivencia y la integración.

El elemento material (territorio) y las dinámicas (políticas sociales). El hardware (la máquina) y el software (el programa). Uno y otro son imprescindibles para la convivencia y la seguridad de un colectivo humano, de una comarca, pueblo, barrio o ciudad.

**• El territorio como factor esencial para la convivencia positiva, la integración social y la seguridad.**

Quizás sorprenda que mencionemos el territorio como primer factor de seguridad, al enfocar este tema desde las políticas sociales. Pues bien, para hacer esta afirmación partimos del convencimiento de que en la ordenación del territorio es determinante de las relaciones de convivencia que sobre el

mismo se desarrollan<sup>1</sup>. Como decía un conocido cantautor: "acuérdate que encima del paisaje vive el hombre". Urbanizar un territorio es humanizarlo, es decir, hacerlo adecuado para que sobre él, vivan personas; y en el caso de los seres humanos, vivir es, necesariamente, convivir.

Si las dimensiones y configuración de las calles se conciben para que puedan absorber determinado flujo de tráfico, parece lógico que sirvan para ello y que difícilmente respondan a las condiciones requeridas para la relación y contacto personal, volviéndose impersonales e incluso desconocidas.

Si las plazas se conciben como espacios de confluencia de vías de circulación y redistribución del tráfico rodado, dispondrán de escasos espacios que favorezcan la relación y convivencia social.

Si los parques y zonas verdes se contemplan desde una perspectiva exclusivamente estética serán, casi con toda seguridad muy bonitas, pero escasamente adecuadas como lugares de ocio, esparcimiento y relación.

Si los diferentes servicios se ubican sólo en función de una concepción territorial sin contemplar los aspectos sociales y de accesibilidad (física y personal), o no se tiene en cuenta la incidencia que han de tener en el futuro desarrollo del territorio, incluida su composición social, no contribuirán a la cohesión social pudiendo, incluso, estigmatizar su área de influencia y a quienes en ella habitan.

Si se descuida el pequeño comercio y se permite la desaparición de la red comercial del barrio, las calles serán meros corredores y elementos de tránsito de los habitantes de la zona, y surgirá la necesidad de largos

desplazamientos (con sus correspondientes consecuencias) para procurarse las necesidades básicas de alimentación, vestido, etc.

Todas estas consideraciones afectan a la convivencia y también a la seguridad, porque en un territorio poco apropiado para la convivencia y las relaciones personales, la seguridad estará siempre amenazada: la seguridad de los individuos, "aislados" en su domicilio, y la seguridad de las calles, de los espacios públicos, en los que no fluye la vida colectiva, que es el primer factor de seguridad ciudadana.

En casos extremos, existe el riesgo de generar espacios urbanos marginales, donde curiosamente, la integración es lo menos deseable, ya que pasa por adaptarse los individuos a culturas marginales o delictivas.

En estos casos, las respuestas suelen bascular entre quienes apuestan por intensificar las políticas sociales en ese territorio, y quienes, desde otra lógica, creen que sólo las medidas policiales pueden ser eficaces. Pues bien, la experiencia nos dice que ni la sobrecarga de dispositivos sociales ni la intensificación de recursos de seguridad pueden alcanzar sus objetivos: la frustración, para unos y otros, está garantizada.

Tanto por motivos de convivencia e integración, como por motivos de seguridad, es necesaria una transformación radical de los espacios marginales, con profundos cambios urbanísticos, en la vivienda, en la economía, en la salud, en la imagen y percepción social de esos entornos, implicando en ello a sus propios habitantes a través de fórmulas efectivas de participación. Sin estos cambios del entorno, que nadie se engañe: ni de las políticas sociales ni de las

de seguridad podemos esperar eficacia alguna, sino sólo desgaste, frustración, desprecio y derroche de recursos que podrían ser mucho más eficaces y necesarios en otros lugares.

Por eso es necesario **evaluar el impacto convivencial al planificar o intervenir urbanísticamente en un territorio**, tanto desde el punto de vista de conseguir un entorno favorable a la convivencia, evitando riesgos de marginalidad o de atonía social, como por motivos de seguridad ciudadana de ese entorno.

Parecería lógico que si se analizan los diversos efectos que puede tener una intervención urbanística en un territorio, como, por ejemplo, el medio ambiente (informe de impacto medioambiental), de la misma manera debería evaluarse el efecto que esa ordenación tendrá sobre la convivencia, que es la esencia de la vida ciudadana y factor clave en su seguridad.

Es necesario un instrumento que evalúe esa incidencia del impacto que la planificación urbana puede suponer en los modos y formas de hacer en los ciudadanos y en la composición social del territorio. Por eso, desde hace tiempo, venimos reivindicando que la planificación urbanística, en todos sus niveles, incorpore lo que llamamos "evaluación de impacto de convivencia". Una evaluación que venimos exigiendo

**notas**  
1. Las siguientes consideraciones sobre territorio, convivencia y seguridad son parte del documento "Habitat y Convivencia", elaborado por el Grupo de Trabajo del mismo nombre, del que fui coordinador, en el VI Congreso Nacional de Medio Ambiente (Madrid 2002). El documento completo se encuentra disponible en los materiales de dicho Congreso. Aconsejamos también a las personas interesadas, el nº 52 de la Revista de Política Social y Servicios Sociales (2001), dedicado de forma monográfica a este tema.

desde los servicios sociales, pero en la que los responsables de la seguridad del territorio, tendrían también mucho que aportar.

• **Estrategias de las políticas sociales de proximidad que contribuyen a la seguridad**

Es en el ámbito local, escenario de la vida cotidiana, donde mejor se percibe la forma en la que las estrategias y acciones específicas de los servicios sociales de proximidad, orientadas a lograr una convivencia positiva

**ESTRATEGIAS**

– Promover y apoyar redes vecinales en torno a intereses comunes, favoreciendo relaciones personales y sociales

*es factor de seguridad*

– Satisfacer las necesidades básicas de las personas

*es factor de seguridad*

– la seguridad de las personas en su hogar

*es factor de seguridad*

– unas buenas relaciones familiares

*son factor de seguridad*

– la inserción laboral

*es factor de seguridad*

– el sentido de pertenencia y

– la aceptación de la diversidad

*son factores de seguridad*

en el entorno y a la integración social de todos sus habitantes, contribuyen decisivamente a la seguridad.

Algunas de las estrategias específicas de la intervención de los servicios sociales en el territorio y en la vida cotidiana, y algunos de los centros, servicios o actividades que las hacen posibles, y que más tienen que ver con la creación de un entorno seguro, son las siguientes:

**Centros, servicios y actividades que las desarrollan**

Centros de Servicios Sociales (U.T.S., S.S.B....)  
Apoyo al asociacionismo.  
Dinamización y animación sociocomunitaria.

Ayuda a Domicilio  
Albergues y Casas de Acogida  
Salario Social  
Ayudas económicas de urgencia  
Teleasistencia  
Voluntarios para compañía y movilidad de personas en situación de dependencia  
Mejoras técnicas y adaptación del hogar  
Viviendas Tuteladas

Educación familiar  
Mediación familiar  
Intervención psicosocial con familias  
Centros especiales de empleo  
Empresas de inserción  
Colaboración en el diseño y desarrollo de itinerarios personalizados de inserción laboral y en Programas de orientación laboral para personas con dificultades (inmigrantes, parados de larga duración, marginados...)  
Servicios de acogida, apoyo y orientación jurídica y social a inmigrantes  
Promoción de valores positivos para la convivencia multicultural (contra el racismo y la xenofobia)  
Apoyo escolar para niños y niñas inmigrantes

– una buena integración escolar

*es factor de seguridad*

– un entorno saludable

*es factor de seguridad*

– un uso creativo del ocio y tiempo libre, fundamentalmente entre los más jóvenes

*es factor de seguridad*

– actitudes, valores y comportamientos positivos para la convivencia

*es factor de seguridad*

Actividades multiculturales  
Incorporación de inmigrantes a dinámicas de la vida vecinal y social  
Seguimiento y apoyo escolar  
Prevención y seguimiento del absentismo escolar  
Actividades extraescolares  
Promover la participación de escolares, padres y madres en la vida escolar  
Prevención de adicciones  
Prevención de prácticas de riesgo para la salud  
Tratamientos y apoyos para personas con enfermedad mental  
Programas y actividades de promoción de formas de vida saludable  
Actividades de ocio y tiempo libre alternativo  
Apoyo a iniciativas de entidades y grupos  
Aprovechamiento de los espacios cívicos y de los equipamientos para dinamización de la convivencia vecinal  
Campañas de comportamiento cívico y de buena vecindad  
Consultas y foros de debate y participación social efectivos  
Iniciativas de mejora del entorno a través de la participación ciudadana  
Promoción del voluntariado y la cooperación social.

**Algunos espacios de colaboración entre Servicios de Seguridad y Servicios Sociales en el ámbito local**

Sin ánimo de ser exhaustivo, y sólo como estímulo para un necesario debate y reflexión sobre esta materia, comentaré a continuación una serie de espacios en los que considero que puede y debe darse una colaboración intensa entre los servicios sociales y los de seguridad en el entorno de proximidad. Utilizo para ello mi propia

experiencia, sesgada e incompleta, pero con el valor de lo vivencial. Estos espacios son:

**Personas sin hogar**

Para las personas que se encuentran en la calle en situación de desarraigo, los policías locales son una referencia muy importante. Particularmente los policías de proximidad (policía de barrio) pueden aportar un conocimiento de estas personas y un contacto con ellas, muy útil para que los servicios sociales podamos llevar a cabo nuestra intervención. Todos sabemos lo

difícil que es, a veces, contactar con estas personas o iniciar con ellas cualquier tipo de intervención. Por eso es tan importante el papel que pueden jugar los policías locales de proximidad, actuando como auténticos mediadores con estas personas.

De la misma manera, los servicios sociales tenemos que proporcionar los recursos y las atenciones que den respuesta a las necesidades de las personas que se encuentran en la calle y que acuden a los policías locales, bien a iniciativa propia, bien a demanda de algún viandante o vecino. Algo que la policía local necesita cada vez que debe atender estos requerimientos.

Desde hace casi ocho años trabajo como responsable de un centro de atención a estas personas (Albergue Municipal de Zaragoza), y me resulta casi imposible concebir nuestro trabajo sin el apoyo de la policía local (por cierto, presente las 24 horas en el centro). De la misma manera pienso que, para los policías locales de Zaragoza sería muy difícil su labor, sobre todo en horas intempestivas, de no contar con la referencia de un centro como el nuestro que, en cualquier momento, puede proporcionar alojamiento, ropa, comida o, lo que es más importante, hacerse cargo de la situación de estas personas.

Cuando hablamos de personas que están en la calle en estado de necesidad, no nos referimos solamente a personas absolutamente desarraigadas, vagabundos, mendigos... Es fácil que la policía local encuentre en la calle a personas mayores desorientadas, mujeres con niños pequeños que, por unas u otras circunstancias, pasan por la localidad y no tienen recursos para alojarse o alimentarse y, en general, personas

de toda condición y características, que necesitan cobertura urgente de sus necesidades básicas (cobijo, alimentación, higiene, vestido...) y un apoyo o intervención social. Para eso es preciso una buena cobertura de servicios sociales de emergencia (servicios de 24 horas, albergues, casas de acogida...) y una buena coordinación entre ellos y los servicios de seguridad, que suelen ser, en muchos casos, los primeros receptores de estas demandas.

Es frecuente también que la policía local tenga que acudir a los requerimientos de algunos vecinos, que se quejan de la presencia en lugares públicos o incluso en sus propiedades (portales, cajeros, entrada de comercios..) de alguna persona sin hogar, que se cobija en esos lugares, sobre todo de noche, y que ensucian, producen molestias, asustan... Son situaciones muy delicadas, que conviene analizar en lo que tengan de específico, tratando de conjugar el derecho de las personas a estar en la calle, si no quieren otra cosa, y el derecho de los demás ciudadanos a la seguridad, tranquilidad y respeto a sus propiedades. No siempre es labor fácil. Por eso, siempre será mejor valorarla y adoptar las decisiones que proceda, teniendo esa doble perspectiva: la policial (seguridad) y la de los servicios sociales (protección social).

A veces puede tratarse de personas que por su edad, deterioro o alteración de sus facultades, su situación de desarraigo en la calle conlleva graves riesgos para ellos mismos o para otras personas. En estos casos, se deben activar protocolos para un internamiento de urgencia no voluntario, o para iniciar un proceso judicial de incapacitación; en uno u otro supuesto, la

valoración conjunta entre policía y servicios sociales, la actuación coordinada y, en su caso, la emisión de informes complementarios, puede ser especialmente útil.

La pasión por mi trabajo me llevaría a extenderme en demasía sobre este ámbito. Por eso dejo aquí el tema, no antes sin apuntar que, contrariamente a lo que algunos puedan pensar, para las personas cronificadas en la calle, la policía local, sobre todo la de proximidad, lejos de ser vista como amenaza, suelen percibirla –lo expresen o no–, como uno de los principales elementos de seguridad; al fin y al cabo, ellos más que nadie, sienten y viven la inseguridad ciudadana. Por eso, con frecuencia, los policías locales de proximidad, esos que ellos identifican en su entorno cotidiano, son los mejores interlocutores –a veces los únicos–, entre los servicios sociales y las personas sin hogar cronificadas en las calles.

## Mendicidad

No toda persona sin hogar, o que se encuentre en la calle circunstancialmente sin alojamiento, es un mendigo. Ni todo mendigo es, como todos sabemos, una persona sin hogar o en situación de necesidad.

A veces, tras la mendicidad, se esconden negocios en los que la mercancía es el ser humano: seres humanos vulnerables (niños y niñas, mujeres, inmigrantes sin papeles...); otras veces son personas con sus facultades mentales perturbadas; hay, todo el mundo lo sabe o lo supone, mucha picaresca; pero también puede tratarse de personas

auténticamente en estado de necesidad, que no tienen otra forma de sobrevivir o que no conocen los recursos sociales a los que pueden recurrir para satisfacer su necesidad, sin tener que mendigar.

La policía, particularmente la de proximidad, puede desarrollar una importante labor orientando a estas personas hacia los lugares donde, profesionales de los servicios sociales, pueden ayudarles. De la misma manera, la policía puede encontrar en los servicios sociales una referencia muy útil para saber las circunstancias de las personas que están mendigando, y actuar más eficazmente a partir de ese conocimiento.

Especial atención merece, en relación con la mendicidad, cuando en ella participan menores de edad. En este caso, el contacto entre policía y servicios sociales, resulta imprescindible para detectarlos, para impedir el abuso o explotación de estos menores y para proporcionarles la ayuda necesaria (en la familia o fuera de ella, cuando sea preciso), para superar esta situación.

Sorprende que en torno a este tema no exista un debate y una exigencia social tan intensa como se produce, por fortuna, en otras situaciones en las que la seguridad y la integridad de las personas está amenazada. Lo cierto es que todavía existen numerosas cortapisas de tipo jurídico que impiden una intervención decidida para atajar estas situaciones de abuso y desprotección de menores utilizados en la mendicidad. Policía local y servicios sociales, por el contacto que tenemos con estas situaciones y por nuestra responsabilidad, deberíamos unir nuestros esfuerzos para conseguir los cambios necesarios y los recursos que nos permitan

impedir esta explotación y asegurar el bienestar de los menores sometidos a prácticas de mendicidad.

## Emergencias

Las emergencias constituyen situaciones en las que, casi siempre, la colaboración entre los servicios de seguridad y los servicios sociales, resulta especialmente necesaria para una intervención eficaz. Los dramáticos sucesos del 11-M en Madrid lo pusieron sobradamente de manifiesto.

Personalmente viví hace años una extraordinaria catástrofe, el accidente de un autobús de jubilados aragoneses de viaje en Galicia, del que resultaron muertas varias decenas de personas. El destino me puso en el día y lugar de los hechos, colaborando en la atención a las víctimas y a sus familiares. Siempre recordaré aquellos dos días dramáticos, en los que mis apoyos eran, por un lado, la guardia civil y los policías de la localidad y, por otro, el centro de servicios sociales que, en fin de semana, movilizó a todos sus efectivos (directora, trabajadores sociales, personal auxiliar...). Aquellos días, hace ya casi 20 años, pude entender, más allá de cualquier razonamiento, lo importante que puede resultar una actuación complementaria entre los servicios de seguridad y los servicios sociales.

Por fortuna, esta idea de la importancia de los servicios sociales en las emergencias y catástrofes ya no es nueva, y son habituales los cursos en los que se explica a los profesionales de los servicios sociales como intervenir en estas situaciones. Valdría la pena intensificar estas acciones formativas, y desarrollar planes de actuación en

emergencias y catástrofes, que integren los dispositivos sociales con la importancia que han demostrado tener.

Sin llegar a estas situaciones extremas, hay otras mucho más cotidianas que constituyen "pequeñas" catástrofes, a nivel general, pero "grandes" cuando se contemplan desde la perspectiva de quienes las sufren. Me refiero a accidentes, desahucios, viviendas y personas afectadas por inclemencias climatológicas... En todas estas situaciones, la policía y los servicios de seguridad suelen ser los primeros en contactar con quienes las sufren. Por eso es importante que estén bien informados y coordinados con los servicios sociales que pueden dar respuesta a la situación de las personas afectadas, al menos en la cobertura de sus necesidades más básicas e inmediatas, y a la posterior canalización hacia los recursos que pudieran necesitar.

En el Albergue de Zaragoza es práctica casi cotidiana: la policía local preguntando si podemos recibir a una familia (o familias) que van a desalojar de un domicilio, si pueden traer a algunas personas accidentadas que se han tendido que quedar en el hospital acompañando a los heridos más graves, para que les demos ropa, les alimentemos o alojemos, a alguien que se le ha inundado la vivienda y se le ha mojado toda la ropa... No es infrecuente que, ante un desahucio, la policía local reclame la presencia de trabajadores sociales del Centro de Servicios Sociales del territorio en el que se ubica la vivienda, y del Albergue. He tenido ocasión de participar en algunas de estas intervenciones, y puedo asegurar que esa intervención conjunta desde el momento mismo de desahucio, facilita mucho las cosas

a unos y otros y, sobre todo, a la familia y las personas afectadas.

No es necesario argumentar más lo importante que es para la policía y para los servicios de seguridad, contar con servicios que ofrezcan todas estas atenciones en el momento, las 24 horas, todos los días. Sólo para terminar, y por no hacerlo de forma tan dramática como he iniciado este apartado, quiero comentar lo ocurrido hace un par de años, cuando una inesperada ola de frío dejó a centenares de vehículos bloqueados en una zona tan poco previsible, como fue a pocos kilómetros de Zaragoza, un domingo por la tarde y noche: las mantas con las que pudieron abrigarse dentro de sus vehículos, salieron del Albergue Municipal, y todas ellas con el logotipo de una logia masónica...

## Malos tratos y crisis familiares

En las situaciones de grave crisis familiar, y en especial aquellas en las que se producen malos tratos, habitualmente a mujeres, menores o mayores, inciden con especial intensidad tanto actuaciones policiales como de servicios sociales.

Un tema en el que, unos y otros, estamos obligados por ley a llevar a cabo determinadas actuaciones, muchas veces complementarias. Visto desde la perspectiva policial, su actuación de urgencia, en un domicilio, en la calle o a partir de una denuncia en una comisaría, tiene su desenlace natural en la demanda a los servicios sociales de acoger a esa mujer y sus hijos, o a esa persona mayor, o a los menores de edad en un centro específico.

Visto desde los servicios sociales, estas primeras actuaciones policiales resultan de

especial importancia para el desarrollo de la futura intervención, tanto en sus consecuencias jurídicas, como en la atención más específicamente social a las víctimas.

Incluso a lo largo de la intervención social, cada vez es más frecuente que los profesionales de los servicios sociales tengamos que recurrir a la protección policial y que, juntos, tengamos que realizar gestiones diversas. Si hemos de actuar juntos, bueno será que nos formemos juntos y que complementemos nuestros saberes, nuestra experiencia y nuestros medios de actuación, para ser más eficaces. Por fortuna, esta formación compartida en materia de atención a víctimas de malos tratos o de violencia doméstica, son ya frecuentes. Y deben seguir siendo parte de nuestro bagaje profesional compartido.

De nuevo recurro a la experiencia para afirmar el valor de esta colaboración. Cuántas veces hemos tenido que orientar la labor de alguna dotación policial a la hora de intervenir en temas tan delicados y con tanta trascendencia jurídica y social como éstos. Y cuántas veces hemos tenido que agradecer a los policías su presencia o su consejo al intervenir desde los servicios sociales. Con motivo de un episodio de malos tratos que se produjo en plena calle a las puertas del Albergue, del que fui testigo junto a dos policías locales de servicio en el centro, todavía recuerdo con gratitud que, con su experiencia en este tipo de situaciones, fueron capaz de retenerme, casi por la fuerza, y mantenerme alejado una vez que paramos la agresión, cuando, respondiendo a las provocaciones del maltratador, estaba a punto de enzarzarme con él, lo que hubiera podido costarme muy caro.

## Drogadicción y otras adicciones

Nadie duda que el eficaz abordaje del problema de la drogadicción requiere intervenciones coordinadas de diversas áreas de la política social y de la seguridad. La prevención del consumo de drogas, la asistencia y rehabilitación de drogadictos, su reinserción social, la reducción de la oferta y la prevención de conductas delictivas relacionadas con la oferta y el consumo de estas sustancias, es una cuestión de salud pública, pero también es asunto que afecta a la educación, a la convivencia familiar y social, a la seguridad...

Por eso toda planificación racional de lucha contra las drogas incorpora todos estos ámbitos y perspectivas de forma coordinada, desde el convencimiento de que los esfuerzos que se realicen en una sola de estas áreas, poco o nada conseguirán si no van acompañados de intervenciones en otras áreas. ¿Dónde está el eje de estas intervenciones? Institucionalmente se ha optado por diversas opciones: a nivel estatal el Comisionado para las Drogas ha dependido a veces del Ministerio de Sanidad, y otras del Ministerio de Interior; también a nivel autonómico se han dado estas alternativas, dependiendo en unos casos de las Consejerías de Salud, de las de Bienestar Social y Servicios Sociales o directamente de Presidencia. Más allá de la conveniencia de ubicar en unos u otros departamentos o ministerios esta dirección de la lucha contra las adicciones, lo importante es que se diseñen intervenciones integrales contemplando todas las áreas afectadas, y que todas ellas se impliquen con todos sus medios y recursos en aquello que les corresponda, siempre con las estrategias que globalmente se determinen.

A nivel local esta integración y coordinación adquiere un interés especial, por ser el escenario de vida cotidiana donde se materializan y viven estos fenómenos, tanto en sus dimensiones personales como en sus consecuencias sobre la salud, la convivencia y la seguridad del entorno.

Cuando hemos tenido que abordar estos temas en una localidad<sup>2</sup>, hemos definido cinco escenarios especialmente sensibles, con los que es preciso articular esta coordinación, desde los dispositivos específicos de lucha contra las drogas y otras adicciones: servicios sociales, sanidad, educación, medios de comunicación y policía.

En el caso de la policía, fundamentalmente la local, su presencia en el diseño y desarrollo de la planificación y en la práctica diaria en estas materias, aporta una especial utilidad en dos aspectos:

- En la detección precoz de las pautas de consumo y sus efectos, así como sus variaciones (lugares, productos, características de los consumidores, pautas de consumo, incidencia en la seguridad y en la vida ciudadana, conflictividad...). La policía, por su presencia cotidiana y próxima en la calle y por sus funciones, es uno de los mejores sensores para detectar precozmente estas situaciones y cambios. Por eso, cuando hemos tenido que planificar o hemos querido analizar estos fenómenos, no hemos olvidado incluir en las consultas a los efectivos policiales. Y siempre nos ha resultado especialmente útil.
- Como mediadores para poner en contacto a los consumidores de drogas o a sus familiares, con los servicios de asistencia y rehabilitación. La policía puede cumplir

este papel muy eficazmente, al estar en contacto con estas personas, bien porque tiene que prestarles asistencia en momentos de crisis aguda en la calle o en lugares públicos, bien porque cometen algún tipo de delito. En esos contactos la policía puede jugar un papel fundamental, si sabe orientar a estas personas hacia los centros y servicios donde pueden recibir ayuda. Esta labor es más importante aún cuando se trata de menores o jóvenes, ya que en estos casos, el contacto policial con sus familias puede aportar orientación para que sepan como actuar. De esta manera, si se cuenta con la colaboración de la policía, los centros y servicios de asistencia y rehabilitación de toxicómanos dispondrán de un apoyo importantísimo para llegar, lo antes posible, a sus potenciales usuarios.

Si la policía aporta estas utilidades a los dispositivos específicos de lucha contra las adicciones, también se beneficia de esta colaboración:

- Dispone de recursos a los que acudir cuando se encuentra con situaciones o personas que necesitan ser acogidas y tratadas por su adicción a las drogas. Y eso, como ellos saben muy bien, no es poco cuando se tiene que intervenir en estas materias y en momentos críticos.
- Encuentran en los profesionales especializados en la asistencia a toxicómanos, orientación y formación para tratar con estas personas y para abordar mejor las situaciones en las que tienen que intervenir, cuando está implicada en ellas algún toxicómano.

Los beneficios son mutuos; pero, lo más importante, es que en esta colaboración

quienes más se benefician son las personas adictas, sus familiares y la sociedad en general. Porque si policía y servicios sociales cumplimos nuestra labor eficazmente, tanto la seguridad, como la convivencia y la salud mejoran para todos y todas.

Quiero finalizar estas reflexiones con una reflexión que pone de manifiesto la contribución que una eficaz política de prevención, asistencia y rehabilitación de toxicómanos puede tener sobre la seguridad: ¿Se imaginan qué consecuencias sobre la seguridad y qué costes sobre la acción policial tendría que 400 personas que son atendidas y reciben sus dosis diarias de metadona en uno de estos dispositivos, dejaran de recibir estas atenciones y esta sustancia, y tuvieran que buscar en la calle los recursos que necesitan para mantener su adicción a la heroína o a otras sustancias ilegales...? Comparen estos costes sociales y policiales con los costes de este programa de dispensación de metadona, y se darán cuenta de la utilidad y la eficiencia del mismo. Y es solo un ejemplo.

## Otros escenarios de colaboración entre los dispositivos sociales y los de seguridad en el entorno local

Lo anterior son sólo algunos de los posibles ámbitos en los que la acción coordinada de

**notas**  
2. Utilizo en esta reflexión mi experiencia como patrono de la Fundación Marbella Solidaria, y la responsabilidad que en la misma asumo dirigir y coordinar los procesos de planificación. En este mismo año 2004, tras dos años de consultas y trabajos, hemos presentado el "II Plan Marbella sobre drogas y otras adicciones"

los dispositivos sociales y los de seguridad resulta especialmente útiles o imprescindibles en el entorno de la vida local. He utilizado para estas referencias mi propia experiencia, por lo cual soy consciente de que no sólo habrán quedado fuera muchos otros temas, sino que, posiblemente, entre los que no he mencionado puedan existir algunos tan importantes o más en lo que a esta colaboración se refiere.

Se me ocurre pensar en la intervención con *adolescente y jóvenes con conductas antisociales o delictivas*. Un dato: el coste de una plaza para un menor conflictivo en un centro especializado, no cuesta menos de 60.000 € año o, lo que es lo mismo, 10 millones de las antiguas pesetas... Este simple dato puede dar una idea de la rentabilidad que tienen las acciones preventivas y del trabajo en el medio en esta materia.

Pienso también en la *prostitución*, un tema que, si bien tiene innegables connotaciones en materia de seguridad, por lo que rodea a la explotación de quienes la ejercen, no es menos cierto que el principal problema es la dimensión humana de esa explotación para quienes la sufren, y el necesario apoyo que necesitan para salir de esa situación, o para seguir ejerciendo la prostitución, si esa fuera su decisión libre, pero con las garantías de seguridad (en todos los aspectos), a las que tienen derecho. ¿Qué valor tienen esas intervenciones que pretenden acabar con la prostitución en determinadas zonas, exclusivamente intensificando de forma espectacular la presencia y las actuaciones policiales?: en el mejor de los casos, lo más que consiguen es desplazar el problema a otros lugares.

La *inmigración* es otro aspecto que requiere políticas sociales y de seguridad integradas, para prevenir el tráfico y explotación de seres humanos, y para prestar asistencia a quienes sufren sus consecuencias, auténticos dramas personales y caldo de cultivo para todo tipo de situaciones de inseguridad ciudadana. La prevención y, en su caso, la represión de brotes de racismo y xenofobia es algo que requiere, igualmente, no sólo de medidas sociales, sino policiales.

La intervención con inmigrantes sin papeles o en situación irregular es un aspecto en el que, por mi trabajo, he tenido y tengo oportunidad de valorar lo importante que es esta colaboración con la policía, en este caso particularmente con la policía nacional. Y de nuevo una experiencia que me marcó especialmente: la víspera de Navidad, una mafia dejó "tirados" en Zaragoza a un grupo de 20 extranjeros de un país del Este de Europa; acompañé a cuatro de ellos, los más atrevidos, en representación del resto, a comisaría, para declarar; nunca olvidaré su gesto, primero de terror, luego de sorpresa y perplejidad, cuando, invitados a sentarse, una agente del cuerpo, de pie delante de ellos, les preguntó si querían café... Acostumbrados a otras realidades, aquello les sonó tan sorprendente que pensaron que era una cruel broma antes de comenzar a recibir golpes. Ese día, en esa comisaría, comenzaron a conocer el valor de la Democracia y de los Derechos Humanos, como todavía hoy, años después, algunos de ellos me comentan.

Quisiera terminar con un último aspecto en el que creo que la colaboración entre los servicios sociales y los de seguridad resultaría especialmente útil: *detectar precozmente la*

*formación de zonas o entornos de riesgo*, e informar de ello a las instancias que deben adoptar las medidas necesarias para atajar ese fenómeno.

Al comentar la importancia del territorio en la convivencia personal y social y en la seguridad, decía que un entorno en el que confluyen formas de vida marginales, es un entorno con graves riesgos para la convivencia y para la seguridad. Pues bien, nadie mejor que la policía y los servicios sociales para advertir, a tiempo, la formación de estos núcleos de marginalidad, que pueden tener muy diversas causas: a veces es un territorio o un barrio degradado, cuya población va siendo sustituida por personas de baja renta o de formas de vida marginal; otras veces es la saturación de un entorno (calle, colegio...) con personas que comparten rasgos que contribuyen a su estigmatización, aislamiento o conflictividad (concentración de viviendas sociales, inmigrantes escasamente integrados...). A veces son una o varias calles, a veces es un parque, a veces un bloque de viviendas, a veces un colegio...

Cuando no se ataja a tiempo esta situación, ese núcleo irradia conflictividad, inseguridad y estigma para todos sus habitantes, convirtiéndose en un problema personal y social, de convivencia y de seguridad.

Los servicios sociales y la policía somos los primeros en darnos cuenta: concentración de demandas y problemas, dificultades de intervenir, comentarios del resto de la población, incremento del número de incidentes... Por eso tenemos la responsabilidad de ser los primeros en advertirlo y exigir respuestas que atajen a tiempo esta situación, antes de que se convierta en un núcleo duro de conflictividad y deterioro de la vida personal y social.

Al fin y al cabo, servicios sociales y servicios de seguridad compartimos, en el ámbito local, un elemento esencial: somos los servicios más próximos y los que intervenimos en situaciones más comprometidas, que afectan no sólo a cada persona sino a la colectividad. Convivencia y Seguridad son dos caras de la misma moneda: el Bienestar Social. Es en la vida cotidiana donde se hacen realidad (o no) los grandes discursos sobre Bienestar Social, Convivencia y Seguridad. A ambos nos incumbe intervenir en esa vida cotidiana, donde estos conceptos se convierten en realidades. Por eso, si hemos de intervenir en los mismos escenarios y con estrategias compartidas, siempre pensando en el interés de las personas a las que nos debemos, mejor que trabajemos conjuntamente en todo aquello en lo que deba ser así.

## Investigación en Trabajo Social Comunitario: la construcción de prácticas participativas

**Marta Llobet Estany, Ferrán Cortés Izquierdo, Rosa M<sup>a</sup> Alemany Monleón y Conxa Ainsa Cinca.** Profesores de los Estudios de Trabajo Social.

En este artículo vamos a presentar los resultados de una investigación desarrollada en el marco de un proyecto sobre investigación-acción (investigación<sup>1</sup>) en Trabajo Social Comunitario, que ha sido financiado y apoyado desde sus inicios por el Área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona.

Este artículo se estructura en cuatro apartados. En el primero, planteamos los elementos que justifican el proyecto y la investigación, entendiendo ésta como una estrategia para impulsar una acción de organización comunitaria. En el segundo apartado, situamos el marco teórico que hemos construido y utilizado en relación con los procesos de organización comunitaria. En el tercero, explicamos la metodología que hemos utilizado en la reconstrucción de las dieciocho experiencias que habían sido identificadas y seleccionadas como comunitarias. Finalmente, presentamos los resultados de esta primera operación del proyecto, a modo de conclusiones abiertas al debate, a partir del análisis de contenido de las entrevistas realizadas a distintos actores sociales.

Los orígenes de este proyecto los tenemos que situar en el año 2000, en el marco de unas jornadas de reflexión dirigidas a los docentes de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de Barcelona, en aquel momento todavía adscrita a la Universidad

de Barcelona. El objetivo de las mismas, era crear un espacio de análisis y reflexión de la realidad del trabajo social comunitario en Cataluña, que debía permitirnos revisar y repensar la teoría, los conceptos y las metodologías comunitarias que utilizamos en la formación de los trabajadores sociales. También queríamos debatir la posición del ámbito académico del trabajo social ante las nuevas realidades sociales emergentes y los procesos de cambio social. Estas jornadas de trabajo nos permitieron visualizar la necesidad de definir un proyecto de investigación-acción-participativa como proceso proactivo que nos permitiría poder dar respuesta a los múltiples interrogantes que se nos planteaban.

Una de las características genuinas de este proyecto ha sido la implicación y participación conjunta, desde sus inicios y en todas las etapas del proyecto, de docentes, trabajadores sociales y otros profesionales de la intervención social de los servicios de atención primaria y de servicios especializados, así como ciudadanos de tres territorios con características sociológicas y estructurales diferentes: Barrio de Sant Antoni de Barcelona (área urbana central), Barrio de Can Parellada de Terrassa (área urbana periférica) y Mancomunitat de la Plana (área semi-rural).

### ■ **notas**

1. Cada vez que nos vamos a referir al proyecto lo vamos a hacer utilizando el concepto «investigación» que surge y da cuenta del proceso que estamos construyendo uniendo la investigación y la acción desde una lógica implicativa y claramente participativa.

El proyecto se definió a partir de tres etapas y/o operaciones entrelazadas unas con las otras desde una lógica de proceso y desde una dimensión constructivista.

- Realización de una investigación sobre procesos identificados como comunitarios (Febrero 2001 hasta Febrero 2002).
- Impulso de procesos comunitarios y elaboración de un diagnóstico social participativo en los tres territorios implicados en el proyecto (Marzo 2002 hasta Noviembre 2003).
- Definición de las políticas y acciones a realizar a partir de los resultados del diagnóstico en cada uno de los territorios. Esta operación se va a realizar a partir y a lo largo del año 2004.

## Elementos justificativos del proyecto y de la investigación

Los principales elementos que justifican la fundamentación del proyecto sobre prácticas participativas y también de la investigación que íbamos a realizar en esta primera operación, van a constituir la base desde la cual se va a plantear, impulsar y desarrollar todo el proceso. Desde la organización de los Estudios de Trabajo Social se venía participando en distintos espacios de debate y reflexión<sup>2</sup> organizados por diferentes sectores y ámbitos de actuación profesional en los que, se constataba una creciente preocupación identificada y en gran parte compartida por todos los actores sociales, (administraciones locales y autonómica,

colegios profesionales, asociaciones de vecinas/os, centros de atención primaria en servicios sociales, tercer sector, etc) respecto a la creciente demanda de atención que llega a los servicios sociales de atención primaria y servicios especializados. En algunas ocasiones esta demanda desborda y pueden llegar a colapsar la red actual de servicios. Esta situación sólo puede interpretarse como reflejo e imagen de la nueva cosmografía de la desigualdad social, que conlleva un claro incremento y complejidad en las formas de exclusión social. Ante estos nuevos escenarios, existe una franca escasez de experiencias comunitarias incardinadas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Cataluña, que puedan desde otras lógicas de acción, fortalecer y densificar el tejido social y asociativo existente en los barrios, así como construir y construirse como comunidad, dando mejores respuestas a este amplio abanico de necesidades sociales.

Este panorama coincide además, con una macro tendencia política y económica de debilitamiento en la capacidad de acción protectora y amortiguadora del Estado del Bienestar. Esta tendencia, incide negativamente en el actual Sistema de Bienestar Social y lo coloca en una frágil y difícil posición, obligándole a redefinir el papel de los sectores público, privado y no gubernamental, respecto a la necesidad de coordinar las acciones para poder dar respuesta a las situaciones de riesgo, vulnerabilidad y de marginación social.

Existen diversos documentos de análisis y valoración del estado actual de los servicios sociales que también corroboran esta situación<sup>3</sup>. La mayoría de ellos coinciden en

situar los procesos comunitarios como prioritarios. Pero cuando observamos y analizamos la actual organización de los Servicios de Atención Primaria y Servicios Especializados, así como el tipo de prácticas de los técnicos/profesionales, observamos un claro déficit respecto a la implicación de la organización en este tipo de dinámicas y procesos. Pero también una cierta invisibilidad de las prácticas existentes para y con la comunidad impulsadas, potenciadas o apoyadas desde los trabajadores sociales. Por otro lado, se observaba una cierta mistificación<sup>4</sup> del trabajo social comunitario por parte de los técnicos/profesionales, basada por un lado, en un desconocimiento de la teoría y, por otro, en una falta de univocidad en la comprensión de lo que es y tiene que ser el trabajo social comunitario hoy. Este importante aspecto actúa como dificultad y freno en el momento de promover y/o apoyar este tipo de experiencias por parte de los profesionales. Aunque las razones que explican esta situación son más amplias y complejas<sup>5</sup>, y vamos a seguir dando cuenta de ellas en las conclusiones de este trabajo.

Por otro lado, la base del consenso socialdemócrata sobre el cual se han cimentado los Estados de Bienestar aparece como caduca, en la medida en que pone un mayor énfasis en la eficacia que en la participación social, como pieza fundamental del juego democrático<sup>6</sup>. En múltiples ocasiones, ante la detección y definición de los problemas sociales y de las situaciones de riesgo, no se toman en consideración la opinión y las razones del conjunto de actores sociales implicados en su resolución. La dificultad para contemplar e integrar la visión de las/los ciudadanas/os

en los mismos procesos de construcción de las soluciones se explica, en gran parte, por el actual modelo de democracia representativa, que utiliza la participación como eslogan pero se muestra incapaz de introyectarlo como cultura, y accionarlo como un derecho fundamental, dando paso a un modelo de democracia participativa.

Pensamos que para poder hacer efectivo este derecho desde la disciplina y práctica del Trabajo Social, debemos re-incorporar metodologías de investigación-acción-participativa en las praxis y en el hábitus de los docentes y los profesionales del trabajo social. Ante la pregunta sobre cuál debería ser el papel del ámbito académico en relación con el cambio social, existen diferentes documentos e informes<sup>7</sup> que apuntan hacia la necesidad de una mayor imbricación de la universidad respecto a la sociedad. Por otro lado, de acuerdo a la filosofía y a los principios que inspiran el trabajo social, considerábamos además, que

**notas**  
2. Plan Integral de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Barcelona, Asociación Barcelona para la Acción Social, Consejos asesores, Jornadas sobre atención primaria, etc

3. Ver 2a Jornada dels Serveis Socials d'atenció primària: *subiecte i xarxes socials*. (1999) Barcelona y Llibre Blanc del servei Socials d'Atenció Primària (2003), Ajuntament de Barcelona.

4. Ver Barbero, J.M, (2002) El Trabajo Social en España. Zaragoza, Mira Editores.

5. PELEGRI, X. (1999) «El treball comunitari en els Serveis Socials d'atenció primària», en: 2a Jornada dels Serveis Socials d'atenció primària: *subiecte i xarxes socials*.

6. Ver Riera, C. (2002) La participación social: recerca i acció participativa. Metodologías.

7. Ver Informe Bricall, y documentos Espacio Europeo de Educación Superior.

teníamos que posicionarnos e implicarnos más, cerca de la población con el fin de poder contribuir a cambiar estas situaciones de desigualdad social. Con esta respuesta, no pretendíamos ni pretendemos, atribuir al ámbito académico funciones omnipotentes, que sin lugar a dudas no tiene, sino que con ello pretendemos buscar y potenciar nexos de relación entre la universidad y las instituciones, entre los investigadores y los profesionales de la intervención social en todo aquello que hace referencia a procesos y dinámicas sociales complejas.

Los principales pilares de la fundamentación epistemológica y metodológica de la disciplina y de la profesión del Trabajo Social ya están claramente inspirados y vertebrados en un proceso de acción-reflexión-acción, que sitúa la investigación como finalidad que no se agota en la búsqueda del conocimiento, sino que pretende vincular el proceso de conocimiento de la realidad a los procesos de transformación de la misma.

La utilización de metodologías de IAP en la intervención comunitaria nos obliga a tomar en consideración dos aspectos: por un lado, la necesidad de que estas aplicaciones se realicen desde un enfoque interdisciplinar y, por otro lado, reconocer que estamos ante situaciones sociales complejas, que no permitirán predeterminar los resultados de las orientaciones de antemano, y ello supone aceptar el riesgo y aprender a manejarlo con la incertidumbre.

La importancia de la investigación en estos nuevos escenarios resulta fundamental e indiscutible para los docentes, pero también para los trabajadores sociales. La investigación, en la medida en que nos

acerca a la realidad social, nos permite ampliar nuestros conocimientos respecto a las situaciones sociales que se problematizan y que constituyen el objeto y los sujetos de estudio y de abordaje desde el Trabajo Social. Pero también supone la posibilidad de favorecer los procesos de retroalimentación del conocimiento hacia la práctica y de ésta hacia el conocimiento. Supone la oportunidad desde el ámbito académico de revisar y re-pensar la teoría, los conceptos y las metodologías que se utilizan en la formación de los profesionales. Desde el ámbito profesional supone la oportunidad de revisar sus prácticas y re-pensar la acción. Esta fue una de las razones fundamentales que se utilizaron para la constitución del grupo motor mixto, integrado por profesores, profesionales y ciudadanas/os, desde el principio y a lo largo del proyecto. La investigación definida y realizada por todos también aparece como un instrumento de concienciación e implicación de los miembros del equipo respecto a las siguientes etapas del proyecto.

Este proyecto se define y se encuadra como investigación/acción/participativa porque el propio proceso tiene que ser participativo<sup>8</sup> y debe conseguir algún tipo de transformación y/o cambios. Es en este sentido que, el propio proceso se plantea como espacio de autoformación y aprendizaje de nuevas maneras de ser y hacer, aceptando el riesgo y el reto de no tener siempre definidos los pasos que vamos a dar, ni el camino que finalmente vamos a recorrer. A partir de aquí, se desarrollan los objetivos del proyecto que básicamente eran cuatro:

- Poder re-pensar teórica, conceptual y metodológicamente la comprensión sobre el Trabajo Social Comunitario.

- Identificar las dificultades y definir las condiciones necesarias para promover y potenciar este tipo de procesos desde el ámbito de los servicios sociales.
- Construir y articular una metodología de intervención comunitaria desde la atención primaria en servicios sociales, que permita una mayor implicación de los trabajadores sociales en este tipo de prácticas.
- Impulsar y/o acompañar tres subproyectos comunitarios conjuntamente con técnicos/profesionales y con vecinas/os en distintos territorios (barrio de Barcelona, barrio del Área Metropolitana, área semi-rural).

La investigación que presentamos está integrada por tres partes. La primera parte se expone la aproximación epistemológica desde la que se explica el porque y el para quien va dirigida la investigación. Esta base ideológica y teórica común define las finalidades de la misma, así como la perspectiva metodológica cualitativa y participativa que utilizamos. En la segunda parte se exponen los procedimientos que hemos utilizado a lo largo de todo el proceso de investigación, así como el conjunto de técnicas que hemos utilizado para el análisis e interpretación de los datos obtenidos. En la tercera parte, presentamos las conclusiones de la investigación en las que identificamos, primero, los condicionantes sociales y organizativos para el impulso del trabajo comunitario desde los servicios sociales de atención primaria, y planteamos, después, una propuesta epistemológica y metodológica para orientar la acción.

■ **notas**

8. Ver Villasante, R. T. (2001) «procesos para la creatividad social» en Villasante, T. Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía, 2, Barcelona, El Viejo Topo.

## Marco teórico en el que se inscribe la investigación

En este apartado queremos dar cuenta de forma sintética de los referentes teóricos que hemos utilizado para construir nuestra problemática de investigación

## El reto de promover el desarrollo social desde la proximidad a las poblaciones

Cuando hablamos de procesos de desarrollo social nos referimos a promover cambios sociales para mejorar o transformar una determinada situación social. En nuestro abordaje del cambio social nos interesa fijarnos en los mecanismos del cambio, o sea, en las relaciones de consenso o de conflicto entre los actores que protagonizan el cambio, que son relaciones que nacen directamente de la misma acción social.

Podemos distinguir entre dos modelos de desarrollo social en función de las prioridades del proceso (Hiernaux, 1989):

- **Dinamización social:** pone el acento en el proceso y lo importante es activar relaciones e interacciones sociales
- **Promoción social:** se prioriza en los resultados, o sea, la mejora o producción del bienestar.

En un proceso de desarrollo social hay que abordar el reto de la integración de acciones entre los diversos sectores de la administración pública y de la sociedad civil implicados en la provisión del bienestar del territorio. Hoy parece que hay un amplio consenso a favor de un modelo de intervención social que apuesta por la planificación estratégica, que favorece la implicación de las personas como un recurso estratégico para afrontar nuevos retos, reconoce la complejidad de los procesos sociales y asume un margen de incertidumbre de la acción (Riera, C., 2002)

Las políticas sociales pueden ser más eficaces y favorecedoras de un proceso de dinamización social si los políticos, los técnicos y los ciudadanos interactúan sobre la base de la participación en los tres momentos claves de la planificación: en el diagnóstico, el diseño de objetivos y programas, y el seguimiento y evaluación de los programas. Pero, a pesar de la importancia de la innovación participativa, la metodología en sí misma no es una garantía de la democratización de los procesos sino que dependerá de los valores que están subyacentes en la acción.

La acción de la administración local en el diseño de políticas y programas de inserción está legitimada por una serie de elementos de eficacia técnica: 1) la capacidad comparativamente más alta de diagnóstico y recepción de necesidades y demandas altamente segmentadas; 2) las posibilidades de flexibilización de la oferta de servicios; 3) la constatación de que los nuevos segmentos sociales bajo relaciones de exclusión presentan unas pautas de articulación de tipo comunitario.

(Brugué, Q., Goma, R., 1995). Pero teniendo en cuenta que uno de los límites de la política local es su relación con los contextos más amplios, es importante procurar que las políticas de desarrollo local no desactiven los niveles superiores.

El desarrollo local se sostiene en el principio de subsidiariedad: aquellas situaciones que se pueden abordar a nivel local deben ser activadas desde este nivel. Este planteamiento incide en los métodos de intervención social en la medida en que permite poner en juego el principio metódico/pedagógico de la proximidad vital. En la medida en que las actividades se realizan en el lugar más cercano a la gente y estén vinculadas a sus experiencias prácticas, se podrán crear espacios para la acción conjunta (Ander Egg, 1997)

### Elementos básicos para comprender la acción comunitaria

Podemos definir la comunidad como un conjunto de individuos que tienen una característica común y un marco donde se dan los principales procesos de la vida social (actividades reproductivas, de trabajo y de ocio) (Rueda, 1998). Se trata de un concepto útil para identificar el ideal a conseguir y agrupar los agentes y actores sociales de un territorio en un proyecto común, pero equívoco si de lo que se trata es de dar cuenta de la realidad social de una localidad.

El descontento con las condiciones existentes en la comunidad ha de iniciar y/o alimentar un proceso de organización comunitaria. Este descontento, que ha de ser

ampliamente compartido en la comunidad, ha de ser enfocado y canalizado en organización, planificación y acción para responder a problemas determinados de manera esperanzada. Podemos decir, pues, que la organización comunitaria es un proceso de constitución y/o mantenimiento de un grupo o inter-grupo alrededor del diseño y la ejecución de un proyecto de desarrollo social.

La acción comunitaria genera beneficios personales y sociales que podemos situar en diferentes ámbitos sociales (Barbero, 2002):

- **Ámbito territorial:** En la medida en que se abordan las situaciones sociales de un territorio de manera holística, se hace evidente la necesidad de constituir intergrupos público-privados (estructuras de partenariado), que promuevan el trabajo en común entre diferentes abordajes en las mismas situaciones sociales problemáticas (integración de acciones) para construir un proyecto de mejora multidimensional.
- **Ámbito cultural/relacional:** La acción comunitaria es un instrumento para promover la recreación de relaciones y el diálogo, crear una visión común sobre las problemáticas y los proyectos de intervención, y fortalecer la conciencia de colectividad.
- **Ámbito político:** En la medida en que la acción comunitaria abre la posibilidad de interlocución y participación en la gestión de los proyectos a los grupos del territorio, se incrementa la autonomía y la capacidad organizativa de la comunidad.
- **Ámbito educativo:** Las experiencias comunitarias permiten adquirir, practicar y poner en juego un abanico de habilidades y capacidades de expresión, de intercambio de información, de planificación y de organización de actividades y en el ejercicio de responsabilidades y en la toma de decisiones.

Podemos diferenciar tres modelos de desarrollo comunitario en función de las estrategias de intervención comunitaria que orientan la acción (De Robertis, C.; Pascal, H., 1994):

- En el marco de la estrategia consensual, se tiende a facilitar la coordinación interpersonas e inter-grupos, ayudar a definir objetivos comunes y facilitar la readaptación y cambio de las pautas adaptativas presentes en una dirección dada. En general, pues, se trata de una estrategia que permite desarrollar los recursos sociales sin violentar la estructura social, sistemas de roles y asignación de recursos existentes, y promueve una participación con más contenido psicosocial y técnico que político.
- En cambio, cuando predomina la estrategia conflictiva, la organización comunitaria tiene un contenido político central y se entiende como una técnica de cuestionamiento para reorganizar la comunidad en oposición a las instituciones que encarnan la sociedad global. Se pone el acento en la existencia de intereses diferentes y se opta por la confrontación como estrategia para defender los intereses de los grupos más débiles, alejados de los espacios de poder institucionalizados.

- En el marco de la estrategia concienciadora, también se parte de una lectura crítica de la sociedad, pero se pone el acento en la tarea educativa con los oprimidos, que les permita aprender a leer su realidad con el fin de que puedan ser capaces de transformarla.

## El compromiso del trabajo social con la organización comunitaria

El papel del trabajador social en los procesos de desarrollo social debiera ser la dinamización de las relaciones entre las personas y los grupos de una comunidad con el fin de facilitar un proceso de mejora de su situación. Ya que, para que estos procesos de desarrollo sean experiencias significativas, resulta imprescindible que participen y se impliquen los sujetos destinatarios del proceso.

Podemos afirmar que el trabajo social ha vivido en los últimos quince años, una tentación de simplificación. Como resultado de ello, los abordajes metodológicos propios del trabajo social, han estado substituidos por procedimientos administrativos de gestión de los problemas sociales y el conocimiento de las situaciones sociales personales o colectivas concretas, ha sido substituido por definiciones de categorías de población (Barbero, 2002)

A pesar de las posibilidades que ofrece el sistema de servicios sociales para el trabajo comunitario, podemos decir que la organización del sistema está pensada y organizada para trabajar individualmente.

Básicamente se apuesta por soluciones asistencialistas y sectoriales, en lugar de fórmulas de desarrollo local, integrales y participativas. Es evidente, pues, la necesidad de que desde la organización de los servicios sociales se haga un esfuerzo para facilitar las prácticas comunitarias, pero también parece claro que los/las trabajadores sociales, en general, necesitan una mayor preparación técnica y una mayor implicación para abordar el reto del trabajo comunitario.

En los últimos años, en un contexto de crisis del Estado del bienestar, toman fuerza las iniciativas que apuestan por favorecer las respuestas generadas por la misma comunidad orientadas por una perspectiva ecosistémica. Esta perspectiva de trabajo ofrece una visión abierta y cooperante con los recursos naturales y una creencia en las capacidades de los sistemas de apoyo a las personas, grupos y comunidades (Navarro, S.; 1998; Villalba, C., 2000).

Este marco ecológico de análisis y reflexión define un nuevo tipo de relación entre los tres polos: profesionales-comunidad-conocimiento. La relación se vuelve más compleja en el sentido en el que la comunidad pasa a ser fuente esencial del conocimiento para el profesional y eso obliga a definir un nuevo papel para el/la trabajador social y el educador social que demanda un cierto compromiso emocional del profesional que, al menos en parte, deberá identificarse con la comunidad natural con la que está trabajando, para poder contribuir al fortalecimiento y crecimiento de las comunidades (Ullan de la Fuente, 1990).

## La contribución de la IAP en el enriquecimiento y expansión del trabajo comunitario

La investigación-acción, promovida por Kurt Lewin a partir de la 2<sup>a</sup> guerra mundial, es una propuesta que quiere superar la distancia existente entre ciencia y práctica, mediante la construcción de un proyecto conjunto que permita que los profesionales aplicados investiguen con rigor los efectos de sus intervenciones prácticas y que los teóricos sean capaces de encontrar aplicaciones sociales relevantes para sus formulaciones. Desde esta perspectiva resulta más fácil entender que la separación entre conocer y actuar es un esfuerzo analítico para separar diferentes operaciones que siempre están presentes en cualquier propuesta metodológica de intervención, pero que estas operaciones no son etapas que se sucedan de manera lineal, sino que se enlazan en forma de espiral a lo largo del proceso.

Destacamos dos formas de aplicar la investigación participativa que en los últimos años han dado un nuevo impulso al trabajo comunitario:

- Marco Marchioni (1999) propone una metodología para la intervención comunitaria, que parte de formas de la investigación-acción-participativa (IAP), que ha orientado desde los años ochenta una serie de procesos de desarrollo comunitario en distintas zonas del Estado español. Estas se conocen como planes comunitarios, en los que los políticos, los técnicos y los ciudadanos de una localidad, con el apoyo de un equipo comunitario, construyen un diagnóstico común, que sirve de base para diseñar y poner en práctica una serie de programas

que den respuestas integrales a los problemas de la gente.

- Tomás R. Villassante (2001) y la red de investigadores, profesionales y militantes con los que trabaja, intentan ir más allá de cierto voluntarismo de la IAP y proponen, a partir de los años noventa, un cuerpo metodológico para transformar las relaciones entre base social, asociaciones y administración local hacia modelos más ciudadanistas que gestionistas (en los que la base social queda excluida de los procesos de decisiones) o tecnicistas (en los que prescinde de la ciudadanía organizada). Se trata de desarrollar con rigor metodológico las potencialidades humanas, creando las condiciones para que se den procesos de reflexión, de autoformación, de programación y de acción social más participativos e igualitarios.

Los dinamizadores de un proceso transformador han de ser flexibles, teniendo en cuenta que uno de los objetivos de un proceso participativo va a ser la construcción de relojes comunes, sincrónicos, entre los actores que se quieren implicar en el proceso con el fin de llegar a encontrarse en tiempos comunes. En un proceso comunitario nos podemos encontrar, al menos con tres tipos diferentes de calendarios, regulados por sus respectivos relojes internos que deberemos ajustar: el de las instituciones (ciclos de representación política, programaciones anuales,...), el de los técnicos (inestabilidad laboral, horarios rígidos,...) y el de los ciudadanos (ritmo de las asociaciones, el tiempo de fiesta,...). (Martín, P., 2001)

Pensamos que apostar por la IAP, una metodología que compatibiliza el rigor científico-técnico con la exigencia de la

participación ciudadana, es muy útil para poder abordar un reto esencial del trabajo social, que no se puede asumir desde el modelo de gestión administrada de los problemas sociales, que domina buena parte de las prácticas actuales del trabajo social: la participación de las poblaciones destinatarias de las intervenciones sociales en sus procesos de cambio. No hay duda que la incorporación de la metodología IAP en la caja de herramientas del trabajo social puede favorecer un proceso de renovación del trabajo social, en la medida que dota de mayor rigor científico a nuestras prácticas y favorece un mayor compromiso sociopolítico de los trabajadores sociales.

## Metodología

La finalidad de esta investigación, como la misma palabra indica, no se agota en el conocimiento sino que pretende vincular el proceso de conocimiento de la realidad a los procesos de transformación. Aunque, en coherencia con nuestro planteamiento, hemos desarrollado los procesos de investigación y de acción en paralelo, es oportuno diferenciar entre los objetivos relacionados con la investigación sobre el estado de las prácticas de trabajo comunitario en Cataluña en los últimos años y los atribuibles a la acción para avanzar en la constitución de grupos capaces de impulsar nuevas experiencias en los tres territorios de referencia.

## La metodología de investigación

En el desarrollo de nuestra estrategia de investigación, con el fin de acercarnos a un conjunto de experiencias comunitarias que diesen cuenta del estado de la situación de

las prácticas de trabajo comunitario en Cataluña en los últimos cinco años, delimitamos nuestro campo de análisis mediante el diseño de una muestra significativa compuesta por 18 experiencias teniendo en cuenta cinco variables diferentes: profundidad de la acción, momento actual del proceso, tema motor, territorio y equipo externo/interno.

### Cuadro 1: La muestra de 18 experiencias comunitarias objeto de nuestro estudio según ámbitos

- Plan Comunitario *Trinitat Nova* (mejora general del barrio)
- Plan Comunitario *Casc Antic* (mejora general del barrio)
- Plan Comunitario *Pomar* (mejora general del barrio)
- Urban de *Santa Coloma de Gramenet* (mejora general del barrio)
- Plan Comunitario *Sant Josep Obrer* (mejora general del barrio)
- Experiencia de *Joves de Roquetes* (jóvenes)
- Experiencia *NASACO* (jóvenes)
- Experiencia *ConSELL de Sant Cosme* (participación ciudadana)
- Experiencia de *Torre Gironella* (urbanismo)
- Experiencia *Reallotjament de Tarradelles* (urbanismo)
- Experiencia *Apren i juga* (educación, tiempo libre y convivencia)
- Proyecto *Xenofilia* (convivencia e interculturalidad)
- Experiencia *Apropem-nos* (convivencia e interculturalidad)
- Experiencia *Gitanos al Bon Pastor* (convivencia e interculturalidad)
- Experiencia *Demències senils a Gavà* (salud)
- Experiencia *Gent del barri* (voluntariado)
- Experiencia *Banc de les Corts* (Red ayuda)
- Experiencia *Banc de l'Eixample* (Red ayuda mutua)

Para obtener las informaciones necesarias para reconstruir las 18 experiencias estudiadas, utilizamos básicamente dos técnicas de investigación: la entrevista en profundidad, con una conducción semidirectiva, a diversos informantes clave que representaban los diversos actores sociales implicados y el análisis de documentos escritos producidos por la organización de la experiencia (proyectos escritos, memorias de actividades, boletines, noticias de prensa,...).

Para desarrollar un análisis comparativo de experiencias, diseñamos un cuadro-resumen<sup>9</sup> que sirvió de guía para la descripción comparativa que queríamos abordar y así perfilar el modelo descriptivo que permitiera establecer las diferencias entre las diversas experiencias comunitarias.

La transcripción literal de cada una de las entrevistas individuales y/o grupales también permitió hacer un análisis de contenido de los diferentes discursos y así identificar los saberes sociales cristalizados en estos discursos construidos a lo largo de la práctica directa de una parte de los sujetos protagonistas de la acción.

### Cuadro 2: Un esquema para reconstruir los procesos de organización comunitaria:

1. La gestación del proceso:
  - El contexto socioeconómico en el que se inscribe la acción
  - La iniciativa del proceso
  - La idea motor
2. La organización del proceso:
  - El grupo motor
  - Las comisiones de trabajo

■ **notas**

9. Que también podemos considerar como la síntesis de nuestra hipótesis-marco

- El grupo de seguimiento
- 3. El desarrollo del proyecto de mejora:
  - El diagnóstico de la situación de partida
  - El contenido de los proyectos
- 4. La participación de la comunidad:
  - La participación de los agentes sociales
  - La participación de los ciudadanos no organizados

## Metodología de la acción: el trabajo en grupo

En coherencia con nuestro proyecto-marco, hemos dinamizado un proceso participativo para construir una comprensión común alrededor del trabajo comunitario, a través de diferentes espacios de trabajo en común y en sub-grupos, en los cuales han participado, especialmente, profesionales de base y profesores universitarios, pero también ciudadanos, técnicos y políticos. Para favorecer la comprensión común del grupo de investigación fue muy útil la utilización de la técnica del grupo de discusión. La transcripción literal de nuestro discurso nos ofreció un documento de debate y análisis que favoreció el proceso grupal.

## Conclusiones de la investigación para orientar la acción

La validez de los resultados y conclusiones que a continuación presentamos, se explica y toman fuerza porque son fruto de un trabajo empírico que nos ha permitido aproximarnos, conocer y construir los discursos acerca del trabajo social comunitario y de las metodologías participativas.

### Los elementos que condicionan el impulso de los proyectos sobre trabajo social comunitario

Los resultados de esta primera operación del proyecto a partir de la realización de una investigación-acción, han permitido identificar, analizar e interpretar algunos de los elementos que están dificultando este tipo de prácticas en tres niveles diferentes. En los contextos sociales, en el marco organizativo de los servicios sociales, y finalmente respecto a trabajadores sociales. A partir de aquí, se trata de poner estos elementos en relación con otros que también aparecen a lo largo de la investigación, y que pueden actuar como oportunidades para poder dar la vuelta a la situación actual. Situarnos a partir de la reflexión y del compromiso colectivo en nuevos escenarios donde el trabajo comunitario sea posible.

#### Estado crítico y recuperación de la cultura participativa

En los relatos de nuestros interlocutores se identifican diferentes factores explicativos de la pérdida de capacidad de participación de la sociedad en general: creciente individualismo de la sociedad; desregularización del mercado laboral; cambios en el papel del Estado, etc. Estos factores han comportado, entre otros, una cesión de la responsabilidad pública a manos privadas o de la iniciativa social; la evidencia de los límites de las democracias representativas y la demostrada incapacidad del Estado para remontar la crisis del Estado del Bienestar.

Esta situación crítica, ha impulsado discursos y praxis de profundización y de recuperación de la cultura participativa desde *la ciudadanía que reclama nuevas formas de hacer política*, que pasan por reconocer y aceptar un *mayor protagonismo de los ciudadanos en el momento de definir las políticas*. En estas experiencias la participación se entiende como la capacidad que tienen los ciudadanos de poder decidir cuales son sus prioridades definidas a partir de aquello que sienten como necesidades sociales no cubiertas, que por definición serán múltiples. Uno de los nudos críticos está en que *los políticos han de asumir el riesgo que supone aceptar el juego que implica la participación*, que conlleva estar dispuesto a aceptar desde el diálogo aquello que la comunidad propone y/o decide, que puede ir en una dirección diferente o incluso opuesta a las líneas políticas y programáticas que tiene la administración.

*La historia y las formas de participación y de activismo social* en los barrios (en diferentes momentos), tal y como nos muestran muchos de nuestros interlocutores, es un elemento que hemos de tener en consideración. Nos encontramos delante de poblaciones que, habiendo vivido las mismas situaciones, la evolución de unos y otros ha sido radicalmente opuesta. Mientras unos han puesto en juego sus capacidades y/o potencialidades en la construcción del espacio colectivo donde vivir, en sus formas de convivencia, los otros han adoptado una actitud más pasiva, y esta diferencia aparece en el momento de impulsar dinámicas de desarrollo con la comunidad.

Los temas y/o situaciones (que eran) vividas como más deficitarias respecto a infraestructuras y falta de equipamientos, se han ido solucionando a lo largo de estos años. Eran grandes temas que afectaban a mucha gente, y este era un elemento aglutinador y movilizador. Una vez cubiertas estas necesidades se hace más difícil encontrar elementos que tengan la misma fuerza y reactiven a los movimientos ciudadanos. *No todos los temas y/o situaciones sociales tienen la misma capacidad aglutinadora*. Para que las personas (gente) se organicen alrededor de un proyecto de mejora, el tema debe de afectar a un número importante de ciudadanos (prácticamente todo el mundo), o bien ha de darse todo un proceso de toma de conciencia y de construcción social de la problemática, visualizándose que *la solución no es individual sino colectiva*.

En aquellas experiencias en las que se reconoce la implicación política a lo largo de todo el proceso, ha permitido crear unas relaciones diferentes entre la administración

local, los vecinos y los técnicos. La creación de estructuras y/o órganos de participación ciudadana real permiten compartir los problemas y las soluciones, crea dinámicas y sinergias multiplicadoras que producen cambios estructurales, de autoconciencia y de autoconocimiento de la comunidad, que generan nuevas formas de relación entre los agentes sociales, el barrio y las instituciones. Iniciar un proceso de trabajo y de mejora del barrio con la comunidad, supone un reto y una oportunidad de aprender a ver y reconocer las capacidades y/o potencialidades de cada actor, pero también de aceptar las dificultades y/o las incertidumbres que se puedan generar. Se trata, pues, de pasar de la cultura de la confrontación, que se erige a partir de la negación del otro, a una cultura del diálogo, que comienza reconociendo al otro y aceptando la posible existencia del conflicto como una parte inherente de esta relación.

A pesar de la importancia y de la significación de estas y de otras experiencias no relatadas pero existentes, *no se apuesta por este tipo de procesos participativos y comunitarios, aún cuando se demuestra su rentabilidad política*.

#### Los elementos organizativos de los Servicios Sociales de Atención Primaria que dificultan el trabajo comunitario

Existen diferentes elementos en el marco organizativo de los servicios sociales de atención primaria que nos explican la poca presencia de experiencias comunitarias. Por un lado, *la complejidad de la realidad social, nos*

sitúa delante de nuevos escenarios donde no queda claro cual ha de ser el papel de los servicios sociales de atención primaria. A partir de las experiencias observadas, podemos afirmar que las organizaciones no están estructuradas ni pensadas para hacer trabajo comunitario. Este no puede ser vivido, tal y como nos relatan algunos profesionales, como una carrera de obstáculos desde la propia organización. Y eso se hace evidente, en el reparto y organización de las tareas de los profesionales, y en la distribución y flexibilidad de los horarios, que no están adecuados para hacer intervención comunitaria.

La implantación del modelo burocrático-administrativo ha condicionado las necesidades sociales de la población a los recursos existentes, ha fragmentado la complementariedad de los diferentes tipos y niveles de intervención, y además ha modelado una imagen de los profesionales, como meros gestores y dispensadores de recursos. Las líneas políticas y técnicas de orientación general de la atención primaria en los servicios sociales no se acaban de ver. Así, mientras el trabajo comunitario está contemplado a nivel de programaciones y/o planes de la administración de forma genérica, habitualmente no se explica como se va a llevar a cabo ni los recursos materiales y humanos que se van a dedicar a ello.

Los tiempos que requiere la intervención comunitaria en cuanto a los resultados y a los cambios en las relaciones o no se contemplan, o conlleva todo un proceso dialéctico, de negociación, que pasa por la confianza y la implicación existente entre los

políticos, ciudadanos, técnicos y profesionales.

La incorporación de los sistemas de gestión económica en los servicios sociales se valora como necesaria, con el fin de poder obtener resultados, y poder así, planificar inversiones y recursos. Pero en la mayoría de las experiencias se identifican los sistemas de gestión, como uno de los elementos que ha frenado e incluso bloqueado algunos de los valores básicos de atención primaria.

El reto pasa por buscar formas que permitan medir el trabajo social comunitario desde una dimensión más cualitativa. Todo el mundo está de acuerdo en la necesidad de obtener resultados para poder evaluar la experiencia y poder así reprogramar nuevos proyectos y/o actuaciones. Pero también es cierto que se debe ajustar la evaluación de resultados con los tiempos que marca el proceso, tiempos que a menudo están más supeditados a la actuación política que no al proceso de la propia experiencia.

**Cuadro 3: Condiciones políticas y organizativas que facilitan la promoción de procesos comunitarios desde los servicios sociales:**

**a) Apuesta política:**

- Encargo y/o apoyo institucional del proceso comunitario (político-gerencial).
- Apuesta institucional por la participación, reconocimiento protagonismo ciudadanos.
- Creación y/o articulación de órganos

participativos mixtos (administración/ciudadanos).

- Implicación estructura municipal: diferentes niveles, diferentes sectores.
- trabajo transversal y interinstitucional
- Reconocimiento presupuestario del trabajo comunitario.

b) Aspectos del marco organizativo de los servicios sociales:

- Flexibilidad organizativa.
- Respeto a los tiempos del proceso.
- Flexibilidad horaria, reorganización de los tiempos y de las tareas de los profesionales en función de la organización comunitaria.
- Disponibilidad de espacios internos de reflexión.
- Formación en metodologías participativas y/o trabajo comunitario a los profesionales y ciudadanos.
- Reconocimiento y valoración significativa de la tarea de los profesionales

No se contemplan ni se miden determinado tipo de actividades que realiza el/la profesional, y estas además no aparecen reflejadas como actividad de los sistemas de gestión y evaluación. Así mismo, se sitúa a este nivel gerencial, como responsable de la desvalorización de las buenas prácticas y del trabajo que realizan los equipos de profesionales en el territorio.

La propuesta que se hace a partir de algunos de los interlocutores para superar esta situación, es a partir de una mayor implicación de los profesionales en todo el

proceso de evaluación, desde la constancia y el rigor metodológico que se adquiere a través de la buena experiencia y de la formación continua.

Cuando analizamos los documentos elaborados durante estos últimos años acerca de la atención primaria, el concepto y/o idea de transversalidad es una de las que más aparece. Muchos de los profesionales y agentes sociales que están implicados en este nivel, tienen presente la necesidad de coordinar acciones. Pero a pesar de ello, no se contempla la transversalidad entendida como otro nivel de implicación y complicidad en relación a un determinado territorio. Los resultados de la investigación nos muestran que conseguir un objetivo común es complicado y difícil, implica un grado de madurez de las organizaciones, sean estas públicas, privadas o sin ánimo de lucro. Los intereses, y en definitiva el poder, actúa como obstáculo para poder buscar y generar espacios de construcción colectiva.

El trabajo con la comunidad no es un tema de responsabilidad exclusiva de los servicios sociales. La creación de estructuras de partenariado puede ser una estrategia que facilita la consecución de este nivel de engranaje y de relación entre los actores sociales y entre los tres sectores, público privado y el tercer sector. Ello debería permitir situar todos los recursos y las acciones en una misma dirección: la del trabajo con y para la comunidad.

Algunos de los interlocutores identifican un conflicto entre la demanda institucional y la acción de profesional. La actual jerarquización de funciones y responsabilidades de la organización se sitúa como una dificultad en el momento de

definir las prioridades y las líneas de actuación en los barrios. Se subrayan dificultades para poder acceder y establecer relaciones con las entidades debido al tipo de relación que prevalece entre estas y la administración. *A los profesionales o bien, se les sitúa como representantes de la administración, y por lo tanto, como correa de transmisión de sus demandas y expectativas. O bien, se les aleja de una parte de la red del barrio, y se les invisibiliza una parte de sus acciones, y ello repercute en colocarles en una posición difícil.* En este caso, los profesionales se encuentran con el dilema de tener que aceptar el nuevo papel asignado desde la administración o bien de transgredir esta posición, intentando buscar y construir estrategias para mantener este tipo de relaciones. En algunos casos incluso se ha llegado a bloquear esta relación, situando según la lógica de la organización que funciona de forma vertical, a técnicos y/o cargos de responsabilidad como únicos representantes e interlocutores de la institución.

*Las orientaciones metodológicas se encuentran supeditadas a la estructura y al funcionamiento de la organización. La especialización y la división del trabajo en la intervención social han estado supeditadas a las exigencias y/o cambios en las propias organizaciones. La fragmentación metodológica se explica por los cambios y procesos de acomodación y de reajuste que ha vivido la atención primaria. No se contempla que la estructura de procedimiento sea común a los diferentes niveles de intervención, individuo-familia-grupo-institución-comunidad-sociedad.*

También se evidencia una falta de reflexión epistemológica y metodológica para repensar y buscar aquello que es característico y común y no aquello que era específico de cada método. Y en este caso la

responsabilidad es compartida. Posiblemente no se puede atribuir sólo a la organización pública esta situación, sino también al *colectivo de profesionales que se han dejado ubicar en esta situación y no han sabido crear estrategias colectivas para buscar y potenciar aquello que es común y consubstancial, en cada nivel de intervención.*

El conocimiento de la realidad social, de las situaciones, la interpretación de problemáticas y la intervención con las poblaciones, comporta pasar más tiempo en la calle que en el despacho, para conocer los recursos, las entidades y las personas. Al mismo tiempo que se precisa de tiempos y espacios para poder reflexionar sobre la acción con el fin de poder redefinirla. Pero en el marco de la atención primaria en servicios sociales, en la mayoría de los casos no se dan estas condiciones. La actual presión asistencial ha colocado a los profesionales en el despacho y sin disponer de espacios para la reflexión colectiva que permiten repensar la práctica.

*Contrariamente, el abordaje comunitario de las situaciones sociales no se entiende, ni resulta posible sin invertir el tiempo de despacho por tiempo de calle, combinado con tiempos que faciliten la reflexión de forma colectiva entre los miembros del equipo de trabajo.* Las acciones han de ser construidas, y en este caso hay que buscar espacios para poder re-pensar colectivamente los diferentes pasos que hay que realizar.

Esta reflexión colectiva también *resulta necesaria para la articulación y potenciación de una red de experiencias comunitarias que se retroalimenten entre si.* Esta, debería permitirnos avanzar en la construcción de

instrumentos de sistematización, evaluar los procesos metodológicos y las diferentes técnicas que se utilizan para impulsar, potenciar y mantener la participación. Todo ello nos permitiría disponer de un banco de experiencias y buenas prácticas, y consolidar así este tipo de metodologías participativas.

trabajo social comunitario sea considerado como necesario y posible por parte de todos los agentes sociales implicados.

#### La dimensión comunitaria a nivel conceptual, epistemológico y metodológico.

En el momento de construir una definición sobre que se entiende trabajo social comunitario, a partir de los diferentes significados que este adquiere por parte de nuestros interlocutores, nos aparece la construcción de una definición compleja, que contiene mucha riqueza conceptual y epistemológica. De entrada podemos afirmar que el trabajo social comunitario es aquel que se realiza con y para la comunidad. Esta definición, hace referencia a los procesos que han de facilitar primero la identificación de las necesidades sociales de los ciudadanos, que viven en un determinado territorio, para después, crear las condiciones para construir las respuestas y/o soluciones de forma participada.

Los ciudadanos aparecen como actores sociales con capacidad para transformar su realidad cotidiana y relacional, de aquellas situaciones que les resultan adversas o que sencillamente quieren tras-formar o re-crear. El trabajo con la comunidad tiene sentido a partir del trabajo con red en relación con las organizaciones y en el territorio, permitiendo visualizar el tejido relacional como una potencialidad. Es justamente en este punto, que debemos interrogarnos sobre el funcionamiento de las organizaciones y por extensión de la red de relaciones entre vecinos. Difícilmente podremos llegar a potenciar la red social, si las organizaciones no están pensadas para funcionar en red.

Desde el intercambio, desde las acciones de apoyo, de ayuda mutua, del trabajo en equipos interdisciplinares. Implica poder articularse y construir objetivos comunes, y para conseguir esto se precisa de una complicidad y una implicación de todos los agentes sociales presentes en un mismo territorio.

Sin duda, el trabajo social comunitario tiene un componente ideológico y político, que se explica por el reconocimiento de la existencia de situaciones de desigualdad a nivel macro y micro social, que generan procesos de marginación y de exclusión social. *Situarse al lado de las poblaciones es un compromiso en forma de principio, que deberían tener todos los profesionales de la acción social*, con la intención de querer revertir aquellas situaciones de injusticia y/o de desigualdad social. Estas prácticas, pues, se entienden como acciones socio-políticas de cambio, de transformación de la realidad social. La tarea de los profesionales se sitúa justamente, en la visibilización, fortalecimiento y mantenimiento de la red.

El trabajo comunitario también se identifica y se describe como la *tarea de constituir y mantener grupos complejos, inter-grupos alrededor de proyectos de desarrollo social*. Estos grupos han de estar integrados básicamente por ciudadanos y profesionales organizados en estructuras de red, para generar procesos de desarrollo y de transformación. Para llegar a la constitución de estos inter-grupos o grupos complejos, hay que hacer todo un trabajo de preparación, que forma parte del trabajo día a día de las entidades y de los/las profesionales. En la construcción de este entramado de relaciones, los/las profesionales tienen un papel importante.

Supone potenciar las relaciones informales y formales, como actividades necesarias que permiten establecer las bases para un trabajo con la comunidad.

No podemos olvidar que el objeto de intervención del trabajo social está directamente conectado con situaciones de dificultad que dan lugar a situaciones de vulnerabilidad y marginación social. El trabajo social se entiende como un proceso de potenciación personal y social de aquellas poblaciones destinatarias. La dinamización y promoción personal y social aparece como una condición fundamental. Estos procesos, han de ser experiencias significativas, de fortalecimiento personal y social, de recuperación y acceso a bienes sociales. Han de situar a los colectivos en situación de vulnerabilidad como ciudadanos con capacidad para poder participar en el contexto y en la sociedad en la que viven.

El trabajo social ha de estimular la conciencia colectiva de necesidad, y el descontento por las situaciones que se viven, y estos elementos aparecen como los ejes fundamentales de la acción. Al mismo tiempo que, potenciar la creatividad social permite trabajar y reforzar elementos de identidades perdidas o invisibilizadas, y restituir las imágenes estereotipadas que se puedan haber construido alrededor de estas personas y colectivos.

*Para desencadenar la creatividad social hay que favorecer la formación de los profesionales pero también de los ciudadanos, en metodologías participativas.* Y la sorpresa de muchos radica en el hecho de descubrir que en realidad conocían y sabían mucho más de lo que pensaban. Como en el caso de los

profesionales que están participando en las 18 experiencias objeto de esta investigación, que nos explican de forma nítida, que esta inseguridad solo desaparece a medida que van entrando en la acción. En definitiva, a modo de conclusión, estas metodologías solo se aprenden desde la práctica, y teniendo muy claro que siempre se trata de procesos que requieren tiempo.

Las metodologías participativas se identifican como aquellas que permiten aprender a relacionarse y a trabajar de manera diferente entre las entidades, ciudadanas y profesionales del territorio. Invitan a modificar actitudes, imágenes reconfiguradas y a posicionarse conjuntamente en relación a un proyecto como producto del esfuerzo de todos. Este tipo de procesos permiten hacer cambios en uno/a mismo, en el grupo y en relación a los inter grupos en relación al proyecto. Permiten sistematizar este tipo de procesos y evaluar todo aquello que se ha ido implementando y creando. Promueven la innovación, la capacidad de saber reaccionar y adecuar los instrumentos a las necesidades del momento. El hecho de que la acción comunitaria es todo un proceso de dialogo y de construcción colectiva, supone, aceptar el reto de trabajar con la incertidumbre de no saber de entrada cuales serán los resultados de la acción.

Es en este sentido, que nuestros interlocutores reclaman de la universidad una apuesta clara ante este tipo de metodologías y técnicas. Hay que poder estudiar desde una base teórica, pero sobretodo, se han de aprender en la práctica concreta. En este aspecto, los docentes tenemos la responsabilidad de que así sea, pero también los profesionales que desde la práctica están formando o pueden hacerlo, a

los futuros profesionales de la intervención social. También puede ser útil ofrecer una mirada externa al proceso ejerciendo el rol de observador-asesor, siempre y cuando no se generen situaciones de dependencia respecto al equipo y/o grupo que impulsa el proceso.

#### Perfil y características de los profesionales que trabajan con la comunidad:

Todos los profesionales de la intervención social, y en concreto todos los/las trabajadores sociales deben de poder trabajar con y para la comunidad. Para que ello sea posible, deben darse diferentes actitudes y valores que tienen que han tenido que estar interiorizados y comprendidos.

#### Cuadro 4: Características y habilidades del profesional y dinamizador comunitario

- Motivación elevada y confianza en la capacidad propia y de los ciudadanos.
- Aprender a trabajar de forma interdisciplinar.
- Capacidad de construir de forma dialéctica su rol a lo largo del proceso.
- Capacidad de improvisación para afrontar situaciones de incertidumbre.
- Habilidades para facilitar el dialogo, la gestión de situaciones de conflictos.
- Habilidades para la dinamización de grupos.
- Capacidad para convertir las ideas en viables
- Conocimiento de metodologías participativas
- Ganas de aprender y de auto-formarse.

El trabajador social tiene que estar dispuesto a aprender a situarse en los procesos participativos. Para identificar y construir de forma dialéctica su rol, ha de saber escuchar, apoyar y acompañar todo el proceso. Impulsar y promover este tipo de procesos, no se puede confundir con la idea de liderar necesariamente el proceso. El papel de los profesionales ha de poder ser dialogado en el interior del grupo, y fuera, desde la escucha que facilita aprender a situarse. Para conseguirlo se requiere delicadeza y mucha prudencia. No se trata tanto de hacer pasos de gigante como de avanzar poco a poco, pero aportando elementos de seguridad y solidez a la gente.

Comporta *hacer un papel de bisagra entre la administración y los ciudadanos organizados*. Este papel no resulta fácil y al mismo tiempo, puede resultar un tanto incómodo en la medida que no se tiene la certeza en cómo y cuáles van a ser los resultados de las acciones. Se exige también tener habilidades comunicativas y relacionales para poder trabajar el diálogo, la gestión de situaciones de conflicto. También se considera importante, *aprender a trabajar en equipo, tener un papel dinamizador y aprender y ayudar a convertir las ideas en viables*. Y eso quiere decir, estar dispuesto a trabajar con la incertidumbre, y sin tener siempre controladas todas las variables que pueden entrar en juego en este tipo de proceso. Supone reivindicar la capacidad de improvisar, desde la experiencia y lo aprendido, como un valor añadido al profesional.

Para poder afrontar debidamente estos retos profesionales hay que poder buscar y reclamar espacios de formación y también

de autoformación para poder ser competentes en aquello que la comunidad espera. *La motivación también se plantea como un elemento clave, supone tener unas inquietudes, unas ganas de innovar, de pensar y buscar alternativas, de conocer la realidad social en la que se trabaja*. Y es en este punto que nos atrevemos a recomendar que si esta motivación y una cierta vocación no existen, sería conveniente no optar por este tipo de prácticas. El trabajo social comunitario reclama una predisposición, que pasa entre otros, por adaptar el horario laboral a las relaciones y actividades que hay que hacer con la comunidad. Pero al mismo tiempo permite que el/la profesional se sienta más creativo e imaginativo, tal y como nos manifiestan la totalidad de los profesionales que participan en las experiencias. El esfuerzo y las dificultades a las que tienen que hacer frente es superado y compensado con creces por la satisfacción. A modo de conclusión final nos atrevemos a afirmar que la satisfacción de los/las profesionales es fruto del sentimiento de llevar a cabo un trabajo bien hecho, y este acaba repercutiendo positivamente en la organización.

No queremos acabar este artículo sin reconocer el esfuerzo y sobretodo la oportunidad que ha supuesto la realización de esta investigación por parte de todos. El reto de constituir un grupo alrededor de un proyecto de estas características ha significado muchos aprendizajes. La difícil y entusiasmadora tarea de formar un grupo integrado por profesores, por profesionales de la acción y por ciudadanos ha sido posible porque la ilusión y las ganas de hacer, han superado las dificultades de buscar espacios y tiempos comunes *La construcción común de códigos*,

*lenguajes y de conocimientos ha sido posible por las dinámicas y estrategias internas que se han puesto en marcha a lo largo de esta primera operación*. Los resultados que hemos presentado consideramos que son importantes e ilustrativos del trabajo que se ha realizado. Estos además, constituyen las hipótesis de trabajo que van a acompañar la segunda operación de este proyecto, y por lo tanto deberán ser validadas y/o refutadas según los resultados obtenidos a partir de la acción comunitaria en cada uno de los tres territorios objeto del proyecto marco.

Este ha sido un proceso de autoformación a partir de la acción del propio grupo pero sobretodo lo que realmente cuenta es el proceso seguido, y la posibilidad de crear colectivamente.

#### Bibliografía

- ANDER-EGG, E.(1997) *Metodologías de acción social*. Madrid: Instituto de Ciencias Sociales Aplicadas.
- BARBERO, J. M.(2002) *El trabajo social en España*. Zaragoza: Mira editores.
- BRUGUÉ, Q.; GOMÀ, R. (coord.)(1995) "Análisis de programas municipales de bienestar social. Estudio de caso de la comarca del Garraf". *Revista de treball social*. Col·legi Oficial DTS i AS de Catalunya. núm.140. Barcelona.
- CORTÈS, F. (2003) "Una aproximació als plans comunitaris: una manera d'organitzar la comunitat per promoure processos de desenvolupament local". *Revista de treball social*. Col·legi Oficial DTS i AS de Catalunya, num. 172, Barcelona.
- COSTA, J.; TEJERO, E. (1999) "Urbanismo y trabajo social: ¿Dos disciplinas y un destino? ". A: *Servicios Sociales y Política Social*. Consejo General de Colegios Oficiales de DTS, núm. 47. Madrid.
- DE ROBERTIS, C.; PASCAL, H. (1994) *La intervención colectiva en trabajo social: la acción con grupos y comunidades*. Buenos Aires: El Ateneo.
- HIERNAUX, J.P (1989) "Tendencias del desarrollo social local en Europa". Ponencia Encuentro Internacional sobre Política Social.
- LLOBET, M. CORTÉS, F y ALEMANY, R. (2004) "Proyecto de investigación/acción en trabajo social comunitario: la construcción de prácticas participativas" en *Revista Portularia*. Universidad Huelva. n.4
- LLOBET, M. CORTÉS, F, ALEMANY, R y BALLESTEROS, X. (2004) *Investigación/acción en trabajo social comunitario: la construcción de prácticas participativas* en: MARTÍ, J.; PASCUAL, J.; REBOLLO, O. (coords.). *Organización social y transformación local y urbana*. Madrid: Ed. Iepala, 2004.
- MARCHIONI, M. (1999) *Comunidad, Participación y Desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Editorial Popular.
- MARTÍ, J. (2000) "La investigación-acción-participativa. Estructura y fases". En: Villasante, T. R; Montañés, M.; Martí, J. *La investigación social participativa: construyendo ciudadanía*, 1. El Viejo Topo.
- MARTÍN, P. (2001) "Mapas sociales: método y ejemplos prácticos". A: Villasante, T.R; Montañés, M.; Martí, P. (coord.). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía*, 2. El Viejo Topo.
- NAVARRO, S. (1998) "Un salto con red". A: *Servicios Sociales y Política Social*. Consejo General de Colegios Oficiales de DTS. Madrid: 1998, núm. 40.
- PELEGRÍ, X. (1999) "El treball comunitari en els Serveis Socials d'atenció primària". En: *2a Jornada dels Serveis Socials d'atenció primària: subjecció i xarxes socials*. Barcelona.
- RIERA, C. (2002) *La participació social: recerca-acció participativa. Metodologies*. Postgrau Mediació Comunitària de la UB. Barcelona: Universitat de Barcelona. [Material multifotocopiado].

RUBIO, M. J.; VARAS, J. (1997) *El análisis de la realidad social en la intervención social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Editorial CCS.

RUEDA, J. M. (1998) *Comunitat, participació i benestar social*. Barcelona: Diputació de Barcelona.

ULLAN DE LA FUENTE, A. (1990) "Auto eficacia y poder comunitario". A: *Revista de treball social*. Col·legi Oficial DTS i AS de Catalunya, núm. 118. Barcelona.

VILLALBA, C. (2000) "Dimensiones individuales y comunitarias de las redes sociales. Aproximación al

análisis de los sistemas de apoyo comunitario". En: *Relaciones humanas. Nuevas tecnologías. Conferencias y ponencias del 3er Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social*. Barcelona: Mira editores.

VILLASANTE, T. R. (2001) "Procesos para la creatividad social". En: Villasante, T. R.; Montañés, M.; Martín, P. (coord.). *Prácticas locales de creatividad social. Construyendo ciudadanía*, 2. El Viejo Topo.

ZAMANILLO, T.; GAITÁN, L. (1992) *Para comprender el trabajo social*. Estella, EVD.

## Al reencuentro de lo comunitario. Una oportunidad para el Trabajo Social y los Servicios Sociales

**Antonio M. Jiménez Sánchez.** DTS.  
Trabajador Social.

Conviene reflexionar hoy sobre el papel del trabajador social en la intervención comunitaria. Y decimos que conviene porque en nuestro país aquellas experiencias de los poblados de colonización, de las barriadas periféricas de las grandes ciudades, de los planes comunitarios de áreas deprimidas, corren hoy el riesgo de perderse en la memoria remota de unos trabajadores sociales que envejecen. A falta de otros trabajos que lo acrediten, tiene uno hoy que acudir a los viejos manuales para encontrar en estado puro ese constructo (¿método, nivel de intervención, proceso, estrategia, modelo?) que en el seno de la Disciplina nos dio por denominar, bajo traducción directa de quienes lo inventaron, *Trabajo Comunitario* o *Trabajo de Comunidad*.

No es nuestro interés entrar en un debate epistemológico. De eso ya se ocuparon otros. Lo que aquí nos trae es el interés por descubrir cómo se redefine en nuestra España postmoderna de principios de siglo la intervención social con comunidades y, especialmente, si los trabajadores sociales aún tenemos que decir algo al respecto.

Hubo un tiempo en que no había nada, por decir, ni libertades democráticas, ni servicios que superasen una bienintencionada acción benéfica. Corrían los años 60 y había "ganas de hacer algo". Expertos venidos desde el extranjero –particularmente de Italia– y el impulso de la ONU –en nuestro país, más simbólico que institucional– al desarrollo de

las comunidades mediante estrategias de acción comunitaria, hicieron que algo comenzara a removese en el panorama de la *ayuda social*<sup>1</sup>. Era sólo eso, ganas, ideas, simiente de algo que comenzaba a mudar. Habría que esperar una década para que esta *nueva concepción* de lo colectivo, impulsada por la ideología del cambio, adquiriese más vigor en las prácticas de las primeras asistentes sociales. Aún en los tiempos de efervescencia que habrían de apurar la década, hablar de un método sistematizado de Trabajo Comunitario nos parece, con la perspectiva que dan los años, pretencioso.

Pero, rescatemos lo bueno. Nuestras colegas, tal vez a ciegas, impulsadas en no pocos casos por la militancia política, en otros por el compromiso obrero-cristiano y aun por las primeras aspiraciones de profesionalización, detectan la necesidad de imprimir una nueva dirección a la intervención social. No sólo denuncian la actitud evasiva de los poderes públicos en la atención de las necesidades, también rehusan una corrección acrítica de los problemas individuales y una ausencia real y efectiva de participación. En un contexto de transformación política y social, algo nuevo estaba naciendo en eso que años más tarde las universidades llamarían Trabajo Social. Probablemente, y de la mano del trabajo con comunidades, se asistiera al nacimiento en España del Trabajo Social mismo. Es ésta una cuestión sobre la que hasta ahora se ha aportado poco por parte de los historiadores de la Disciplina.

notas

1. José Luis Malagón Bernal. 1999. *Fundamentos del Trabajo Social Comunitario. Bases Teóricas y Metodológicas para la Intervención Comunitaria*. Sevilla: Aconcagua Libros. Pp. 76-81.

Pero destaquemos una idea. En ese contexto de vacío que recorre las postrimerías del régimen franquista y los primeros años de nuestra democracia, allí donde no había nada, aparecían las primeras asistentes sociales apuntándose al carro de la movilización comunitaria. También sobre el cómo de esta "agitación", de esta "turbulencia social" se ha sistematizado poco. Unos hablan de *organización de la comunidad*, otras de experiencias adaptadas de *desarrollo comunitario*, otros de híbridos particulares acomodados a cada contexto. Cuando menos, se trataba de un nuevo enfoque, de un estar fuera, de una promoción de grupos de acción, de una disidencia respecto a lo adaptativo-reparador, de la detección participada de las necesidades de la gente. Que eso se hiciera por contagio del momento sociopolítico, por el impulso de otros agentes (curas de barrio, educadores en su más amplia gama, líderes vecinales, sindicales o políticos), por intuición o por formación, importa poco. Se hizo, lo hicieron nuestras colegas y con ellas emergieron las señas de identidad de una nueva forma de hacer.

Avancemos en la historia. Los ochenta traen consigo las estructuras de Servicios Sociales Generales<sup>2</sup>. No es momento de corporativismos, pero sería faltar a la verdad negar el mérito que en el nacimiento del nuevo sistema corresponde a los trabajadores sociales. Ahí están las Jornadas de Pamplona y su manifiesto, todo un clásico: "El libro de las Casitas", de Patrocinio de las Heras y Elvira Cortajarena (1979). No sólo se idean los Servicios Sociales, se organizan a nivel político-territorial y la reivindicación de lo local adquiere papel protagonista. La comunidad se aprehende bajo lo local y lo comunitario se organiza en torno a la

política municipal y sus órganos de gobierno, los Ayuntamientos. No podía ignorarse la batalla de los últimos años y el municipio se constituye en el eje central de las nuevas conquistas arrancadas a la democracia: intervención pública, adhesión a lo colectivo y participación social.

Tratándose de un logro, tampoco se deben ignorar los riesgos de una bidireccionalidad rígida entre lo comunitario y la intervención pública local. No han hecho falta muchos años para entender que *lo comunitario* excede a las políticas locales y que lo público ahoga a la participación cuando éste trata de erigirse en monopolio.

Mas nadie dijo entonces que las cosas debieran evolucionar de esa manera. Aquello sólo pretendió ser un comienzo. Comienzo pertinente en tanto circunstancialmente necesario. Y, por supuesto, absolutamente ajeno al crecimiento posterior de un Sistema, a su fragmentación y a sus efectos perversos. De nuevo, esos son otros debates. Lo que aquí pretendemos subrayar es la vocación municipalista del sistema público que nace; municipalista en cuanto a su organización administrativa, local en cuanto a su diseño territorial y comunitario respecto a sus modos de intervención. Y ya se sabe que cada uno de estos elementos puede existir con independencia de los otros, pero las cosas entonces, en aquel momento, así se escribieron. Se esgrimía también que el/la asistente social, en cuanto figura profesional, ocupaba un lugar central en la configuración del Bienestar Social Municipal<sup>3</sup> – argumento hoy cuestionado hasta la ofensa.

Irrumpen las leyes de Servicios Sociales y en ellas hay coincidencia respecto a la

estructuración de dos niveles básicos de atención. El comunitarismo anterior se refleja en dos formas principales. Una, a través de los principios ordenadores del Sistema: descentralización, coordinación y participación serían los principales. Otra, mediante la implantación de un nivel básico de atención al que se le atribuyen todas las cualidades que en su día reivindicara la intervención comunitaria. Nacen así los servicios sociales generales, básicos, de atención primaria o comunitarios, verdadera novedad del sistema –si bien ya eran identificables honrosos antecedentes que sirvieron de inspiración–. Las demás estructuras del Sistema, es decir, los servicios sociales sectoriales, especializados o específicos –que bajo mil fórmulas habían existido siempre– no hacían sino incorporarse a una *red*<sup>4</sup> que procuraría dotarlos de coherencia, organizándolos y reestructurándolos de acuerdo a unas necesidades que no podían sino emanar de las demandas del nivel destinado a captar y traducir los estados de necesidad ciudadanos.

La propia lógica del sistema –perfectamente refrendada, insistimos, en sus principios inspiradores– hacía de lo comunitario su bandera. En no pocas propuestas de organización y planificación de las políticas sociales sobre el territorio se arguye, en la misma línea que trazara *Introducción al Bienestar Social*, la descentralización característica del sistema como eje distintivo frente a otros servicios de mayor tendencia centrípeta<sup>5</sup>. Es como si no sólo los servicios sociales especializados perdieran su sentido al margen de lo comunitario, sino que sin ellos, además, todo el aparataje restante de la Administración Social se precipitara hacia la nada. No pretendemos aquí desvelar la

certeza de este argumento –interesante pero discutible, osado y, vistas las cosas, irreal en todo aquello que no sean intentos de coordinación entre servicios que ya operan en un mismo territorio–, tan sólo seguir aportando elementos sobre el binomio Servicios Sociales-intervención comunitaria.

Partamos, entonces, de la constatación de este nexo. Lo que nos preocupa y he aquí una de las principales tesis de este trabajo, es la confusión entre la organización administrativa de un sistema público y las metodologías específicas de intervención comunitaria. En otras palabras, que la descentralización, la participación y el establecimiento de un nivel básico de atención no tienen por qué garantizar un modo de proceder de alcance comunitario.

**notas**  
2. Gustavo García Herreno y José Manuel Ramírez Navarro. 1992. *Los Nuevos Servicios Sociales. Síntesis de Conceptos y Evolución*. Zaragoza: Certeza. Pp. 54-69.

3. M.<sup>a</sup>. Patrocinio de las Heras y Elvira Cartajarena. 1979. *Introducción al Bienestar Social*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales & Siglo XXI (6<sup>a</sup>. ed.). P. 175.

4. Gustavo García Herrero. 1988. *Los Centros de Servicios Sociales. Conceptualización y Desarrollo Operativo*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales & Siglo XXI. P. 23.

5. Ángel Parreño. 1991. "Coordinación de las Acciones de Bienestar Social en Alcázar de San Juan (Ciudad Real)". En *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. Nº. 22. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Pp. 67-68.

¿Obvio? Mucho menos de lo que parece. Se dice que los servicios sociales generales actúan sobre espacios poblacionales y territoriales dimensionados. En un intento no siempre afortunado por hacer coincidir demarcaciones político-territoriales con espacios demográficos, que no históricos y socioantropológicos, se trazan los mapas de Servicios Sociales y sobre ellos se ordenan estructuras básicas y especializadas. A partir de ahí es posible identificar diversas situaciones que traicionan la tradición comunitaria que supuestamente traducen los principios político-ideológicos en que se sustenta el sistema público. Opinamos que lo que en un principio fue marca indiscutible de un panorama sociohistórico concreto, se modifica en modo paralelo a una complejización de los servicios públicos, y que a su vez discurre paralela a la suerte del Estado del Bienestar y, en modo determinante, a la nueva dinámica social en que hoy se define lo comunitario<sup>6</sup>. Los cambios no son nunca casuales, o al menos no lo son en este caso.

Pero vayamos a lo concreto. Son tres los *besos de judas*. El primero viene dado por la falacia constatada de que la acción sectorial propia de los servicios sociales especializados, se construye y articula conforme a las necesidades emanadas de la acción primaria específica de los servicios sociales comunitarios. Consideremos el supuesto de que, ciertamente, los servicios sociales generales trabajan con la comunidad y, por ende, traducen de manera efectiva las necesidades ciudadanas. Si resulta atrevido afirmar que los Centros de Servicios Sociales logran hoy que las políticas municipales (no olvidemos, bajo un mismo patrón y jefe) consideren sus diagnósticos y los incluyan

en otra cosa que no sea la atención a los menesterosos, afirmar que la red de servicios sociales especializados (no olvidemos, en su mayoría bajo distinto patrón y jefe) se ha levantado de acuerdo a las cifras de su sistema de información (S.I.U.S.S.) o sus memorias de gestión, provoca la risa. En cada rincón de nuestra España pueden buscarse ejemplos precisos de ello y en el mismo esfuerzo las razones que, se dice, exoneran de culpa: servicios heredados del pasado, respuestas salomónicas ante corporaciones locales ávidas de recursos, la sola consideración de criterios de distribución cuantitativos y objetivables, estudios macrosociales que aconsejaban su implantación y, cómo no, complacencia política ante determinados *lobbies*. Si, como apuesta el sistema, es la acción primaria la que *empodera* a la comunidad, su voz se escucha poco entre los especialistas.

El segundo de los obstáculos relaja la crítica anterior a fuerza de advertir un error precedente. Esto es así en tanto denuncia el ingenuo automatismo con que la atención básica de servicios sociales se identifica con la intervención comunitaria. Lo dijimos antes: se presupone que la creación de una estructura idónea avala el empleo de cierta metodología. La propia denominación con que algunas leyes autonómicas de servicios sociales conceptualizan a sus servicios generales ("comunitarios") habla de esta asimilación. Pareciera que el solo hecho de actuar en el nivel administrativo más próximo al ciudadano y el de realizar una atención polivalente y universal a todos los colectivos de intervención y áreas de necesidad, garantizase espontáneamente la actuación comunitaria. Aplicando la misma lógica, podría sobreentenderse que nunca un

servicio sectorial, por depender de una administración de ámbito supralocal y/u ocuparse de un colectivo específico pudiese intervenir comunitariamente. Ni lo uno ni lo otro.

Finalmente, la tercera piedra en el camino nos parece la más importante, y ello porque por sí sola minimiza los problemas anteriores y basta para romper el esencialismo del que debe rehuir toda intervención pública sobre la comunidad. La deconstrucción de ese esquematismo pasa por revelar algunas evidencias: a) que los niveles básicos de atención de un sistema público, inclusive aquel que específicamente se organiza para facilitar el trabajo con comunidades, no pueden ni deben soportar por si solos una responsabilidad que los trasciende; b) por la misma razón, que un sistema público, por muy descentralizador que se pretenda, no agota la interlocución sobre las necesidades comunitarias y, en consecuencia, no puede erigirse en plataforma participativa única del Bienestar Social; finalmente, que el Bienestar Social, la comunidad y lo comunitario, superan cualquier intervención pública y demandan del diálogo permanente con otros actores sociales (mercado e iniciativa social).

¿Supone cuánto afirmamos negar las potencialidades que de cara a la realización de un trabajo comunitario comprende el sistema público de Servicios Sociales? En absoluto, precisamente la denuncia de cuánto antecede no es sino la base de su reivindicación. Lo que se trata de poner en cuestión –segunda baza de este artículo– es la relajación a que se han sometido las intervenciones comunitarias que un día irrumpieron en el seno del Trabajo Social una vez se trasladan al universo institucional de los Servicios Sociales.

No es ninguna novedad alegar el vaciado que los trabajadores sociales realizan sobre el sistema público de Servicios Sociales en detrimento de su propio desarrollo disciplinar. Tampoco es demérito alguno. Sólo lamentamos que por parte de algunas voces hoy no se reconozca esta labor y que, paralelamente, no hayamos sabido rentabilizar de cara al ejercicio idiosincrático de nuestra profesión las oportunidades que el nuevo campo de trabajo ofrece. Los causas de que hoy muchos de nuestros colegas ejerzan más como técnicos de servicios sociales que como verdaderos trabajadores sociales rebasan los pecados de nuestra profesión. Y lo dicho no es ajeno a la intervención comunitaria que se emprende desde los Servicios Sociales.

Pareciera que los trabajadores sociales hubiésemos dejado lo comunitario en manos de las instituciones que creamos. Volvamos de nuevo a la historia. Eran momentos de cambio, de ausencia de estructuras y políticas sociales cuando peleamos con fuerza por dotar a pueblos y barrios de infraestructuras sociales. En su diseño hicimos comprender a quienes mandaban –cuando no entramos en política para elevar más fuerte nuestra voz– que la casa que crearan debía hacerse de modo que la comunidad resultase insustituible. Convencidos, nos dieron lo que pedimos. Carretera en mano, llevamos nuestro

6. Como muestra, es suficiente notar las dificultades en torno a la propia conceptualización de comunidad en el seno de la producción científica, dificultades renovadas con la emergencia de nuevos vínculos socioculturales y los nuevos espacios creadas al amparo de la sociedad de la comunicación.

mensaje por tierras perdidas donde unas jovencísimas asistentes sociales simbolizaron, junto a las maestras de adultos, el estreno de las políticas sociales. Era necesario montar los servicios y era importante hacerlo bien. Hacerlo bien era contar con las comunidades y esta vez de la mano de la *animación comunitaria*, las comunidades rurales asistieron al estreno de sus nuevos servicios. Se improvisó mucho, se aprendió sobre la práctica, Marchioni, Kisnerman y Ander-Egg –había poco más– se pusieron de moda. Mientras, en la ciudad, se avanzaba más rápido, se construían los primeros centros de servicios sociales y se ponían las bases de lo que sería un verdadero sistema público. Los trabajadores sociales pelearon porque el legado comunitario, empíricamente contrastado en tiempos de contienda y, luego, en fase de implantación, quedara recogido en sus textos fundacionales: las leyes de Servicios Sociales.

¿Coronar una meta supone su renuncia? ¿Acaso fue ingenuo confiar en la bonanza del nuevo sistema? O previamente, ¿se interviene sobre la comunidad desde el ámbito de los Servicios Sociales?... Son demasiadas preguntas. Vayamos despacio.

Partimos de un supuesto que, aunque rebatible, nos permite avanzar en nuestra argumentación. Los Servicios Sociales han sabido organizarse para prestar una atención personal a la población. Como prueba, ahí están los servicios de información y orientación de los servicios sociales generales y los diversos programas de atención –asistencial, terapéutica, socioeducativa– que desde diferentes recursos del sistema se dispensan a individuos y familias. En otro orden, digamos también que se da cobertura

a la atención sectorial de colectivos específicos mediante fórmulas diversas (centros de atención especializada, apoyo financiero a colectivos organizados de afectados, apoyo técnico y logístico, convenios de cooperación para la prestación de servicios...) que, con mayor o menor éxito, con mejor o peor dotación, satisfacen ciertas expectativas. Sin embargo, afloran las dificultades cuando se trata de identificar las fórmulas y perfiles en que se realiza hoy el trabajo con comunidades.

Bien como profesionales de la intervención directa, bien desde el ámbito de la gestión y el diseño de acciones estratégicas y tácticas –más las segundas que las primeras–, los trabajadores sociales han sabido ubicarse para aportar sus destrezas a lo institucionalmente exigido. Al fin y al cabo, todo ingeniero conoce bien su *invento*. De nuevo, lo que se hace menos comprensible es detectar su ausencia en los procesos de trabajo comunitario.

Esta afirmación no está exenta de dificultades y precisa de ciertas aclaraciones. La primera pasa por la propia concepción que se acepte sobre lo que es el *trabajo comunitario*. Muchos han hablado ya de esto y no nos pararemos en ello más que lo necesario para señalar que, desde la visión que aporta la superación de la metodología clásica en Trabajo Social, o la aplicación de determinadas perspectivas teóricas (la ecológico-sistémica es la más significativa), toda intervención, al margen de su ámbito de aplicación, adopta necesariamente a la comunidad como referente. Contemplado así el problema, cualquier actuación microsocial es necesariamente comunitaria. Pero aceptar este argumento para excusar la

intervención colectiva es, llanamente, falsear la teoría. Y ello porque los nuevos planteamientos metodológicos enfatizan la intervención en redes sociales y los defensores de lo sistémico plantean la actuación sobre el mesosistema como parte imprescindible del plan de trabajo.

También podría defenderse la ausencia de las intervenciones comunitarias en el Trabajo Social que hoy se realiza en los Servicios Sociales justificando la falta de una política institucional al respecto. Expresado más coloquialmente: ningún asalariado se salta las reglas del jefe. Es un argumento de peso, pero asimismo matizable. Nadie discute el necesario impulso institucional que requieren los planes de acción comunitaria. Pero siendo así las cosas, no es menos cierto que es papel del profesional, en nuestro caso del profesional del Trabajo Social, informar-proponer-justificar la conveniencia del trabajo comunitario para el logro de la eficiencia en aquellos objetivos que desde la agencia empleadora se le encomiendan. De igual modo que para la optimización de los factores de protección de que dispone un adolescente con conductas disruptivas en el seno de una familia multiproblemática, sabe demandar la conveniencia de recursos de ocio alternativo –es un ejemplo–, el trabajador social debe incorporar a su repertorio profesional la necesidad de aplicar metodologías y técnicas de trabajo comunitario. Esconderse bajo el “paraguas” institucional es sólo una excusa que nos convence a medias. Alegar que las circunstancias de hoy, con una infraestructura y una *cultura de lo social* ya disponible, son más adversas que las que enfrentaron las asistentes sociales de lo comunitario, es una defensa endeble. Y nadie

habla de *echarse al monte*, ni de *vocaciones*, ni siquiera de cierto espíritu combativo, tan sólo del deber que como profesionales tenemos de dotarnos de aquellos instrumentos que, siendo propios, favorecen la eficacia de nuestro trabajo y contribuyen al bienestar de aquellos a quienes nos debemos. Con ello, de camino que ejecutamos nuestro propio Código de Ética Profesional, mejoramos el funcionamiento del sistema que creamos y que nos paga a fin de mes.

Finalmente, hay opiniones muy serias que no admiten la decadencia del trabajo social comunitario, sino simplemente su transformación. De forma simultánea a los cambios habidos en la estructura social y en el marco sociocultural que nos separa del de décadas precedentes, asistimos hoy a una revitalización de los contextos privados personales centrados en el espacio social más inmediato. Para éstos, la comunidad se desdibuja, convirtiéndose en una abstracción idealizada que resulta inaprensible en el marco de las intervenciones aplicadas. En su lugar, proponen otras formas de intervención colectiva como es el *trabajo con redes sociales*, al que vinculan con un fortalecimiento de los grupos primarios, fundamentalmente la familia. Entendemos acertada esta postura. Sin embargo, no nos parece limitativa de trabajos de acción comunitaria que, reconociendo las nuevas estructuras de cooperación que se desarrollan en las sociedades modernas postindustriales, adopten a los grupos de acción como sujetos principales de la intervención y a sus interacciones como instrumento para el cambio y la mejora del medio ambiente social. Antes al contrario, la emergencia de nuevos modelos de práctica profesional

enriquece y amplía las posibilidades de intervención, adaptándolas al surgimiento de nuevas situaciones y problemas sociales.

Este nuevo contexto al que aludimos (la postmodernidad, con todas las connotaciones políticas, económicas y culturales que conlleva) debe ser puesto en relación con las dos premisas que venimos sosteniendo: la escasez de proyectos de intervención comunitaria en el marco de los Servicios Sociales y, paralelamente, la deserción del Trabajo Social en el impulso que en otros tiempos liderara. Se trata ahora de recuperar lo que antes tuvimos.

Respecto a los primeros, resulta hoy imposible ignorar la configuración de buena parte de las políticas sociales mediante los denominados *planes integrales o transversales*<sup>7</sup> de acción. Son éstos, instrumentos favorecedores de una igualdad real de oportunidades a partir de elementos y estrategias dirigidos de manera específica a los colectivos sociales de referencia (personas con discapacidad, drogodependientes, personas inmigradas...). Lejos de las prácticas paternalistas más propias de épocas anteriores y a la poste facilitadoras de discriminación institucional, lo que se pretende es ofrecer una respuesta normalizada sobre la base de las prestaciones propias de cada sistema público.

Las comunidades entienden mucho de necesidades y pocas veces de reparto institucional. Por eso, cuando los Servicios Sociales han emprendido intervenciones colectivas en solitario, escasamente han logrado ir más allá de acciones sectoriales –impulsadas bien desde los servicios sociales generales, bien desde los especializados– que

centradas en colectivos diferenciados social o culturalmente, apenas logran trascender el intragrupo y causar un impacto –de reconocimiento, de tolerancia ante la diversidad, de provisión de recursos, etc– de escasa repercusión en la comunidad. Ello sin mencionar, en referencia al colectivo sobre el que se actúa, la falta de cobertura de necesidades esenciales como son la disponibilidad de rentas, ocupación, vivienda, salud y educación. Es en este sentido, que la oportunidad de coordinación que ofrecen hoy las acciones integrales en las que insiste la planificación macrosocial, aporta un *input* escasamente reconocido al trabajo comunitario. Tal oportunidad precisa sin embargo de dos exigencias.

La primera tiene que ver con la necesidad de trasladar a territorios y poblaciones concretas los esfuerzos de planificación integrada. De poco sirve la estrategia nacional o autonómica, si ni la filosofía que la inspira ni las medidas concretas que contempla logran trasladarse a las comunidades receptoras. Este esfuerzo requiere de administraciones locales flexibles y modernas, capaces de incorporar metodologías de intervención favorecedoras del trabajo en equipo y superadoras de rigideces institucionales.

El segundo de los requisitos habla de la capacidad que deben tener los diferentes sistemas públicos para diversificar las estrategias de aplicación de aquellos contenidos en que se concreta su contenido prestacional. Frente a lo que algunas veces se ha defendido, ello no supone la creación de recursos específicos para determinados sectores, sino la habilidad de traducir unos servicios necesariamente comunes a los perfiles específicos de los destinatarios. Se

trata en definitiva de reconocer los elementos ordenadores y finalmente diferenciadores de la estructura social: el género, el hábitat, la edad, la clase social, la etnia y la salud, principalmente.

El cumplimiento de estas dos condiciones permite el abordaje integral de las necesidades específicas del colectivo sobre el que se trabaje, a la vez que garantiza su repercusión sobre los restantes subsistemas comunitarios. Los Servicios Sociales, liberados del peso histórico que los ha condenado –y todavía los condena– a intervenir con los sujetos *pobres, desviados, excluidos*, finalmente, *diferentes y poco adaptados* a las prestaciones normalizadas de la Administración Social, podrán de este modo dedicarse al ámbito que les compete: el de la *convivencia personal y social*. Es desde ahí, desde donde el trabajo comunitario emerge con fuerza.

En efecto, la satisfacción de las necesidades humanas de los colectivos sociales abordados específicamente pero integralmente, despierta necesariamente dinismos comunitarios. El sistema público de Servicios Sociales, a través de la satisfacción de uno de los ámbitos de necesidad que le es propio, la *inserción social*, establece entre sus prestaciones específicas la *prevención de la marginación e inserción social*. Si bien el carácter comunitario no es privativo de esta prestación, es igualmente cierto que ofrece una buena coartada para la aplicación de metodologías comunitarias que, desde el ámbito de la convivencia personal y social, permita la coordinación de las iniciativas de los demás Sistemas Públicos de Protección. Aunque como apuntamos más arriba la exclusividad de este rol coordinador resulta

polémica, lo que nos parece indiscutible es afirmar que la armonización efectiva de las políticas de protección pasa por estrategias de acción comunitaria, con independencia del sistema que las protagonice. Tampoco es incierto aducir que por la implantación de los trabajadores sociales en el territorio y por el conocimiento directo que tienen de los estados de necesidad, sean éstos agentes cualificados para el ejercicio de esta labor. Ocurre que, por la experiencia que tenemos, el terreno de lo comunitario es escasamente demandado en el ámbito de las acciones integradas y tal vez los Servicios Sociales encuentren de nuevo en ello la oportunidad perdida de encontrar los *papeles perdidos*.

Junto a los planes integrales destacan en la configuración actual de las políticas sociales los *planes de desarrollo social/local* y *planes de lucha contra la exclusión social y la pobreza*<sup>8</sup>. Aunque constituyen realidades conceptualmente diferentes, por los fines que aquí nos traen se omitirán distinciones particulares, en tanto en cuanto lo que interesa es destacar su vinculación con las formas de intervención colectiva.

7. En rigor, los conceptos de integralidad y transversalidad refieren cualidades distintas. De ello saben mucho los teóricos de la Pedagogía. Es común, sin embargo, su confusión en el ámbito de las intervenciones sociales aplicadas. Conscientes de ello, los utilizamos aquí como sinónimos habida cuenta que muchas de las acciones interáreas o intersistemas en que hoy participan los Servicios Sociales son calificadas, erróneamente, como *transversales*.

8. M.ª. Patrocinio de las Heras Pinilla. 2002. "El Sistema Público de Servicios Sociales: Contribución del Trabajo Social, Desafíos, Oportunidades y Estrategias". En *Trabajo Social Hoy*. (Monográfico, primer semestre). Madrid: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales. Pp. 11-17.

Bien impulsados por programas e iniciativas europeas, bien como estrategias de desarrollo económico endógeno, bien como instrumentos específicos de política social de la lucha contra las desigualdades y la exclusión, proliferan desde distintas instancias administrativas y con ámbitos territoriales de alcance asimismo diverso, acciones que, sin renunciar a la naturaleza integral y a la coordinación de los sistemas públicos implicados, adoptan como campo de intervención al territorio y al conjunto de la población que en él se asienta. Frente a las iniciativas de corte sectorial que antes veíamos, y en las que el carácter comunitario trataba de localizarse en la necesaria conexión del colectivo diana con el resto de grupos y estructuras de cooperación integrantes de la misma comunidad de pertenencia, en el caso que ahora no ocupa lo que se busca es la conjunción de todos esos sectores o colectivos, otros diferenciados en la lucha por objetivos particulares, de cara a la consecución de un objetivo común. Ello no quiere decir que las situaciones de desventaja, obviamente distintas y en consecuencia asimismo necesitadas de estrategias de afrontamiento diversas, dejen de contemplarse, la particularidad procede de la adopción de un enfoque global y una aprehensión holística de la comunidad. Es precisamente la naturaleza de este enfoque lo que convierte a este tipo de planes en terreno privilegiado para el trabajo comunitario.

Excusando el error de la generalización excesiva y excepción hecha de los planes y programas para la inclusión social, se advierte una escasa presencia de los profesionales del Trabajo Social en las experiencias de desarrollo territorial.

Salvando las distancias, el hecho no deja de sorprender habida cuenta de nuestra trayectoria histórica en experiencias de naturaleza análoga. Bien es cierto que muchas de estas iniciativas suelen emprenderse bajo la impronta del *crecimiento económico* y que, al estilo europeo, convierten al tema de lo social en un aspecto residual o cuando menos subsidiario. Pero pese a ello o tal vez por ello, resulte imprescindible visualizar la importancia del capital humano en procesos de desarrollo que, de resultar homogéneos, eviten el surgimiento de nuevos tipos de exclusión. Esto es socialmente deseable y económicamente rentable.

A tal fin, la presencia efectiva –que no meramente testimonial– de las estructuras públicas de Servicios Sociales en los grupos de desarrollo y acción local debe ser hoy reivindicación prioritaria. Desde el soporte institucional que ofrecen, el Trabajo Social se enfrenta a la oportunidad –y al reto– de recuperar el espacio comunitario que un día abandonara.

Coherentes con esta realidad y con la compleja red de servicios y agentes que operan en las comunidades contemporáneas, las acciones que hoy se emprenden se alejan de las experiencias de desarrollo/organización de la comunidad que conocimos en las décadas de los 60 y los 70. Ya no estamos –afortunadamente– solos en esto y el *desarrollo*, con sus múltiples conceptos y aristas, se ha puesto de moda. Los agentes económicos irrumpen con fuerza y *lo social* –como ocurre también con *lo ambiental*–, se consideran compañeros de viaje *menores*, pero insustituibles. Aun desde la mera colaboración, que no ya desde el

impulso que protagonizara en décadas anteriores, el Trabajo Social puede hacer que el viaje no resulte una mera operación de *maquillaje*. Pocas veces la cooperación resultará tan próspera. El liderazgo importa poco cuando todas las voces son escuchadas.

En el actual contexto del desarrollo, la centralidad que en el seno del Bienestar Social se reivindicara para el Trabajo Social está lejos de constatarse. Otra vez, nos atrevemos a señalar tres causas posibles.

En primer lugar, el desplazamiento de las políticas públicas hacia terrenos, diríamos, socialmente menos comprometidos. Y en esferas como ésta conviene no resultar provincianos: En plena era globalizada, está abierto el debate –y la polémica– sobre el papel de los Estados nacionales y su servidumbre ante políticas “invisibles” que bajo el manto de la macroestructura y del progreso tecnológico, no sólo ofrecen escasa resistencia a un reparto injusto de la riqueza planetaria, sino que, además, asumen como costes inevitables del desarrollo la generación de nuevos tipos de exclusiones. Frente a lo que se entiende como una desigualdad estructural, se implementan políticas reparadoras, de coste mínimo, que contribuyen a la subsidiación de lo irremediable. En este panorama, a un Trabajo Social financiado, directa o indirectamente<sup>9</sup> con fondos públicos, poco fortalecido académicamente y, en la actualidad, con escasa presencia en las posiciones estratégicas de poder, le es costoso abanderar la resistencia a la liberalización del bienestarismo.

Seguidamente, las dificultades de armonizar y dirigir hacia un proyecto político común, en este caso el desarrollo, la diversidad de

organizaciones burocráticas de los Estados. Decir que estas organizaciones se ordenan competitivamente no es ninguna novedad. Tampoco lo es afirmar la generación, al amparo de lo que han sido unas décadas importantes de intervencionismo público, de una *socioburocracia* que ha provocado sus propias dinámicas y que, muy frecuentemente, evoluciona por detrás de las necesidades. Los planes integrales y los planes de desarrollo territorial de que venimos hablando no pretenden sino ser fórmulas estratégicas que, aprovechando las potencialidades que ya existen, contribuyan a reducir la distancia. En esta nueva ordenación de las políticas públicas, el papel residual que también ya hemos visto corresponde habitualmente a los Servicios Sociales dejando escaso margen de maniobra a los profesionales del Trabajo Social. Con asiduidad, su estatus de técnicos medios y en un ejercicio de autocrítica, su falta de formación gerencial y aún de sus propios métodos y técnicas de intervención, los debilita frente a profesionales adscritos a áreas de mayor presencia o peso institucional. El papel coordinador que pudiera corresponderles se ve comúnmente reducido a proyectos específicos de lucha contra la exclusión social, pero se “ningunea” en los nuevos modos de intervención comunitaria que suponen los planes de desarrollo territorial. Pareciera que toda nuestra experiencia en el método de *organización comunitaria* y las aportaciones realizadas al desarrollo de comunidades rurales de la mano de la animación

notas

9. Decimos esto porque son muy pocas las agencias no gubernamentales que emplean a trabajadores sociales y que rehúsan para su financiación el nutrirse de fondos públicos.

comunitaria, hubiesen quedado enterradas bajo el estigma del binomio *Servicios Sociales - marginación social*.

El tercer elemento y el que más nos interesa tiene que ver con el tema que inspiró este artículo. Aludimos al abandono que de *lo comunitario* ha hecho el Trabajo Social. Si en las primeras líneas se apuntaba que el nacimiento del Trabajo Social en España está indisolublemente ligado a la superación de los esquemas asistencialistas, y ello precisamente a partir de su opción por lo colectivo, hoy cuesta reconocer esa esencia. Dudosamente el de que aquél que ignora su pasado. A lo largo de esta exposición se han apuntado algunos de los motivos. Entonces, si la aprehensión colectiva en la relación del sujeto con sus entornos resulta consustancial al objeto mismo del Trabajo Social, procede hoy su necesaria puesta en valor. Y ello por varios motivos: A) Por la vindicación de un ejercicio disciplinar distintivo que acumula una rica experiencia en el campo de las intervenciones aplicadas y contribuye a la mejora del bienestar humano. B) Por la necesidad de subrayar la autonomía de la propia disciplina respecto al ejercicio de políticas sociales concretas; sólo desde esta posición será posible contribuir a la mejora de éstas, rehuyendo asimilaciones perniciosas. C) Por el valor que en el contexto histórico-cultural actual recupera hoy la comunidad.

A propósito de este último argumento, no quisieramos concluir sin dejar de referir el vigor que está llamado a alcanzar el trabajo con comunidades. En un momento en que se debilitan las fronteras nacionales y la mundialización deja en jaque a los Estados, emergen con fuerzas las identidades colectivas vinculadas a la local. Aun cuando

sea difícil aventurar el resultado final de un proceso que sorprende todavía a las teorías tradicionales de las disciplinas sociales, la revitalización que se presume de lo comunitario aporta al Trabajo Social la oportunidad que un día perdiera en su alianza con las políticas sociales.

#### Bibliografía

- DE LAS HERAS PINILLA, M. PATROCINIO. 2002. "El Sistema Público de Servicios Sociales: Contribución del Trabajo Social, Desafíos, Oportunidades y Estrategias". En *Trabajo Social Hoy*. (Monográfico, primer semestre). Madrid: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- DE LAS HERAS, M. PATROCINIO Y CORTAJARENA, ELVIRA. 1979. *Introducción al Bienestar Social*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales & Siglo XXI (6<sup>a</sup>. ed.).
- GARCIA HERRERO, GUSTAVO. 1988. *Los Centros de Servicios Sociales. Conceptualización y Desarrollo Operativo*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales & Siglo XXI.
- GARCIA HERRERO, GUSTAVO y RAMÍREZ NAVARRO, JOSÉ MANUEL. *Los Nuevos Servicios Sociales. Síntesis de Conceptos y Evolución*. Zaragoza: Certeza.
- MALAGÓN BERNAL, JOSÉ LUIS. 1999. *Fundamentos del Trabajo Social Comunitario. Bases Teóricas y Metodológicas para la Intervención Comunitaria*. Sevilla: Aconcagua Libros.
- PARREÑO, ÁNGEL. 1991. "Coordinación de las Acciones de Bienestar Social en Alcázar de San Juan (Ciudad Real)". En *Revista de Servicios Sociales y Política Social*. N.º 22. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.

## El Desarrollo Social ante la cuestión urbana en Francia<sup>1</sup> Le Developpement Social face a la question urbaine en France

**Jean Paul Carrere.** Director de GIP-DSU (Groupement d'Interet Public) du contrat de ville intercommunal du site perpignanais.

**Traducción: Cristina Rimbau Andreu.**  
Profesora Titular de los Estudios de Trabajo Social. Universidad de Barcelona.

Si bien el desarrollo comunitario o desarrollo social, ha sido considerado desde hace tiempo en Francia, como un método básico del trabajo social al lado de la orientación individual y del trabajo en grupo, de hecho, ha sido limitadamente practicado; contrariamente a lo que puede constatarse en los países latinoamericanos o en los de influencia anglosajona. Por ejemplo, se constata un aumento del trabajo social comunitario en el Québec de los años 60<sup>2</sup>

Las razones de dicha reticencia en la exploración de estos modelos de intervención social son debidas, en principio, a la débil utilización de la referencia a la comunidad en la cultura y en la sociedad francesa, que incluso llega a rechazarla, cuando la asimila (como ocurre frecuentemente) con el término "comunitarismo". En efecto, ello se vive como un obstáculo al modelo nacional de integración republicano, cuya figura emblemática consiste en el éxito social individual. El amplio debate que ha atravesado la sociedad francesa en el año 2003 y ha culminado con la ley que prohíbe el uso de signos religiosos ostensibles en la escuela (por ejemplo el velo islámico), es un ejemplo de esta crispación del país frente el reconocimiento de las comunidades. Una segunda razón, más estructural, se refiere al

modo de organización de la acción social, que durante largo tiempo ha calcado el modelo jacobino, centralizado y especializado por públicos<sup>3</sup> (o colectivos). Este modo de organización no ha permitido dar una base operativa a la orientación comunitaria, por lo menos hasta la adopción, en el inicio de los años 80, de las leyes de descentralización.

Así, en el período de los primeros decenios posteriores a la guerra<sup>4</sup>, denominados "los treinta gloriosos", el trabajo social se ha desarrollado en Francia alrededor de unas profesiones centrales<sup>5</sup>. Estas profesiones,

1. El término "developpement social" ha sido traducido literalmente por el de "desarrollo social" en todo el artículo. Respeta y contiene el concepto global del término francés, también quebeciano, e incluye una nueva orientación de la acción social en la que cabe destacar, como pone de relieve el autor: la importancia del rol participativo de los ciudadanos, una metodología activa y de "acciones en proceso", así como la transversalidad, globalización y partenariado, tanto en su planteamiento como en la acción, incluyendo procesos evaluativos..

2. Louis FAVREAU: "Le travail social au Québec 1960-2000: 40 ans de transformation d'une profession". Louis FAVREAU. Cahier de recherche en développement communautaire. Université de Québec à Hull in NPS, vol 13, n.º 1, 2000.

3. "des publics" traducido por "los públicos", se refiere a las personas a quienes se dirige la acción social, sean estos definidos como ciudadanos de un territorio determinado (orientación del "developpement" social) o como colectivos agrupados en torno una determinada característica que les hace susceptibles de un determinado diseño o medida de acción social, principalmente pública (en Francia) más o menos "adhoc", y que suele identificarse como "colectivo".

4. 2<sup>a</sup> Guerra Mundial

5. Jacques ION: " Le travail social au singulier". Paris. Dunod. 1998.

asistentes sociales y educadores especializados, han estado fuertemente marcadas por una formación y prácticas que priorizan una orientación individual y psicosocial de los públicos, así como por una visión reparadora del handicap psíquico, mental o social.

## De la reparación a la prevención

A lo largo de estos últimos veinticinco años, el contexto institucional de la acción social se ha modificado profundamente bajo los efectos del incremento del paro de larga duración y de la exclusión social. A la par, a principios de los años 80, se implementaba un proceso de descentralización de las políticas sociales hacia los Departamentos mientras los municipios eran progresivamente interpelados en la gestión de los fenómenos de la exclusión social y en la del espacio urbano que afecta a sus barrios de vivienda social (los barrios periféricos o suburbios).

En este proceso, un número creciente de personas han sido víctimas de procesos de des-agregación de la sociedad asalariada. La multiplicidad de formas de trabajo precario ha ido a la par del desmoronamiento de la solidaridad familiar, ligada a la individualización de las formas de vida, así como a la pérdida de los sistemas de solidaridad vinculados al trabajo y al debilitamiento del peso de las organizaciones sindicales y obreras.

Este debilitamiento de los vínculos sociales y de las capacidades de integración social, esta "desafiliación"<sup>6</sup> que acompaña la precarización del mercado ocupacional,

dibuja no tanto un estado o una situación de tal o cual población determinada, si no mejor, un proceso progresivo de fragmentación social, a modo de engranaje de precariedad que amenaza a los segmentos, en apariencia, aún estables, de la sociedad. En este contexto se produce un cambio significativo en la óptica y en la actuación para los trabajadores sociales: se pasa de una lógica dominante de intervención sobre las poblaciones diana (discapacidad física, mental, ciertamente social como ya ha sido señalado y analizado), hacia una nueva lógica de la intervención sobre los procesos.

Dicho de otra manera, ya no se trata sólo de ayudar o de atender a los excluidos, de asistir o incluso de insertar, sino de intentar obrar, actuar, de forma más global y más en profundidad en los procesos que generan exclusión; de intentar, por consiguiente, PREVENIR los problemas. El principal objetivo de una política de prevención social consiste en intentar construir o reconstruir lo más ampliamente posible el vínculo social<sup>7</sup>.

## La necesaria recomposición de la Intervención Social

En el intervalo de los años 70 y 80 hemos vivido el paso de una sociedad vertical, sociedad de clases caracterizada por el modelo de ascenso social de los años del crecimiento económico, a una sociedad horizontal, en la que lo importante es saber si uno está en el centro o en la periferia, y en la que prevalece el mecanismo centrífugo de expulsión hacia el margen de los "surnuméraires ou de normaux inutiles" (sobrantes o de normales inútiles)<sup>8</sup>. Las

respuestas tradicionales ya no pueden contener el incesante crecimiento del flujo de la marginación social. La cuestión no es solo el hecho de la permanencia o de la extensión de la crisis, o gestionar situaciones individuales de discapacidad o de alejarse de la norma.

La acción social se encuentra en una situación realmente nueva. Ha debido integrar un público potencial cada vez más numeroso y a la vez portador de necesidades de atención muy diferentes a las de su público habitual. Igualmente ha tenido que adaptarse también, a la gestión de nuevas medidas, cada vez de mayor diversidad y complejidad, que ocupan el tiempo de los profesionales en detrimento de la orientación relacional. El rol de los trabajadores sociales se encuentra reformulado, camina hacia una función administrativa o de experto jurídico administrativo: Se trata de clasificar a los usuarios en las "etiquetas adecuadas" de los dispositivos y medidas que emergen constantemente de las políticas sociales. Así, la relación con el usuario se invierte, y los trabajadores sociales se ven conminados a efectuar determinadas actuaciones porque el usuario ha oido hablar de ellas<sup>9</sup>.

El funcionamiento del Estado de Bienestar reposa en la identificación de las poblaciones diana, para quienes se han establecido derechos y prestaciones económicas que son atribuidos por las instituciones y servicios intermediarios. Actualmente, los efectos de la exclusión tienen repercusión más allá de los públicos habituales de la acción social. Categorías, grupos enteros de población se hallan afectados (uno de cada dos franceses, dice saberse amenazado). Estas poblaciones

están localizadas preferentemente en las ciudades. La ciudad, factor de urbanidad, de socialización y de ciudadanía, se ha convertido así, en el transcurso de la década de los años ochenta, en el territorio, el espacio, el enclave de la lucha contra la exclusión. La ruptura, la separación social, se identifican desde entonces, sobre una base territorial. La figura central son y han sido los suburbios que concentran las "ciudades de vivienda social" construidas en los años 50 a los 70 y en las que "se ha relegado"<sup>10</sup> una población sin empleo y sin perspectivas de futuro, en su mayoría de origen extranjero.

En este contexto, el reto de la acción social ya no consiste más en llenar los handicaps, sino en restaurar, mantener o reforzar la cohesión social y en crear vínculos. Así la respuesta social se desplaza de lo curativo hacia lo preventivo. La Memoria de la Comisión preparatoria del XI Plan (1993-1998)<sup>11</sup> decía así: "Una política social

### notas

6. Robert CASTEL: "Une métamorphose de la question sociale". Paris. Fayard. 1995

7. Assemblée des départements de France. Rapport: "Implication des Conseils Généraux dans le fait urbain". Nov. 2000.

8. Robert CASTEL, op. cit.

9. Philip MONDOLFO. "Travail Sociale et développement" Paris. Dunod. 2001.

10. Jean-Marie DELARUE. "Banlieuse en difficulté: La relégation". Paris. Syros Alternatives. 1991.

11. Rapport préparatoire au XIème Plan. Paris. La Documentation Française.

ambiciosa que enfocase, entre otros objetivos, contribuir a la restauración de la cohesión social y de los vínculos sociales, no puede contentarse con la reparación, ni tan siquiera con la sola intervención monetaria".

## La Política de la Ciudad

Desde hace más de veinte años se están investigando nuevas respuestas a fin de sobreponer la lógica de la acción social encerrada en la gestión (por muy necesaria que ella sea) de los efectos de la crisis. Así se ha apelado a los actores institucionales para explorar nuevos métodos de intervención más territoriales y más colectivos.

En los inicios de los años 80, se promovieron tres Misiones Interministeriales concernientes al desarrollo social de los barrios, a la prevención de la delincuencia, y a la inserción social y profesional de los jóvenes, que dieron lugar a sendos documentos, considerados hoy en día como las Memorias fundacionales de la renovación de las políticas sociales y del trabajo social. Se trata de los rapport de Hubert Dubedout, Gilbert Bonnemaison y Bertrand Schwartz<sup>12</sup> a los que debe sumarse el diseño y medidas de la política de "Zonas de Educación Prioritarias" (ZEP) impulsadas por el ministro Alain Savary en 1981, política explícitamente basada en el principio de "discriminación positiva". Estos rapport insisten en la necesidad de des-sectorizar el trabajo social tradicional situándole dentro de una red social de profesionales capaces de trabajar conjuntamente, y con el fin de ofrecer respuestas integradas y complementarias a los problemas encontrados por la población,

sobre la base de un diagnóstico común y compartido, en un territorio claramente definido: el barrio, el yacimiento de empleo, y actualmente en la aglomeración urbana o el país rural o en el área peri-urbana<sup>13</sup>.

En la práctica, ésto se traduce en la puesta en marcha de nuevos dispositivos de intervención social integrados en una orientación global, territorial y transversal de la acción (Zonas Educativas prioritarias de la Educación nacional, Consejos municipales de Prevención de la Delincuencia, Misiones locales de Inserción de Jóvenes, Operaciones de Desarrollo Social de los barrios). Estos dispositivos son el fundamento de lo que hoy día se denomina la POLITICA DE LA CIUDAD. Proponen invertir los procesos de des-agregación del tejido social aplicando condiciones que hagan emergir una dinámica de desarrollo.

Estas condiciones se inspiran en una orientación sistémica estructurada alrededor de tres dimensiones:

- Globalidad: a fin de considerar conjuntamente los problemas que conciernen a un individuo o a un grupo social.
- Transversalidad: para agrupar un amplio partenariado constituido por diferentes interventores (entidades públicas y/o privadas participantes) relacionadas con los problemas identificados.
- Territorialidad: para apoyarse en una unidad geográfica natural en la que puedan desarrollarse efectos de solidaridad, de despegue, y de renovación de la mediación colectiva.

## El Desarrollo Social

Esta reorientación de la intervención social para reforzar la cohesión social debe contemplar, desde una nueva perspectiva, el público diana a quien se dirige, so pena de reducir la creación de vínculos de cohesión a un acto puramente técnico. Las nuevas prácticas surgidas de esta orientación se refieren al concepto de DESARROLLO (ver recuadro siguiente).

Se trata de promover acciones colectivas incluyendo a la propia población en dificultad, a fin de involucrarla en los procesos para salir de la exclusión.

A los conceptos de usuario, y de beneficiario individual de prestaciones asistenciales, que implican frecuentemente una relación en sentido unidireccional frente los profesionales de la acción social, les substituye un nuevo concepto: el de habitante, nueva denominación que:

- de una parte, se refiere a un grupo de individuos de un mismo territorio, a un colectivo, además de a la persona como tal, y
- de otro lado, remite al concepto de actor, de ciudadano, y en este sentido, contiene la idea de una relación de equilibrio, de interacción con los profesionales.

Puede constatarse que ahí existe una tentativa de inversión de la dirección histórica de la transferencia de las solidaridades, (familiares o de vecindaje) desde la esfera privada hacia la esfera pública, con las consecuencias que dicha transferencia ha tenido en la individualización de los comportamientos

sociales. Es como si, tomando conciencia que las solidaridades públicas no son suficientemente eficaces, fuera necesario, que a su vez, se apoyasen en la solidaridad emanante de la sociedad civil (o en lo que queda de ella, o en lo que pueda restaurarse).

Es todo el sentido de la intervención del desarrollo social, que incluye ya en su inicio, las capacidades de expresión, de iniciativa y de organización, y los "RECURSOS" de los habitantes; hace la apuesta que la acción comunitaria (en el sentido de vecindaje) puede ser mucho más productiva, con efectos a largo plazo y de dinamización, que la sola acción pública. Puede observarse que con otras denominaciones, antaño, una corriente de la acción social o de la educativa, se había inspirado en este tipo de orientaciones: desde la educación popular, a las prácticas de desarrollo local en el medio rural. Sólo queda que esta orientación aplicada a la realidad urbana de hoy día empuje positivamente las prácticas profesionales, institucionales, asociativas. Pero debe considerarse que no dispone de un cuerpo metodológico reconocido y con suficiente difusión que garantice su validación y a la par su factibilidad.

El desarrollo local designa la evolución cualitativa de un sistema territorial; se

12. Rapports SCHWARTZ. "L'insertion sociale et professionnelle des Jeunes". 1981. Dubedout "Ensemble, refaire la Ville" 1983, Bonnemaison "Face à la délinquance: prévention, répression, solidarité" 1983 Paris, La Documentation Française.

13. Dossier: "Travail social et immigration" Les cahiers du CERIM. N° 8, décembre 2001. Université de Haute Bretagne. Rennes-2.

comporta según una dinámica de proyecto; busca, como finalidad, el bienestar de los habitantes. Responde a las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de responder a las suyas: se inscribe en el corto y largo plazo, e integra las exigencias de un desarrollo duradero.

**El desarrollo social:** a la orientación del desarrollo local, el desarrollo social aporta una dimensión "solidarista", surgida de las tradiciones del siglo XIX: de filántropos, de pensadores utópicos, movimientos obreros, familiares,... nacido de la respuesta a la cuestión social y obrera de las ciudades industriales... Desarrollada después de la guerra de 1939-1945, esta dinámica está vinculada al Estado de Bienestar, interviene en el campo de la acción social y sus extensiones en el ámbito de la vivienda social y en la vida residencial, de la educación popular, sociocultural... En los años 80, con los importantes cambios en los vínculos sociales y los efectos de las mutuaciones económicas y del trabajo, la intervención social se modifica hacia modos de acciones de inserción, según metodologías y dispositivos que toman sus modelos del desarrollo local: diagnóstico, proyecto, evaluación, globalidad... Es, el desarrollo social y local.

Puede señalarse que la práctica de la acción social identificada como desarrollo social, contiene una doble evolución:

- La que conduce de una intervención individual hacia una intervención colectiva territorializada, que induce una renovación de los profesionales, que no

pasan fácilmente de un rol de agente reparador al de agente de desarrollo, que necesitará el replanteamiento de la acción<sup>14</sup>. Se asiste a la emergencia de nuevos perfiles profesionales en lo social: responsables de proyecto de la política de ciudad, profesionales de alto nivel formados en las orientaciones del desarrollo, hasta una multitud de agentes de base en misiones de mediación social, en las que el conocimiento del contexto social y del territorio aportan competencia profesional.

- Aquella que conduce de una orientación de asistencia a una orientación de coproducción, y de elaboración de proyectos, y que incluye incluye al usuario desde el inicio como actor directo de políticas sociales.

Además esta reorientación desenclava la acción social, conduciéndola más allá de su tradicional campo de intervención. Es así como se asiste a acercamientos y confrontaciones entre las dinámicas de lo social y lo económico; principalmente en torno al empleo y la inserción profesional, o bien entre lo social y lo urbano en las acciones de renovación urbana. Estas dinámicas se inscriben en las prácticas del desarrollo local.

### Los límites del Nuevo Modelo de Intervención Social

Debe señalarse que este nuevo modelo de la intervención social continua siendo minoritario en un contexto, en el que, centrado en la reparación, las políticas

sociales son aún fundamentalmente sectorizadas.

Por otro lado, frecuentemente se constata que el desarrollo social se utiliza como una nueva técnica del trabajo social, que se apoya sobre una brillante y rigurosa ingeniería (metodología del proyecto, diagnóstico estratégico de acción, partenariado,...) pero se olvida que el desarrollo es un movimiento ascendente que nace de las necesidades y de los recursos de los habitantes y de las fuerzas vivas del territorio (políticos, profesionales, instituciones, empresas,...). La política de ciudad, que ha sido instrumentalizada haciendo transitar en ella los recursos financieros del Estado hacia las iniciativas locales mediante dispositivos normativos, ha participado ampliamente en esta normalización del desarrollo social.

Otro aspecto y no de menor importancia, que define los límites de la intervención en el desarrollo social, pone el énfasis en el objetivo de creación del vínculo social. Como si una parte de la población, la más excluida, se hallara fuera del vínculo social y que fuese necesario incluirla. Esta aseveración parte de un premisa falsa, puesto que todo ser humano solo existe y sobrevive anudando, tramando, creando... vínculos. Por otro lado, dicha premisa enmascara la situación de los "sujetos de la intervención social", que no son otros, que los otros; los demás, aquellos que están fuera del vínculo social, pero que en contrapartida son asignados a un puesto particular, reenviando la responsabilidad de la instancia política a las opciones societarias<sup>15</sup>. En estas condiciones, las técnicas de desarrollo social y de creación del vínculo, organizando

relaciones sociales de proximidad, tienen el riesgo de encerrarse en lo étnico y en lo cultural, tienen el peligro de actuar sólo como humanizadoras de las leyes del Mercado.

Viejo debate el del posicionamiento de la acción social frente lo político; debate que la evolución del modo de intervención de la acción social no ha eliminado.

14. Philip MONDOLFO. Op. cit.

15. Bernard PELLIGRINI. "Une approche critique de l'idéologie du développement social". réseau voltaire.net. Setembre 2001. N° 25.

## El reencuentro del método del Trabajo Social Comunitario

**Nuria Carrera i Comes.** DTS. Presidenta Delegada del Área de Bienestar Social de la Diputación de Barcelona.

La capacidad de acción colectiva es una de las causas principales que determina los diferentes niveles de desarrollo de los territorios. De aquí la importancia para los poderes públicos de centrar sus esfuerzos en la creación de alianzas y en la participación activa de la sociedad.

Para ejercer la acción de gobierno es necesario un conjunto de elementos “fuertes” donde el trabajo social comunitario es un instrumento:

- El territorio puede y debe liderar procesos de cambio ya que es desde este espacio que la acción comunitaria es posible
- Es necesario gestionar la cooperación y las complicidades entre todos los agentes de cambio del municipio: entidades, sindicatos, partidos políticos, etc.
- Las estrategias se han de diseñar de forma integrada: esto supone construir alianzas con el tejido social y romper fronteras existentes que limitan esta acción.
- Es necesario pensar en los servicios sociales municipales como parte de la solución. Esto implica un impulso a la innovación y a la búsqueda de nuevas maneras de acción.
- Se deben promover las dinámicas comunitarias y los valores que hacen la ciudad inclusiva, lo que supone proyectos y leyes para todos, sin excepción.

Como podemos observar, el desarrollo de estas fortalezas implica la utilización del

trabajo social comunitario como instrumento clave.

Quisiera aclarar que a lo largo de este artículo consideraremos que son sinónimos concepciones como trabajo social comunitario, intervención o acción social comunitaria.

### Antecedentes

En primer lugar es necesario realizar una breve aproximación histórica de lo que ha supuesto la aparición y desarrollo del trabajo social comunitario en nuestra historia reciente. Y esta aproximación nos obliga a remontarnos en primer lugar a la época franquista y en especial a las luchas obreras y vecinales contra la dictadura existente. En un contexto de subdesarrollo económico y ausencia total de derechos y libertades, el trabajo social comunitario fue un instrumento esencial para la movilización y la definición de necesidades. Por lo tanto este instrumento aparece como una clara apuesta política.

Además de la ausencia de derechos y libertades los grandes flujos migratorios de los años 60 provocan la aparición de grandes barrios en la periferia de las principales ciudades, sin ningún tipo de planificación urbanística ni previsión de servicios personales básicos (médicos, educativos, asistenciales). De aquí la importancia del trabajo social comunitario en la definición de necesidades y en la organización de la propia comunidad para la prestación de servicios. En este sentido ha de destacarse como ejemplo importante que gran parte de las grandes entidades y asociaciones de

personas con disminución tienen su origen en esta época y aparecen como respuesta colectiva, principalmente impulsada por los propios familiares, para la prestación de servicios que permitiesen superar las deficiencias del sistema de beneficencia social existente.

El trabajo social comunitario en esta época se desarrolla gracias a la iniciativa de la propia sociedad (movimientos vecinales, sindicatos y partidos políticos en la clandestinidad) y de determinados sectores de la iglesia y tendrá una importancia crucial en la reivindicación de servicios sociales y personales de la transición democrática,

Durante la década de los 80 y en especial con la entrada de España en la comunidad europea y el desarrollo económico de la segunda mitad de la década, se ponen las bases del naciente estado del bienestar español. El sector público y en especial los ayuntamientos democráticos, a pesar de las limitaciones presupuestarias desarrollan un importante proceso de creación de servicios que den solución a las grandes necesidades existentes. En este contexto y dado el liderazgo de las administraciones públicas se constata un menor protagonismo del tejido social en la creación y prestación de servicios. La democracia ha permitido la legitimación de los poderes públicos y esto se desarrolla paralelamente con una cierta crisis del tejido social.

Ideológicamente, esta crisis coincide con el auge del individualismo que deriva del neoliberalismo económico y político, que cada vez penetra con más fuerza en las sociedades occidentales y en especial con la crisis económica de la primera mitad de los

años noventa. El neoliberalismo hace prevalecer la teoría de que el desarrollo se basaba principalmente en el desarrollo de recursos. Primero se hace hincapié en la importancia de los recursos naturales, posteriormente se enfatiza los recursos o capital financieros unido a las infraestructuras o capital físico y finalmente se unen la ciencia y la tecnología y el capital humano, confiando que sabiamente combinados deberían dar lugar inevitablemente al desarrollo.

Por lo tanto, prevalece la tesis, aún vigente por parte de algunos círculos, de que el desarrollo económico ha de comportar necesariamente desarrollo social y de que la mejor manera de luchar contra la pobreza y la exclusión es poner los mecanismos que permitan el funcionamiento libre del mercado

Estas teorías han entrado en crisis durante los últimos años del siglo XX y en estos primeros años del siglo XXI. De hecho, en 1995, en el Informe de la Cumbre Mundial de Desarrollo Social de Copenhague, ya se separa claramente el desarrollo social del económico, en un nuevo planteamiento más integrador donde la tecnología y la riqueza no son ya finalidades sino medios para conseguir el desarrollo humano. En este nuevo contexto el elemento clave es la participación mediante la implicación de la ciudadanía.

Por lo tanto, y como conclusión de este breve repaso histórico, el trabajo social comunitario es un instrumento plenamente vigente en la actualidad ante la necesidad de una nueva forma de gobernar, basada en la creación de alianzas y redes entre los diferentes actores sociales.

## La acción comunitaria: una respuesta actual para el desarrollo social

En la actualidad, hay que situar el trabajo comunitario en un escenario concreto: en el marco sociopolítico de un Estado de Bienestar en crisis (o en transformación) y de un ámbito socioeconómico caracterizado por la globalización de los mercados financieros, fundamentalmente, y por una tendencia a buscar referentes locales, fenómeno que se conoce como glocalización.

De la combinación de ambos procesos, podemos destacar 8 razones que justifican la necesidad actual del trabajo comunitario como instrumento para el desarrollo social.

- Una demanda social que incorpora nuevas necesidades, como por ejemplo las derivadas de los nuevos procesos migratorios
- La progresiva implantación de la participación ciudadana como un medio de mejorar la democracia, de superar el estadio de la *democracia representativa* para ir hacia un nuevo estadio de *democracia participativa*, y también como respuesta a la exclusión que generan los procesos globalizadores
- El refuerzo del papel del ámbito local en la búsqueda de identidad en un mundo homogeneizante. Además de la capacidad de construir comunidad e identidad, la proximidad también facilita mecanismos de innovación democrática, de rendición de cuentas a los ciudadanos así como la creación y fortalecimiento de redes

Todos estos fenómenos hacen que el desarrollo comunitario sea el marco ideal para participar en la globalización desde la identidad que da el mundo local y tejiendo redes de cooperación para conseguir este desarrollo.

El Trabajo Social Comunitario tiene que ser concebido de una manera específica en el conjunto de intervenciones para fortalecer la sociedad de un territorio. Ha de partir de una

visión global de los retos de las posibilidades de acción en el ámbito territorial donde se inscribe, pero su intervención debe ser específica en un proyecto de mejora del progreso humano.

### La acción comunitaria: una forma de hacer que facilita un desarrollo social sostenible e integrador

En este contexto actual de cambio de modelo de bienestar y de glocalización, la acción comunitaria constituye una forma de hacer que favorece la participación social lo que facilita la evolución política y democrática y fomenta un desarrollo social sostenible, integrador e innovador.

La acción comunitaria favorece la *participación social* en la medida que potencia los procesos de empoderamiento que permiten a los ciudadanos actuar en el espacio público para transformar las situaciones que ellos mismos han identificado como problemáticas.

El desarrollo comunitario también facilita la evolución política y democrática al impulsar la democracia participativa. La participación ciudadana refuerza la legitimidad de las decisiones políticas y mejora su eficacia, así como educa a la ciudadanía en procesos democráticos, a la vez que favorece la innovación democrática.

La incorporación de la ciudadanía mediante procesos participativos es también una apuesta por un modelo de desarrollo determinado, un desarrollo social sostenible, integrador e innovador. Los planes

comunitarios son un exponente de esta concepción de la participación ciudadana en la medida que son procesos sociales transformadores que tienen como objetivo luchar contra *la exclusión social* y convertir las amenazas en oportunidades. El papel de las administraciones locales es clave para garantizar el éxito de estos procesos.

### Trabajo Social Comunitario: el papel de los servicios sociales en el desarrollo social

Si entendemos por Trabajo Social Comunitario aquellas actuaciones orientadas a impulsar proyectos conjuntos entre diferentes entidades, grupos y servicios que comparten un mismo diagnóstico y una misma sensibilidad hacia la realidad comunitaria, el Trabajo Social Comunitario no es exclusivo de los servicios sociales de atención primaria, aunque sí una de sus prestaciones básicas. De hecho los trabajadores sociales tienen formación específica y, a menudo, experiencia profesional, en trabajo social comunitario. Estas experiencias de trabajo social comunitario impulsadas por los servicios sociales confirman que éstos ya ocupan un espacio social idóneo para fomentar este tipo de procesos en torno al bienestar de un territorio y que los otros servicios y entidades implicados en el bienestar suelen secundar sus propuestas organizativas.

Los servicios sociales de atención primaria, por su proximidad a la ciudadanía, ocupan un lugar estratégico en el desarrollo de procesos comunitarios y los convierte en agentes clave de dinamización de estos

procesos. Agentes clave también porque su misión, la inclusión social, les hace más receptivos a considerar a los ciudadanos en situación de mayor vulnerabilidad.

De todos modos, el trabajo social comunitario no se puede constreñir a una segmentación administrativa, ya que trabajar para fortalecer el tejido social y para promover el desarrollo de la comunidad supera el marco del sistema de servicios sociales y se inscribe en una estrategia general de intervención en y del territorio.

### Conclusión final

A lo largo de este artículo hemos defendido la importancia del territorio como elemento

facilitador de la acción comunitaria, de una acción necesaria y imprescindible en el modelo de gobernanza actual. Ejercer el gobierno significa en la actualidad construir alianzas, tejer redes con los diferentes agentes sociales. No es posible hoy en día ejercer un liderazgo político sin contar con la comunidad, tanto en la detección de las necesidades como en el diseño de las políticas necesarias para darles respuesta.

Por ello es necesario que los responsables políticos y en especial los responsables políticos de las administraciones locales, dada su mayor proximidad con el ciudadano, se reencuentren con esta herramienta para facilitar el trabajo con la comunidad, no solamente para la comunidad.

De interés  
**profesional**



## Aproximación al Trabajo Social en la Emergencia. Un nuevo contexto de intervención

VV.AA.\*

A pesar de que en los países desarrollados están garantizados unos mínimos de protección, sabemos que el riesgo cero no existe. Estamos expuestos a vernos de forma súbita, víctimas de una situación de emergencia o catástrofe en cualquiera de sus variantes (antrópica, natural o tecnológica).

A menudo el riesgo con el que convivimos viene determinado por las decisiones que tomamos las personas al no controlar los efectos colaterales de dichas decisiones: construcciones de viviendas en determinados lugares, implantación de nuevas tecnologías, determinadas decisiones políticas, ...

Hay catástrofes que lo son por la magnitud del suceso, y hay sucesos que pueden acabar en catástrofe por la falta de políticas de prevención, por falta de previsión o de un proceso de rehabilitación insuficiente para hacer frente a las consecuencias.

En nuestra área geográfica es poco probable que nos veamos inmersos en una emergencia de origen natural: la última que recordamos fue Biescas, pero hoy en día en nuestra sociedad no tenemos tan lejano el riesgo de una emergencia tecnológica, y todavía menos las derivadas de la acción terrorista.

Todas ellas impactan en nuestra sociedad, en nuestro sistema de valores, en nuestra concepción de la seguridad y provocan, entre otros, un impacto psicosocial que requiere de atención profesional a fin de prevenir,

detectar y disminuir las posibles secuelas psíquicas y sociales que pueden dificultar el retorno a la normalidad en todos sus ámbitos: familiar, educativo, laboral, ...

El trabajador/a social desde los diferentes niveles de intervención trabaja para la prevención, en la actuación y para minimizar las consecuencias sociales de una situación de emergencia.

Con este artículo de introducción al Trabajo Social en la emergencia, queremos contribuir a difundir y potenciar la incorporación y promoción de la figura del trabajador/a social en este ámbito.

Consideramos oportuno clarificar que, en este artículo, cuyo contenido es parte de un documento de los mismos autores<sup>1</sup>, utilizamos de forma genérica el concepto de *emergencia*, para referirnos a cualquiera de las situaciones de accidente, catástrofe, crisis, desastre y emergencia.

notas

\* Arturo Román Soler. Trabajador Social. Responsable Provincial del Equipo de Respuesta Inmediata en Emergencias. Cruz Roja. **Cristina Millán Valle**. Trabajadora Social del Servicio de Urgencias del Hospital Clínico de Barcelona. **María Antonia Plaxats García**. Trabajadora Social y Psicoterapeuta. **María Isabel Romero García**. Trabajadora Social. Técnico Especialista en Disminuciones en el CEIP el Viver.

1. ROMÁN SOLER, A.; MILLÁN VALLE, C.; PLAXATS GARCÍA, M.ª A.; ROMERO GARCÍA, M.ª I. *El Treballador Social en l'Emergència*. Barcelona: inédito, 2003.

## Modelo de intervención en crisis en un contexto de emergencia

En la literatura consultada se encuentran varias tablas de clasificación de crisis y factores precipitantes. Los trabajadores sociales a menudo trabajan con personas que están pasando por un período de crisis. Ahora bien, ¿qué es intervenir en crisis? Mathilde Du Ranquet<sup>2</sup>, nos ofrece la siguiente reflexión:

*"Intervenir en una crisis significa entrar en la situación de vida de una persona, de una familia o de un grupo, para reducir el shock del estrés que ha provocado la crisis, a fin de ayudar a movilizar las capacidades y los recursos de las personas que sufren la crisis, así como de aquellas que forman parte de su red social."*

En nuestro artículo nos centramos en el abordaje de las crisis que se desencadenan como consecuencia de una situación de emergencia, y en el encuadre que damos al modelo de intervención en el lugar del suceso.

En una situación de emergencia de gran envergadura como fue el 11 de Marzo del 2004 en Madrid, ésta afecta en mayor o menor medida al conjunto de la comunidad independientemente que, por ejemplo, en las víctimas de primer orden pueda no ser percibido el nivel de impacto de la crisis.

Las personas afectadas y sus familiares pueden encontrarse bloqueadas, vulnerables, receptivas y motivadas a recibir ayuda. Es por ello, y con el fin de disminuir

la tensión y hacer menos gravosa la situación y con un objetivo terapéutico, que debe establecerse desde el primer contacto una relación de ayuda guiada por profesionales del Trabajo Social en el mínimo tiempo posible desde la declaración de la emergencia.

El tiempo, es pues pieza clave de nuestra intervención que empieza con la declaración de situación de emergencia y acaba con el restablecimiento de la situación, pasando ésta a otro nivel de abordaje: fase de seguimiento y rehabilitación. Se centra en el momento que se está viviendo, en el presente.

¿Hacia donde dirigimos la intervención?

– Hacia la identificación de aptitudes personales de la persona afectada para utilizar las propias capacidades y estimularlas ya que los principales recursos de la persona para hacer frente a una situación de crisis, en emergencias también, se encuentra en ellas mismas. Apostamos por la confianza en la capacidad de recuperación intrínseca de la persona.

– Reorganización afectiva y cognitiva. Visión realista de la situación. Organización de la misma, mediante la planificación de acciones a llevar a cabo por la persona.

– Retorno a un funcionamiento autónomo óptimo. En los primeros momentos de la intervención el papel del trabajador social es muy reactivo/asistencialista, la tendencia debe ser la de reducir el nivel de intensidad de la actividad para fomentar y aumentar la de la persona afectada para acercarle de forma progresiva a su autonomía personal, a fin de que sea capaz de tomar decisiones.

– Movilización de las redes de apoyo social, desde la propia familia hasta grupos de ayuda.

La metodología en la intervención vendrá determinada por el modelo en que se base el profesional. Desde el "case-work" con un enfoque individual, hasta la perspectiva sistémica o de trabajo en red, pasando por la aproximación psicodinámica, pueden ser útiles en la intervención.

No obstante, el modelo de intervención más extendido actualmente y con el que los autores de este artículo nos identificamos, es el abordaje desde una perspectiva comunitaria<sup>3</sup>, ya que toda emergencia impacta directa o indirectamente a la comunidad a la cual pertenecen las personas afectadas. Mediante la atención a la red, se favorece la atención integral, evitando de esta manera un asistencialismo individualizado que no revierte en un cambio social orientado a la transformación positiva de los déficits comunitarios. De esta forma, el diplomado en trabajo social se enmarca dentro de un equipo multidisciplinar de atención en crisis, que a su vez forma parte de una red de relaciones (personales, de servicios, de recursos, etc...) orientada a la gestión de la emergencia.

## Breve repaso a los antecedentes del Trabajo Social en la emergencia

Resulta complicado poder establecer una fecha determinada para poder hablar del inicio de la incorporación del trabajador social en las emergencias en el estado español.

A lo largo de la historia del Trabajo Social han sido muchas las ocasiones en que los trabajadores sociales se han visto involucrados como profesionales dentro de una emergencia que afectaba a su territorio. Su respuesta a situaciones de emergencias y catástrofes (a menudo sin una formación previa específica en este campo y sin una continuidad de actuación) ha sido guiada por su profesionalidad y abnegación.

De este modo, algunos profesionales de centros hospitalarios, áreas básicas u organizaciones no gubernamentales (ONG) han atendido a familiares y víctimas en diversas situaciones como accidentes de autocares, hundimientos, etc...

No obstante, el desastre del Camping "Las Nieves" en Biescas el 7 de agosto de 1997 significó un antes y un después en las atenciones psicosociales en emergencias. El elevado número de víctimas requirió la colaboración de profesionales de diversa índole, entre los que se encontraban los diplomados en trabajo social. De su intervención se hizo referencia específicamente en algunos artículos y en las "Primeras Jornadas Nacionales de Apoyo Psicológico" que se celebraron en Huesca el año 1998. Del mismo modo que sucedió con los psicólogos, a partir de esa experiencia, algunos de los profesionales que

2. DU RANQUET, M. *Los modelos de trabajo social. Intervención con personas y familias.* Madrid: Siglo XXI, 1996.

3. NAVARRO, S. *Redes sociales y construcción comunitaria.* Madrid: CCS, 2004.

intervinieron en Biescas decidieron mejorar la formación y ampliar su experiencia en este campo. Uno de ellos fue el compañero Ángel Luis Arricivita<sup>4,5,6</sup>, que publicó el primer artículo que hacía referencia a la actuación del trabajador social en la emergencia, convirtiéndose de esta forma en un referente en el ámbito estatal para el colectivo profesional.

Desde entonces otros profesionales del trabajo social han ido formándose e investigando en este área de actuación. A pesar de que desconocemos la existencia de cursos dirigidos específicamente a trabajadores sociales, sí podemos observar como la atención social empieza a incorporarse en los programas de formación psicológica en catástrofes.

Si nos referimos al panorama actual de nuestra profesión en este campo de intervención nos encontraríamos con:

- Trabajadores sociales que no atienden ni atenderán nunca situaciones de emergencias y catástrofes.
- Trabajadores sociales que atienden accidentalmente un pequeño número de emergencias en catástrofes, la mayoría sin formación.
- Trabajadores sociales que, por las características de su lugar de trabajo se pueden ver involucrados en una situación de emergencia o catástrofes (Hospitales y centros de atención primaria). La mayoría sin formación específica de intervención en la emergencia.
- Por último encontraríamos aquellos trabajadores sociales para los cuales la intervención en la emergencia forma parte de su labor habitual, como sucede, por ejemplo, en los cuerpos de seguridad,

Cruz Roja, etc. en que la mayoría disponen de una formación específica.

Teniendo en cuenta el reciente desarrollo de este campo de actuación y el interés despertado, creemos que en un futuro inmediato serán muchos los profesionales del trabajo social que habrán recibido formación específica, tal y como puede observarse por la presencia cada vez más numerosa de diplomados en trabajo social en distintos cursos formativos en este ámbito. Además las administraciones locales son cada vez más conscientes de la necesidad de ofrecer una respuesta específica y organizada (mediante servicios propios o convenios) para situaciones de emergencia. Por otra parte ya existen diplomados en trabajo social que se han convertido en expertos en esta temática y se han consolidado como formadores en la intervención en el ámbito de la emergencia. Todos estos factores deben convergir en un futuro donde la presencia de trabajadores sociales en la emergencia sea percibida como la de otro profesional que interviene en dicho ámbito. Con las necesarias reservas cabría esperar que a largo plazo la intervención en la emergencia se convierta en un campo de actuación tan habitual como lo es ahora en el campo de la infancia o las disminuciones.

## Fases del proceso de actuación y niveles de intervención

Robles<sup>7</sup>, elabora una pirámide dividida en cinco grados de intervención, que van desde el soporte mutuo hasta la atención psiquiátrica. El autor hace mención específica de la necesidad de la presencia de

los trabajadores sociales en dos niveles, aunque de forma implícita también cabría esperar la presencia en otros niveles. De esta forma observamos la presencia de estos profesionales en cuatro de los cinco niveles de asistencia en catástrofes.

Nosotros proponemos otra clasificación más afín al Trabajo Social, dividiendo las intervenciones en niveles y fases: cinco niveles de intervención (individual, grupal, familiar, comunitario e institucional) y tres fases del proceso de actuación (fase preventiva, fase de intervención directa y fase rehabilitadora) para cada uno de los niveles.

De la combinación de los dos aspectos (niveles y fases del proceso de actuación) podemos realizar una guía para las actuaciones concretas de las labores del trabajador social.

Cada trabajador social, desde su lugar de trabajo, establecerá un orden en el nivel de actuación de acuerdo con las prioridades que haya tenido en cuenta. Así, por ejemplo, el trabajador social que se dedique a la clínica pública o privada incidirá más en el ámbito individual o grupal y rehabilitador, mientras que si gestiona servicios, lo haría en el ámbito comunitario.

De este modo, de las combinaciones de ambos aspectos (niveles de intervención y fases del proceso de actuación), podemos recoger un número de tareas que, con diversos niveles de dificultad, harán oportuna la intervención del profesional del trabajo social a través de diversos planes, programas y proyectos de intervención.

## Fases del proceso de actuación

Primera fase: prevención, formación y planificación (antes de la emergencia)  
Objetivos específicos de la Prevención:

- *Participar en el diseño* y desarrollo de programas de autoprotección y prevención de riesgos dirigido a colectivos específicos.
- *Participar en simulacros*, ejercicios, etc. que posibiliten la actualización en la intervención en situaciones de emergencia.
- *Participar en la formación* psicosocial de profesionales y voluntarios.
- *Participar en la evaluación*, el diseño y el desarrollo de proyectos de investigación social.
- *Planificar la intervención social* de manera que se posibilite una respuesta organizada,

**notas**  
4. ARRICIVITA AMO, A. L. "El Trabajador Social ha de estar formado para actuar en una situación de emergencia" [en línea]. <<http://www.entornosocial.es/espacio.html>>.

5. ARRICIVITA AMO, A. L. "La intervención del Trabajador Social en situaciones de emergencia" [en línea]. En: *Conferencia virtual sobre teoría y práctica de las ciencias sociales en situaciones de riesgos catastróficos : Tema IV: Psicología aplicada a la gestión de riesgos y catástrofes*". [s.l.]: Dirección General de Protección Civil de España, Centro Europeo de Investigación Social de Situaciones de Emergencia (CEISE), [s.d.]. <<http://www.proteccióncivil.net/Psicolog%C3%ADA%20Aplicada-1.htm>>.

6. ARRICIVITA AMO, A. L. "Situaciones sociales traumáticas (emergencias-urgencias): espacios de acción del Trabajador Social: ponencia (17-19 de octubre de 2001)". VII Congreso Nacional de la Asociación Trabajo y Salud. A Coruña, 2001.

7. ROBLES SÁNCHEZ, J. I. y MEDINA AMOR, J. L. *Intervención psicológica en las catástrofes*. Madrid: Síntesis, 2002.

inmediata y de resolución favorable para los afectados y profesionales involucrados.

*Segunda fase: intervención en la emergencia (durante la emergencia)*

Objetivos específicos de la intervención en la emergencia:

- *Detectar y valorar las necesidades sociales provocadas por la emergencia.*
- *Contener las manifestaciones emocionales.*
- *Potenciar y optimizar los recursos personales del individuo, para volver a una situación de funcionamiento cotidiano óptimo.*
- *Gestionar y tramitar los recursos materiales, institucionales y económicos.*
- *Coordinar todos los equipos de intervención.*

*Tercera fase: rehabilitación (después de la emergencia)*

Objetivos específicos de la rehabilitación:

- *Prevenir el deterioro del bienestar social, tanto en el ámbito individual como colectivo, producido por situaciones sociales traumáticas.*
- *Orientar y coordinar los Servicios Sociales de la zona donde se ha producido en suceso y los que corresponda según el lugar de origen de la víctima.*

## Niveles de intervención

### *Nivel de intervención individual*

#### a) Prevención:

- Identificación de colectivos de población que pueden ser más vulnerables.
- Establecer un plan de acción individualizado para prevenir los riesgos.
- Potenciar los propios recursos personales.
- Favorecer la participación en comisiones, grupos, etc.

- Facilitar técnicas individualizadas de afrontamiento al estrés.

#### b) Intervención:

- Identificación de las necesidades sociales que se han producido.
- Atención psicosocial durante el proceso de la emergencia.
- Intermediación entre la persona y los diferentes profesionales que intervienen.
- Atención a las necesidades básicas (alimentación, descanso, transporte, etc..)
- Facilitación y orientación en los trámites legales.
- Información y/o derivación a programas y ayudas específicas.

#### c) Rehabilitación:

- Gestión y tramitación de ayudas económicas y recursos psicosociales.
- Información y derivación hacia servicios psicosociales.

### *Nivel de intervención familiar*

#### a) Prevención:

- Identificación de los núcleos familiares con mayor riesgo de vulnerabilidad.
- Creación de programas de información y formación para familias.

#### b) Intervención:

- Identificación de las necesidades sociales que se han producido.
- Búsqueda y reagrupamiento de familiares.
- Potenciar la cohesión familiar con especial atención a las personas con un perfil de riesgo (ancianos, personas con discapacidad, etc..)
- Coordinación entre la familia y los agentes que intervienen (sanitarios, policiales, medios de comunicación, etc.).

- Información de programas psicosociales y otros recursos.

#### c) Rehabilitación:

- Coordinación con los agentes sociales para conseguir una atención integral.
- Tramitar recursos destinados a satisfacer las necesidades inmediatas.

### *Nivel de intervención grupal*

#### a) Prevención

- Detectar grupos influyentes en la población objeto de nuestra intervención.
- Facilitar la creación de grupos de interviniéntes, tanto de voluntarios como de profesionales.
- Identificar recursos y dificultades grupales para afrontar la situación de crisis.
- Potenciar la cohesión grupal.
- Participar en protocolos, simulacros, etc.

#### b) Intervención

- Trabajar y consensuar, en equipo, el plan de acción.
- Establecer turnos de intervención y de descanso para todos aquellos que intervienen en la emergencia.
- Detección y gestión de las dificultades dentro de la dinámica del equipo y de las personas que intervienen (adaptación de los miembros a la dinámica del grupo).

#### c) Rehabilitación

- Fomentar la creación de grupos socio terapéuticos, de ayuda mutua, etc., para afectados y personas que intervienen.
- Seguimiento de los grupos (fracturas internas, surgimiento de necesidades etc.).

### *Nivel de intervención colectiva*

#### a) Prevención:

- Elaborar protocolos de colaboración con agentes sociales de la comunidad para situaciones de emergencia (escuelas, otras entidades, etc.).

- Elaborar el mapa de riesgos sociales (comunidades con pocos recursos y estructuras).

- Elaborar recursos sociales necesarios para situaciones de emergencia.

- Distribuir trípticos y otros tipos de material informativo para la población, que orienten hacia las acciones que deben llevarse a cabo en la emergencia.

- Desarrollo de ejercicios, charlas o simulacros que fomenten la sensibilización de la preparación para la emergencia.

- Participar en la elaboración de los planes municipales de emergencia.

- Crear y participar en comisiones de trabajo con la red comunitaria (asociaciones de vecinos, líderes religiosos, etc.).

#### b) Intervención

- Identificar los líderes locales y comunitarios para potenciar estrategias de acción consensuada.
- Identificar el grado de afectación a la comunidad (comunicaciones, suministros, servicios básicos, etc.)
- Desarrollar las acciones comunitarias en consenso con los líderes (religiosos, de entidades, etc.)
- Coordinar diversas redes de soporte social para la atención a los afectados.

#### c) Rehabilitación

- Creación de servicios telefónicos o presenciales de orientación o ayuda.
- Seguimiento de las acciones y programas realizados.
- Creación de grupos socio-terapéuticos, de ayuda mutua, etc.

- Incorporación de los líderes comunitarios en las actividades a desarrollar.
- Orientación a los líderes respecto a la detección y atención a las necesidades sociales.

#### Nivel de intervención institucional

- a) Prevención
  - Orientar a los responsables políticos y técnicos de la administración.
  - Crear equipos multidisciplinarios de atención psicosocial.
  - Realizar cursos, charlas, jornadas, etc., para profesionales y/o población en general.
  - Elaborar materiales (trípticos, videos, CD, protocolos de actuación, etc.)
  - Adquisición y mantenimiento de material necesario para las intervenciones.
  - Edición de material específico de cada institución.
  - Establecer sistemas de atención y orientación para los miembros de la institución.

#### b) Intervención

- Atención psicosocial de los miembros de la institución que intervienen en la emergencia.
- Procurar su confort y disminuir el agotamiento psíquico en la intervención.
- Facilitar la realización de la tarea (suministrar material, disponer de dinero en efectivo, etc.)
- Colaborar en la redacción de comunicados de prensa, respecto a los aspectos sociales.
- Colaborar en la información que se transmite de las acciones que se llevarán a cabo.

#### c) Rehabilitación

- Colaborar en la gestión de espacios de soporte emocional.

- Valoración de permisos retribuidos a personas que se encuentren afectadas.

## Introducción a las premisas generales

### La comunicación en situación de emergencia

#### Aspectos Generales

La comunicación en un caso de emergencia es un factor clave. Es necesario recordar algunos aspectos básicos, como por ejemplo:

- Decir solo lo que sea estrictamente necesario.
- Escuchar todo lo que se dice.
- Dar información y pautas concretas.

La forma de comunicarnos será fundamental para poder transmitir y generar calma, orden, eficacia y comprensión.

En momentos de mucha tensión disminuye la percepción y la compresión de las señales verbales. Por tanto, la comunicación no verbal será determinante en estas situaciones. Entender una señal no verbal requiere menos concentración y atención, aspectos estos que en situaciones de crisis se ven minguados.

Sabemos que algunos de los elementos claves en el proceso de comunicación son:

- El emisor: el profesional.
- El receptor: la víctima, la familia u otras personas que intervienen.
- El feedback: retroalimentación entre el emisor y el receptor.
- El canal:

- La voz: tono, volumen, timbre, velocidad, silencio, etc.
- El cuerpo: la expresión facial, los gestos, la postura corporal, etc.
- Etc.
- El mensaje: el contenido, la claridad, la oportunidad, etc.
- Los códigos: idiomas, argot, adaptación al contexto cultural o étnico.
- El ruido (factores distorsionadores de la comunicación): gritos, cansancio, prejuicios, estereotipos, etc.

#### Tipos de comunicación:

- Comunicación verbal: información que se transmite por el habla.
- Comunicación no verbal: información que se transmite por la postura, la expresión facial, la indumentaria.
- Comunicación paraverbal: como se transmite el mensaje (tono, velocidad, volumen, énfasis).

*Errores más frecuentes en la comunicación (procedentes de un documento de formación interna de Cruz Roja).*

### Del personal

- no organizar los pensamientos antes de hablar.
- expresarse con imprecisión
- intentar expresar muchas ideas en un único enunciado.
- continuar hablando sin apreciar la capacidad de comprensión del interlocutor.

### De las personas afectadas

- no prestar suficiente atención a la información.

- tendencia a fijarse más en los detalles.
- dificultad para captar el mensaje general (colapso).

*Comunicación de Malas Noticias. ¿Qué entendemos por "mala noticia"?*

Buckman<sup>8</sup> ofrece la siguiente definición: "...cualquier noticia que altera drásticamente y negativamente la visión que el paciente tiene de su futuro..." .

En muchas situaciones de emergencia, las circunstancias de las cuales hablamos harán que los afectados perciban un riesgo vital inminente o un pronóstico que les puede comportar un aumento de las limitaciones físicas, cognitivas o sociales.

El contexto físico donde se comunica la mala noticia determina una actitud receptiva hacia el profesional responsable: facultativos o representantes de los cuerpos policiales. A menudo se solicita a los trabajadores sociales que realicen esta tarea o que ofrezcan soporte.

El profesional utilizará los distintos elementos de la comunicación interrelacionándolos, con la finalidad de establecer la comunicación de una mala noticia en términos de objetividad y concreción de los hechos. Esta base servirá al profesional para acotar las fantasías de las familias en términos de realidad, haciendo de la comunicación una herramienta eficaz en la transmisión de información con contenidos de fuerte carga emocional.

**notas**  
8. BUCKMAN, R. *Como dar las malas noticias. Una guía para profesionales de la salud*. Vic: Eumo, 2001.

## Actuación profesional

Partiendo de las condiciones extraordinarias en que nos movemos en la emergencia, aportamos algunas premisas que pueden servirnos de guía:

- Nuestras habilidades profesionales deben ser "portátiles", es decir, tienen que ser adaptables a los diferentes contextos donde intervenimos.
- Los afectados se encuentran en el inicio de un proceso emocional. Responden a unas circunstancias y no a una patología. Tratamos con personas normales que se enfrentan a una situación vital y devastadora, manifestando reacciones normales delante de una situación anormal.
- Son reacciones cortas en el tiempo e intensas en el contenido.
- Debemos ser capaces de "sentirnos cómodos" con las distintas manifestaciones propias de una situación de intensa crisis.
- A pesar de la presión ambiental en que podemos encontrarnos inmersos, es necesario respetar y permitir los diferentes ritmos de confrontación con la realidad.
- Las circunstancias implican la rapidez en los movimientos y en la capacidad de reacción del profesional.
- No hay intervención sin efecto. La intervención tendrá un efecto directo sobre la persona, que puede ser ayudada o herida a causa de la intervención.
- La interacción del trabajador social con las personas afectadas se da desde el primer momento desde el plano afectivo y cognitivo, y pasa por distintas fases que se superponen entre ellas: informativa u orientativa, emocional y rehabilitadora.

- La relación informativa u orientativa se establece de manera constante y especial en los primeros momentos de la intervención.
- La relación emotiva la desplegaremos en la contención y canalización de las distintas reacciones delante de la situación de crisis.
- La relación rehabilitadora nos servirá para potenciar los recursos de la persona, sus capacidades personales y opciones espirituales, y también los recursos de la comunidad con que habitualmente se relaciona. Todo ello, con el fin de favorecer el equilibrio entre los aspectos emocionales y los aspectos racionales con el objetivo de facilitar la toma de decisiones.

## Pautas de comportamiento a seguir con colectivos específicos

### Pautas aplicables a todos los colectivos

- Presentarnos: nuestro nombre, quién somos y por qué estamos allí.
- Nos dirigiremos a los usuarios por su nombre y tratándolos de usted.
- Procuraremos que siempre estén acompañados para evitar la sensación de desamparo.

Además de las pautas comunes a todos los colectivos, hay pautas específicas, según el perfil de la persona:

### Con personas mayores

- Debemos asegurarnos de que la persona se encuentra físicamente cómoda. Esto

favorecerá que su atención se centre en nosotros.

- Es necesario tener paciencia. Pueden sentir o ver con dificultad. En una situación de crisis sus capacidades cognitivas se verán más afectadas. Será necesario repetir muchas veces las cosas, con mensajes en clave de inmediatez: ahora está..., ahora vamos a..., ahora haremos...
- Debemos procurar que siempre estén acompañados, para evitar la sensación de desamparo y pérdidas en el espacio físico. Las personas mayores se desorientan con facilidad.
- Debemos favorecer su expresión emocional. Algunas personas mayores se sienten un estorbo y evitan expresar sus sentimientos.

### Personas con discapacidad psíquica

Antes de transmitir cualquier información, tantearemos qué grado de comprensión muestra la persona.

Cuando sepamos hasta dónde es capaz de asumir la información hablaremos con la persona como lo haríamos con cualquier adulto, aunque con un nivel que pueda comprender.

Será necesario dejar tiempo para que recoja la información que le facilitemos y nos devuelva la respuesta. Para nosotros será la confirmación de que ha comprendido el mensaje.

Debemos tener un cuidado especial evitando elementos estresantes (ruido, cámaras, gritos...), que pueden aumentar la sensación de caos.

### Personas con discapacidad física

Debemos tener en cuenta el grado de discapacidad y el tipo de ayuda física que usa para trasladarse de un lugar a otro (silla de ruedas, prótesis, etc.)

### Personas con discapacidad auditiva

Es necesario comprobar si la persona es capaz de leer los labios y, si es así, establecer una comunicación verbal, que deberá comenzar con la presentación del profesional: nuestro nombre, quienes somos y por qué estamos allí.

Vocalizando y hablando despacio.

Utilizar gestos que faciliten la comprensión del mensaje.

Hablarle de frente y no interponer objetos delante de los labios.

Llegado el caso, deberemos recurrir a la comunicación escrita o no verbal.

### Personas con discapacidad visual o invidentes

Los niveles de ansiedad de una persona invidente en situación de crisis pueden incrementarse. Será necesario dedicar tiempo a ubicarla y orientarla en el espacio físico donde se encuentra.

Presentarnos: nuestro nombre (quienes somos y por qué estamos allí), y no nuestra imagen, serán su punto de referencia.

Preguntarle qué tipo de ayuda necesita.

Orientarle respecto a los posibles obstáculos y a la distribución de los espacios.

## Reacciones individuales y colectivas ante una crisis. La agresividad.

Nadie decide como reacciona delante de una situación de crisis. La forma de responder de un individuo vendrá determinada en gran medida por el tipo de personalidad, anteriores experiencias similares, sus valores y sus creencias, ya sean religiosas o lógicas.

En definitiva, aquellas que no son modificadas por el contexto.

Las reacciones individuales ante una situación de crisis se manifiestan a nivel cognitivo, afectivo y conductual.

*Reacciones cognoscitivas:* pensamientos desorganizados, caóticos, confusión, pensamientos rumiantes u obsesivos o desorientación en cuanto a tiempo y espacio.

Requieren del trabajador social: ayuda para clarificar el pensamiento, mensajes cortos y específicos, orientación hacia la resolución del problema.

*Reacciones afectivas:* hiperemotividad o esfuerzos por controlar la expresión de los sentimientos.

*Requieren del trabajador social:* facilitar la expresión emotiva, conteniendo y facilitando la autocontención emocional y proporcionando un espacio de intimidad. El trabajador social acogerá y canalizará con su presencia las manifestaciones emocionales hacia una fase posterior: la rehabilitadora.

*Reacciones conductuales:* reacciones de parálisis o hiperactividad, hiperactividad o

fuga. Los niveles de ansiedad aumentan y es posible que en algunos casos los familiares soliciten medicación. La pauta de medicación se prevé en casos especiales y bajo prescripción médica.

Requieren del trabajador social: estimular la acción y la toma de decisiones. Facilitar que se recupere la funcionalidad.

Reacciones que podemos esperar del individuo integrado en una masa de personas ante la emergencia. Fundamentalmente dos:

- Disminución de la capacidad racional y crítica.
- Incremento, por contagio y proximidad, de las reacciones emotivas.

Esta situación es tremadamente delicada, ya que si se desborda, sería muy difícil reconducirla. Contenerla depende en gran medida de cómo se gestione la acogida de las familias.

Requieren del trabajador social: templanza, autocontrol y autoridad.

Para transmitir: confianza, seguridad, protección...

Para conseguir: cooperación espontánea.

Ello nos permitirá conseguir éxito en la gestión social de la emergencia.

### La agresividad

Nos referimos concretamente a la agresividad, como una forma de manifestación individual o colectiva de los sentimientos, por la complejidad que reconducirla puede suponer para el profesional.

La pérdida produce sufrimiento. El sufrimiento puede producir una amplia gama de sentimientos y emociones, que pueden generar conductas agresivas.

La agresividad es una respuesta inmediata, impulsiva. Las personas que se muestran agresivas, tienen muy poca conciencia de las consecuencias de sus actos.

¿Qué personas pueden tener tendencia a manifestar sus estados de ánimo con agresividad?

- Aquellas a quienes el impacto del suceso les invalida todas las defensas y mecanismos de control habituales.
- Aquellas que utilizan la agresividad (en forma o en contenido) como una herramienta de relación cotidiana.
- Aquellas que, de base, tienen una personalidad anómala.
- Aquellas que llegan bajo los efectos de algún tóxico.

En general, son personas normales con respuestas anormales delante de una situación anormal.

Delante de una situación de manifestación agresiva, tendremos en cuenta: nuestra seguridad, la de las personas cercanas y la del mismo individuo.

## Aproximación a la definición de conceptos

Este apartado contiene la definición de algunos de los conceptos utilizados en este artículo.

En la búsqueda, no hemos hallado acuerdos unánimes sobre la definición de la mayoría de ellos, y de forma especial sobre los conceptos de: accidente, catástrofe, crisis, desastre, emergencia, etc., aunque todos presentan una serie de rasgos asociados entre sí: son repentinos, agresivos, se da la pérdida real o posible de la vida, del estatus o de unas propiedades. Todos pueden tener consecuencias políticas y socioeconómicas adversas que perturban o destruyen una comunidad. Y los recursos a desplegar vendrán determinados según se trate de una emergencia o de una catástrofe.

A fin de sintetizar, aglutinar y clarificar las definiciones de algunos de los conceptos que aparecen en este artículo, en varias ocasiones se han realizado modificaciones respecto las fuentes utilizadas: libros, Encyclopædia Encarta, DSM-IV, revistas y artículos localizados en Internet, así como profesionales con experiencia en el ámbito de la atención en emergencias y desastres.

Utilizamos de forma genérica el concepto de emergencia, para referirnos a cualquiera de las situaciones descritas.

*Accidente*-Suceso repentino que en un tiempo breve provoca alteraciones de más o menos magnitud a personas, bienes, servicios o al medio ambiente, sin exceder la capacidad de respuesta.

*Catástrofe*-Fenómeno extraordinario, repentino, impredecible, de gran magnitud y de naturaleza compleja y multidimensional, que en poco tiempo causa alteraciones intensas a personas, bienes, servicios y al medio ambiente, excediendo en forma considerable la capacidad de respuesta.

**Crisis**-Estado o situación temporal de trastorno y desorganización que surge ante la percepción de dificultades que amenazan con sobrepasar las capacidades habituales de afrontamiento y que, por tanto, alteran o modifican el equilibrio anterior.

**Desastre**-Fenómeno extraordinario, repentino, impredecible, de gran magnitud y de naturaleza multidimensional, que en poco tiempo causa alteraciones intensas a personas, bienes, servicios y al medio ambiente, excediendo la capacidad de respuesta.

**Emergencia**-Situación transitoria generada por un riesgo o hecho adverso y repentino. Requiere de una movilización de recursos extraordinarios de forma inmediata, que con la previsión adecuada, no excede la capacidad de respuesta existente. El concepto de emergencia es utilizado habitualmente como un sinónimo de accidente, siniestro, desastre, catástrofe...

**Incidente crítico**-Acontecimiento que sobrepasa la gama habitual de las experiencias humanas. Al ser repentino e inusual, puede producir potentes efectos emocionales, incluido en aquellas personas entrenadas y con experiencia.

La diferencia entre catástrofe, desastre, emergencia en sentido concreto, y accidente radica en que las dos primeras situaciones sobrepasan la capacidad de respuesta habitual. El concepto de emergencia es también habitualmente utilizado en sentido amplio como sinónimo de todos los conceptos que acabamos de mencionar. El concepto de catástrofe es utilizado generalmente por situaciones altamente extraordinarias.

**Comunicación**-Proceso de dar y recibir información por medio de signos verbales y no verbales. Mediante la comunicación, transmitimos contenidos a fin de influir de alguna forma en la conducta del receptor.

**Contención emocional**-Habilidad de comunicación que incluye la capacidad de comprender, tolerar y establecer límites. El profesional utiliza técnicas que facilitan la comunicación con el objetivo de devolver al usuario un discurso elaborado desde una actitud empática.

**Intervención psicosocial**-Proceso de acompañamiento personal, familiar y comunitario, que tiene como finalidad restablecer la integridad emocional de las personas y de sus redes sociales.

**Relación de ayuda**-Proceso de comunicación interpersonal en que, por medio de habilidades específicas intenta una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo y un uso funcional de los mismos.

**Soporte emocional**-Conjunto de acciones inmediatas orientadas hacia la resolución de las necesidades psicofísicas que surgen a causa de la emergencia.

## Fuentes de Información

Dada la diversidad existente de criterios en la confección de listados de fuentes de información, en nuestro caso nos hemos basado en una serie de documentos<sup>9, 10, 11, 12</sup> y también de consultas realizadas a personas expertas en el tema, lo que nos ha permitido

adquirir nuestro propio conjunto de criterios. Al final de la bibliografía se incluye una relación de direcciones de Internet que pueden ser de utilidad.

### Bibliografía

DE PABLO, J. *Técnicas de entrevista para profesionales de la salud*. Vic: Eumo, 1997.

ESCARÍN CAPARRÓS, M<sup>a</sup> J. *Manual de Trabajo Social. Modelos de práctica profesional*. Alicante: Aguacalera, 1992, p.133-146.

GENERALITAT DE CATALUNYA. Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC). "Recomendaciones del Consell de l'Audiovisual de Catalunya sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales" [en línea]. <<http://www.audiovisualcat.net/investigacion/tragedias.html>>. En: *Declaración sobre la independencia de las autoridades de regulación del sector audiovisual propuesta por el comité ejecutivo de la EPRA y enmendada en la reunión de Nápoles el 9 de mayo del 2003*". En: *Recomendaciones*. <<http://www.audiovisualcat.net/investigacion/recomendaciones.html>>.

GIRONA, C. "En ese tren íbamos todos." [en línea]. Revista Entorno social, publicación independiente de información social y sanitaria. Marzo-Abril 2004. <<http://www.entornosocial.es/reporta.html>>.

LAVARA, N. y BUENO, B. "La función de los equipos de intervención en situaciones de emergencia y catástrofe. Ángeles en medio del infierno." [en línea]. Revista Entorno social, publicación independiente de información social y sanitaria. Marzo-Abril 2004. <<http://www.entornosocial.es/reporta.html>>.

MILIÁN VALLE, C. "Comunicar males notícies. Actuació segons protocol: Servei d'Urgències de l'Hospital Clínic de Barcelona". RTS (Revista de Treball Social). Barcelona: Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2004, núm. 174.

PAYNE, M. *Teorías contemporáneas del trabajo social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós, 1995 p. 136-157.

RIMBAU, A. y BONET, C. "Habilidades de comunicación: material de consulta del curso Modelos de intervención psicosocial en la emergencia". Organizado por Creu Roja-Sabadell. Barcelona. [s.l.]: [s.n.], [s.d.].

### Direcciones de utilidad en Internet en el ámbito de la emergencia

AMAMECRISIS (Asociación Mexicana para ayuda mental en crisis) [en línea]. <<http://www.amamecrisis.com.mx/>>.

AMERICAN RED CROSS (Cruz Roja norteamericana) [en línea]. <<http://www.redcross.org>>.

C.R.I.D. (Centro Regional de Información sobre Desastres, América Latina y el Caribe) [en línea]. San José. <<http://www.ecie.org/sismoatico/semana4/019-1.pdf>>.

9. UNE 50-104-94. "Referencias bibliográficas: contenido, forma y estructura ISO 690:1987". En: Documentación, 3<sup>a</sup>. ed. Madrid: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), 1999, p. 57-75.

10. ISO 690-2-. "Excerpts from International Standard" [en línea]. Information and documentation. Bibliographic references. Part 2: Electronic documents or parts thereof. <<http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-2e.htm>>.

11. ESTIVILL, A. y URBANO, C. "Com citar recursos electrònics" [en línea]. Versión 1.0. Barcelona: Escuela Universitaria Jordi Rubio y Balaguer de Biblioteconomía y Documentación, 24 de julio de 1997. Traducción del artículo encargado por la revista *Information World* en castellano septiembre de 1997. <<http://www.ub.es/biblio/citae.htm>>.

12. UPC. (Universitat Politècnica de Catalunya) [en línea]. "Referències bibliogràfiques per a documents impresos". <[http://bibliotecnica.upc.es/fullsacces/fulls/Serie6\\_6\\_Catala.pdf](http://bibliotecnica.upc.es/fullsacces/fulls/Serie6_6_Catala.pdf)>.

**Crisis-Estado** o situación temporal de trastorno y desorganización que surge ante la percepción de dificultades que amenazan con sobrepasar las capacidades habituales de afrontamiento y que, por tanto, alteran o modifican el equilibrio anterior.

**Desastre**-Fenómeno extraordinario, repentino, impredecible, de gran magnitud y de naturaleza multidimensional, que en poco tiempo causa alteraciones intensas a personas, bienes, servicios y al medio ambiente, excediendo la capacidad de respuesta.

**Emergencia**-Situación transitoria generada por un riesgo o hecho adverso y repentino. Requiere de una movilización de recursos extraordinarios de forma inmediata, que con la previsión adecuada, no excede la capacidad de respuesta existente. El concepto de emergencia es utilizado habitualmente como un sinónimo de accidente, siniestro, desastre, catástrofe...

**Incidente crítico**-Acontecimiento que sobrepasa la gama habitual de las experiencias humanas. Al ser repentino e inusual, puede producir potentes efectos emocionales, incluido en aquellas personas entrenadas y con experiencia.

La diferencia entre catástrofe, desastre, emergencia en sentido concreto, y accidente radica en que las dos primeras situaciones sobrepasan la capacidad de respuesta habitual. El concepto de emergencia es también habitualmente utilizado en sentido amplio como sinónimo de todos los conceptos que acabamos de mencionar. El concepto de catástrofe es utilizado generalmente por situaciones altamente extraordinarias.

**Comunicación**-Proceso de dar y recibir información por medio de signos verbales y no verbales. Mediante la comunicación, transmitimos contenidos a fin de influir de alguna forma en la conducta del receptor.

**Contención emocional**-Habilidad de comunicación que incluye la capacidad de comprender, tolerar y establecer límites. El profesional utiliza técnicas que facilitan la comunicación con el objetivo de devolver al usuario un discurso elaborado desde una actitud empática.

**Intervención psicosocial**-Proceso de acompañamiento personal, familiar y comunitario, que tiene como finalidad restablecer la integridad emocional de las personas y de sus redes sociales.

**Relación de ayuda**-Proceso de comunicación interpersonal en que, por medio de habilidades específicas intenta una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo y un uso funcional de los mismos.

**Soporte emocional**-Conjunto de acciones inmediatas orientadas hacia la resolución de las necesidades psicofísicas que surgen a causa de la emergencia.

## Fuentes de Información

Dada la diversidad existente de criterios en la confección de listados de fuentes de información, en nuestro caso nos hemos basado en una serie de documentos<sup>9,10,11,12</sup> y también de consultas realizadas a personas expertas en el tema, lo que nos ha permitido

adquirir nuestro propio conjunto de criterios. Al final de la bibliografía se incluye una relación de direcciones de Internet que pueden ser de utilidad.

### Bibliografía

DE PABLO, J. *Técnicas de entrevista para profesionales de la salud*. Vic: Eumo, 1997.

ESCARTÍN CAPARRÓS, M<sup>a</sup> J. *Manual de Trabajo Social. Modelos de práctica profesional*. Alicante: Aguacalera, 1992, p.133-146.

GENERALITAT DE CATALUNYA. Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC). "Recomendaciones del Consell de l'Audiovisual de Catalunya sobre el tratamiento informativo de las tragedias personales" [en línea]. <<http://www.audiovisualcat.net/investigacion/tragedias.html>>. En: *Declaración sobre la independencia de las autoridades de regulación del sector audiovisual propuesta por el comité ejecutivo de la EPRA y enmendada en la reunión de Nápoles el 9 de mayo del 2003*". En: *Recomendaciones*. <<http://www.audiovisualcat.net/investigacion/recomendaciones.html>>.

GIRONA, C. "En ese tren íbamos todos." [en línea]. Revista Entorno social, publicación independiente de información social y sanitaria. Marzo-Abril 2004. <<http://www.entornosocial.es/reporta.html>>.

LAVARA, N. y BUENO, B. "La función de los equipos de intervención en situaciones de emergencia y catástrofe. Ángeles en medio del infierno." [en línea]. Revista Entorno social, publicación independiente de información social y sanitaria. Marzo-Abril 2004. <<http://www.entornosocial.es/reporta.html>>.

MILIÁN VALLE, C. "Comunicar males notícies. Actuació segons protocol: Servei d'Urgències de l'Hospital Clínic de Barcelona". RTS (Revista de Treball Social). Barcelona: Col.legi Oficial de Diplomats en Treball Social i Assistents Socials de Catalunya, 2004, núm. 174.

PAYNE, M. *Teorías contemporáneas del trabajo social. Una introducción crítica*. Barcelona: Paidós, 1995 p. 136-157.

RIMBAU, A. y BONET, C. "Habilidades de comunicación: material de consulta del curso Modelos de intervención psicosocial en la emergencia". Organizado por Creu Roja-Sabadell. Barcelona. [s.l.]: [s.n.], [s.d.].

### Direcciones de utilidad en Internet en el ámbito de la emergencia

AMAMECRISIS (Asociación Mexicana para ayuda mental en crisis) [en línea]. <<http://www.amamecrisis.com.mx>>.

AMERICAN RED CROSS (Cruz Roja norteamericana) [en línea]. <<http://www.redcross.org>>.

C.R.I.D. (Centro Regional de Información sobre Desastres, América Latina y el Caribe) [en línea]. San José. <<http://www.ecie.org/sismoatico/semana4/019-1.pdf>>.

**notas**  
9. UNE 50-104-94. "Referencias bibliográficas: contenido, forma y estructura ISO 690:1987". En: *Documentación*, 3<sup>a</sup> ed. Madrid: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), 1999, p. 57-75.

10. ISO 690-2-. "Excerpts from International Standard" [en línea]. *Information and documentation. Bibliographic references. Part 2: Electronic documents or parts thereof*. <<http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-2e.htm>>.

11. ESTIVILL, A. y URBANO, C. "Com citar recursos electrònics" [en línea]. Versió 1.0. Barcelona: Escuela Universitaria Jordi Rubio y Balaguer de Biblioteconomía y Documentación, 24 de julio de 1997. Traducción del artículo encargado por la revista *Information World* en castellano septiembre de 1997. <<http://www.ub.es/biblio/citae.htm>>.

12. UPC. (Universitat Politècnica de Catalunya) [en línea]. "Referències bibliogràfiques per a documents impresos". <[http://bibliotecnica.upc.es/fullsacces/fulls/Serie6\\_6\\_Catala.pdf](http://bibliotecnica.upc.es/fullsacces/fulls/Serie6_6_Catala.pdf)>.

-CSP (The Community Stress Prevention Centre) [en línea].  
[http://icspc.telhai.ac.il/profiles\\_main.html](http://icspc.telhai.ac.il/profiles_main.html).

-CUADERNOS DE CRISIS [en línea].  
<http://www.cuadernosdecrisis.com/index2.html>.

-DEPARTMENT OF SOCIAL WORK [en línea].  
<http://www.wramc.amedd.army.mil/departments/socialwork/provider/dmhs.htm>.  
En: Disasters Mental Health Service. Walter Reed Health Care System.  
<http://www.wramc.amedd.army.mil>.

-ICAS Spain (Independent Counselling & Advisory Services Limited) [en línea].  
<http://www.icasspain.com>.

-NATIONAL CENTER FOR PTSD- A Program of the U.S. Department of Veterans Affairs [en línea].  
<http://www.ncptsd.org>.

-WEAVER, J. D. [en línea].  
<http://www.ourworld.compuserve.com/homepages/johndweaver/>.

**De la Red Vega, N. Rueda Estrada, J.D.**  
**"Intervención social y demandas emergentes"**  
**Ed. CCS. Madrid, 2003**

La intervención social viene ligada al devenir de la realidad en la que se desenvuelve. En la actualidad, esta realidad social se corresponde con una sociedad diversa, en constante evolución, que genera un sinfín de cambios y el consecuente surgimiento de nuevas necesidades y demandas.

El libro que presentamos intenta acercarse a los nuevos contextos sociales donde surgen las situaciones de riesgo de desconexión social, para construir un análisis global desde diversas perspectivas y enfocar líneas de actuación ante los retos surgidos en el ámbito de la intervención social. En cada capítulo, se plantea avanzar en el análisis de la realidad de hoy para intentar ofrecer posibles respuestas a la complejidad de la misma, desde los diferentes escenarios de la protección social. Para ello, los autores emplean un punto de vista conceptual general y próximo que facilite el uso de planteamientos metodológicos integrales en la práctica de la intervención social.

En cada capítulo del libro se ha procurado mantener una estructura de análisis homogénea, presentando una serie de escenarios posibles de intervención a través de la utilización de la técnica DAFO. De este modo, se ha pretendido favorecer una interpretación global sobre los principales

condicionamientos y oportunidades hallados en la selección de los contenidos propuestos.

A lo largo del libro se mantiene la idea argumental que relaciona la intervención social para la mejora de la calidad de vida, desde las aportaciones de la planificación estratégica y la acción integral, en la que diversos técnicos y usuarios pueden ofrecer planteamientos que asocian el horizonte del bienestar y de la protección social.

Los diferentes ámbitos temáticos elegidos para ser analizados en este libro configuran un recorrido por algunas de las principales áreas de intervención social donde aparecen las nuevas demandas sociales emergentes: medio rural, inmigración, personas con discapacidad, personas mayores, jubilación, dependencia o enfermedad terminal.

En suma, el texto ha intentado congregar el análisis de los escenarios emergentes en el terreno de necesidades y demandas con las nuevas formulaciones surgidas en diversas disciplinas del ámbito social, con el objetivo de desarrollar e incentivar una intervención social que ofrezca una respuesta innovadora y próxima a las nuevas necesidades sociales.

**César Vega García**

**Manuel Martín García (Editor)**  
**Trabajo Social en Gerontología.**  
**Editorial Síntesis, 2003, pp. 409.**

La atenta lectura del libro que edita Manuel Martín García, nos produce una primera expresión de gratitud porque en él se han sabido armonizar los contenidos, adecuadamente seleccionados, con la intervención. Diecisiete expertos en la materia, nos van presentando diversas perspectivas de la gerontología. Todos tienen amplia experiencia en el campo del trabajo social, en la intervención, en la docencia y en la investigación, lo que nos sitúa ante una obra bien fundamentada y con claras aportaciones a dimensiones operativas.

El editor se plantea como propósito en el prólogo que el lector "sienta de inmediato su utilidad y eficacia en la intervención social con personas mayores". Un objetivo bien cumplido. De hecho puede afirmarse que esta obra constituye un manual sobre el trabajo social en el campo gerontológico. En él se abordan una secuencia de capítulos que van del proceso histórico del envejecimiento, a la organización y gestión de centros o el estrés laboral asistencial en trabajo social. No faltan capítulos que constituyen fundamentos para todo tipo de intervención social en este o cualquier otro campo, como el dedicado a la "perspectiva metodológica globalizadora de la intervención en trabajo social", o el interesante estudio sobre la "evaluación de la práctica del trabajo social y su aplicación a los diseños del sistema único".

Como se nos indica en el título, el núcleo de la obra se centra en las diversas dimensiones y aportaciones del trabajo social en gerontología. Por ello, se presta particular atención, en sucesivos capítulos, a "la intervención social con personas mayores y

al diseño y elaboración de proyectos sociales", a las escalas de valoración social de las personas mayores (el VATAD) o la "atención a las personas mayores en la red del sistema público de servicios sociales".

Pero la intervención del trabajo social en gerontología se ha de situar en las realidades y tendencias actuales; de aquí el interés de los capítulos sobre la integralidad de acciones en el abordaje profesional con el colectivo de personas mayores, en sintonía con la atención a la dimensión local de la intervención desde diversas áreas, escenarios y líneas estratégicas. Junto a este enfoque, se incluyen también sucesivos capítulos dedicados al trabajo social clínico con personas mayores; a la atención de la salud de las personas mayores o a la animación sociocultural y en las residencias. Completan esta gama de posibles ámbitos de atención, el capítulo que nos presenta "una experiencia de trabajo social con mayores en una empresa de economía social".

El libro que edita Manuel Marín, en su conjunto, desde el trabajo social, es importante para contribuir a aportar vida a los años, pero no evade la evidencia de la proximidad del fin del ciclo vital en un capítulo sobre "el trabajo social en relación a la muerte con las personas mayores".

No podía faltar la atención a la calidad en los servicios a las personas mayores; calidad que se aprecia también en la estructura del mismo libro, en su presentación, en su estilo, en su cuidada elaboración. No obstante la diversidad de autores y ámbitos, en los sucesivos capítulos, se aprecia la vertebración de acción y pensamiento, de mente y

corazón, de implicación y experiencia. Todo ello nos aporta como resultado una obra que se hace necesaria a los profesionales, trabajadores sociales y otros, que centran su

atención y quehacer en la mejora de organizaciones y recursos con las personas mayores.

#### Natividad de la Red Vega

## Título de la Revista publicados

- Nº 0 a 4: ARTICULOS SUELtos (agotado)  
Nº 5 a 8: ARTICULOS SUELtos (agotado)  
Nº 9: DOSSIER MENORES  
Nº 10: MUNICIPIO Y S. SOCIALES  
Nº 11-12: DOSSIER MINUSVALIAS  
Nº 13: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (agotado)  
Nº 14: TERCERA EDAD (agotado)  
Nº 15: SALARIO SOCIAL  
Nº 16: TRABAJO SOCIAL Y JUSTICIA  
Nº 17: TRABAJO SOCIAL Y EMPRESA  
Nº 18: TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA  
Nº 19: SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL  
Nº 20: TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA, SITUACION Y PERSPECTIVAS  
Nº 21: LAS NECESIDADES SOCIALES  
Nº 22: AREAS DE BIENESTAR SOCIAL Y ACCIONES INTEGRADAS (agotado)  
Nº 23: ARTICULOS SUELtos  
Nº 24: ARTICULOS SUELtos  
Nº 25: LA SUPERVISION  
Nº 26: V JORNADAS DE SERVICIOS SOCIALES EN EL MEDIO RURAL  
Nº 27: APORTACIONES PROFESIONALES LIBRES AL VII CONGRESO ESTATAL  
Nº 28: LA INMIGRACION  
Nº 29: ARTICULOS SUELtos  
Nº 30: EVALUACION  
Nº 31-32: INCIDENCIA DE LA CRISIS EN EL ESTADO DE BIENESTAR  
Nº 33: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (I)  
Nº 34: INTERVENCION EN EL AMBITO FAMILIAR (II)  
Nº 35: NUEVAS NECESIDADES/NUEVAS RESPUESTAS  
Nº 36: LA ARTICULACION DEL TEJIDO SOCIAL  
Nº 37: JUVENTUD  
Nº 38: EXCLUSION SOCIAL  
Nº 39: LA FORMACION PARA EL TRABAJO SOCIAL. NUEVOS RETOS  
Nº 40: COMUNIDAD Y TRABAJO SOCIAL  
Nº 41: ETICA EN LA INTERVENCION SOCIAL  
Nº 42: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (I)  
Nº 43: DISCAPACIDAD PSÍQUICA Y CALIDAD DE VIDA (II)  
Nº 44: INTERCULTURALIDAD  
Nº 45: NUEVA PERSPECTIVA DE GENERO  
Nº 46: TRABAJO EN EQUIPO  
Nº 47: AMBITO LOCAL Y VIDA COTIDIANA  
Nº 48: IMAGEN, COMUNICACION E INTERVENCION SOCIAL  
Nº 49: CALIDAD (I)  
Nº 50: CALIDAD (II)  
Nº 51: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (I)  
Nº 52: CULTURA DE LA SOLIDARIDAD (II)  
Nº 53: TRABAJO SOCIAL Y MEDIACION  
Nº 54: ENFOQUES Y ORIENTACIONES DE LA POLITICA SOCIAL  
Nº 55: LA INTERVENCION SOCIAL ANTE LOS PROCESOS DE EXCLUSION  
Nº 56: HABITAT Y CONVIVENCIA  
Nº 57: EL METODO: ITINERARIOS PARA LA ACCION (I)  
Nº 58: EL METODO: ITINERARIOS PARA LA ACCION (II)  
Nº 59: NUEVAS TECNOLOGIAS  
Nº 60: FAMILIA: POLITICAS Y SERVICIOS (I)  
Nº 61: FAMILIA: POLITICAS Y SERVICIOS (II)  
Nº 62: DISCAPACIDAD  
Nº 63: DESARROLLO Y TRABAJO SOCIAL  
Nº 64: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (I)  
Nº 65: TRABAJO SOCIAL Y SALUD (II)  
Nº 66: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (I)  
Próximas publicaciones:  
Nº 67: DIMENSIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL (II)

# Publicaciones del Consejo General Colección "Trabajo Social"

## Serie "Libros"

### 1. Introducción al Bienestar Social

P. Las Heras y E. Cortajarena  
AGOTADO

### 2. Política Social y Crisis Económica

I. Cruz Roche, A. Desdentado y  
G. Rodríguez  
AGOTADO

### 3. Los Servicios Sociales en una Perspectiva Internacional. El sexto sistema de Protección Social

A.J. Kahn y S.B. Kamerman  
Precio: 9,65 €

### 4. Los Servicios Sociales I

Gloria Rubiol  
Precio: 5,92 €

### 5. Los Servicios Sociales II

Gloria Rubiol  
Precio: 7,60 €

### 6. Nuevos Paradigmas en Trabajo Social.

Lo social natural  
Ricardo Hill  
Precio: 5,77 €

## Serie "Textos Universitarios"

### 1. Los Centros de Servicios Sociales. Conceptualización y desarrollo operativo

Gustavo García Herrero  
AGOTADO

### 2. Procedimiento y proceso en Trabajo Social Clínico

Amaya Ituarte Tellaeché  
Precio: 5,77 €

3. Aproximaciones el Trabajo Social  
Natividad de la Red Vega  
Precio: 13,82 €

4. Trabajando con familias. Teoría y  
práctica  
Elisa Pérez de Ayala Moreno Stª María  
Precio: 17,43 €

5. Imagen y comunicación en temas  
sociales  
Gustavo García Herrero y  
José Manuel Ramírez Navarro  
Precio: 27 €

6. La historia de las ideas en el trabajo  
social  
Haluk Soydan  
Traducción: Cándida Acero  
Precio: 19,50 €

## Serie "Documentos"

1. Dos documentos básicos en Trabajo  
Social. Estudio de la aplicación del  
informe y ficha social  
AGOTADO

2. Cuatro siglos de acción social. De la  
beneficencia al Bienestar Social.  
Seminario de historia de la acción  
social  
AGOTADO

3. Primeras Jornadas Europeas de  
Servicios Sociales. Países del Área  
Mediterránea  
Precio: 1,95 €

4. Un modelo de ficha social.  
Manual de utilización  
Precio: 4,54 €

## Publicaciones del Consejo General Colección "Trabajo Social"

5. Servicio Social de ayuda a  
domicilio. I Jornadas  
Internacionales  
AGOTADO

6. Los Servicios Sociales  
Comunitarios  
AGOTADO

7. Los Servicios Sociales en el Medio  
Rural  
Precio: 3,67 €

8. Encuentro sobre Servicios Sociales  
Comunitarios  
Precio: 5,17 €

9. Seguimiento de la gestión de los  
Servicios Sociales Comunitarios.  
Propuesta de un sistema de  
indicadores  
AGOTADO

## Serie "Cuadernos"

1. Relación entre Servicios Sociales y  
Sanitarios  
AGOTADO

2. La formación en la gerencia de  
Servicios Sociales  
Precio: 3,97 €

3. Voluntariado y Centros de  
Servicios Sociales  
Francisco Bernardo Corral  
Precio: 4,21 €

4. La animación sociocultural: una  
alternativa para la tercera edad  
Mª Victoria Cubero  
Precio: 4,27 €

5. Trabajo Social en los Servicios  
Sociales Comunitarios  
Angel Acebo Urrechu  
Precio: 5,77 €

6. El trabajador Social en los servicios  
de apoyo a la educación  
Eugenio González González  
Mª Jesús González Alonso y  
Mª Jesús González González  
Precio: 6,07 €

## Serie "Papeles"

1. II Jornadas de Servicios Sociales en el  
Medio Rural. Carmona 1987  
Precio: 9,02 €

2. La Ética del Trabajo Social.  
Principios y Criterios  
Precio: 2,40 €

3. Código Deontológico de la  
Profesión de Diplomado en  
Trabajo Social  
Precio: 1,20 €

## Forma de pago. Enviar:

- Cheque bancario (a nombre del Consejero General de Diplomados en Trabajo Social).
- Giro Postal al Consejo General.
- Transferencia a Banco Popular:  
C/ Gran Vía, 67. 28013 Madrid  
C.C.: 0075-0126-93-0601284373

## Presentación de artículos indicaciones generales

1. La Revista de Servicios Sociales y Política Social, como instrumento de difusión y comunicación del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social, está abierta a la publicación de trabajos y aportaciones de todos los Diplomados en Trabajo Social así como de profesionales de otras disciplinas, que con su complementariedad y especificidad, enriquezcan el quehacer profesional.

### 2. Trabajos publicables:

- Investigaciones: empíricas o aplicadas.
- Trabajos de reflexión y recopilación teórica.
- Trabajos de descripción y análisis metodológico.
- Relatos de intervenciones sociales: modelos y resultados.
- Experiencias prácticas (análisis y conclusiones), etc.

Referidos a Trabajo Social, Política Social y Servicios Sociales.

### 3. Presentación de artículos:

- Los artículos deberán ser remitidos a la Sede del Consejo General  
Avda. Reina Victoria, 37  
28003 Madrid.
- Mecanografiados en papel tamaño DIN-A4, a doble espacio, por una sola cara y copia en soporte magnético

bajo programas para MS-DOS Word Perfect versiones 4.2, 5.0, 5.1 ó 6.0 y Word versión 5.5; para Windows: Word Perfect versiones 5.1, 5.2 ó 6.0 y Word versiones 1.0, 2.0 y 6.0

- La extensión deberá atenerse a:
  - \* Mínimo de 12 folios.
  - \* Máximo de 40.
- El autor o los autores adjuntarán al artículo un “Abstract” o resumen no superior a 10 líneas en español y si es posible en inglés, así como cinco o seis “palabras clave” del artículo (igualmente en castellano y en inglés).
- Los cuadros y gráficos en número limitado se detallarán en hoja aparte, con indicación de página y espacio donde deberán insertarse y grabados en archivo aparte en formato TIF o JPG.
- Las anotaciones, referencias bibliográficas, etc., deberán ir colocados al final del artículo, todas seguidas, y se numerarán por orden de aparición en el texto y deberán ajustarse a algún criterio o normativa, aceptado internacionalmente. En todo caso deberán incluir APELLIDOS y nombre del autor/es, el “Título del artículo al que se hace referencia”, NOMBRE DE LA REVISTA, DONDE SE PUBLICA, Mes y año, Número de la revista y páginas que contienen dicho artículo. Las ponencias de Congresos y otros tipos de documentos, deberán estar

debidamente referenciados para su posible localización por los lectores interesados. En los documentos no publicados deberá hacerse especial mención a esa característica.

- Junto al artículo, el autor deberá remitir, en folio separado, sus datos personales:
  - \* Nombre y apellidos.
  - \* Domicilio y teléfono de contacto.
  - \* Profesión, lugar de trabajo.
  - \* Experiencia de campo.
  - \* Otras publicaciones.
  - \* Título del artículo, con indicación de si ha sido presentado y/o expuesto en algún otro medio.

#### 4. Contenido de los artículos.

Se exigirán unos mínimos de calidad técnica y científica para la publicación de los artículos. El Comité Editorial, ajustándose a los criterios que este órgano tiene establecidos, velará y valorará los mismos.

El contenido desarrollado en los artículos deberá incidir fundamentalmente en el trabajo social tanto como disciplina, como práctica; en las modificaciones de la Política Social y sus repercusiones; consolidación y/o retroceso en reconocimiento de derechos sociales; Trabajo Social en los diferentes sistemas; análisis y sistematización de metodología, técnicas, etc.

El desarrollo o descripción del artículo deberá ajustarse a un esquema lógico-científico que garantice, de un lado, la facilidad de comprensión y, de otro, el cumplimiento de un mínimo rigor científico (introducción y/o explicación), desarrollo, exposición de datos, análisis, metodología, utilidad y conclusiones y bibliografía.

La inclusión de macros, tablas y gráficos deberá limitarse a la estrictamente indispensable, evitando en todo caso el abuso de su utilización.

Los artículos que no sean inéditos se publicarán en función de dos criterios:

- 1º Que su difusión haya sido en algún medio de difícil acceso a los Diplomados en Trabajo Social.
  - 2º Que haya sido publicado en otro idioma.
5. Los artículos serán propiedad del Consejo, salvo cuando estos hubieran sido publicados con anterioridad.
  6. El Comité Editorial valorará todos los artículos recibidos. La decisión será comunicada al articulista, y en caso de no aceptación, le serán devueltos los artículos correspondientes; en caso de aceptación, el articulista recibirá una notificación y 3 ejemplares de la revista en que sean publicados sus trabajos.

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley 15/1999, por el que se regula el derecho de información en la recogida de los datos, se le informa de los siguientes extremos:

- Los datos de carácter personal que sean recabados de Ud. son incorporados a un fichero automatizado, denominado REVISTA, cuyo responsable es el Consejo General de CODTS y AASS.
- La recogida de datos tiene como finalidad la gestión, publicación y envío de la Revista Servicios Sociales y Política Social a sus suscriptores, profesionales y entidades que desarrollan su actividad en el campo de la intervención social.
- La información facilitada y/o el resultado de su tratamiento tiene como destinatarios, además del propio responsable del fichero, los gestores del envío postal.

En todo caso, tiene Ud. derecho a ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, determinados por la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

A efectos de ejercitar los derechos mencionados, puede Ud. dirigirse por escrito al responsable del fichero, en la siguiente dirección:

**Consejo General CODTS y AASS**  
Av. Reina Victoria, 37 - 2º C  
28003 Madrid  
Teléfonos: 91 541 57 76/77 - Fax: 91 535 33 77  
e-mail: [consejo@cgtrabajosocial.es](mailto:consejo@cgtrabajosocial.es)

# Suscripción Revista de Servicios Sociales y Política Social

Año 2004.  
(Nºs. 65, 66, 67 y 68)

Tarifa anual según categoría (4 números).

- Colegiados o estudiantes ..... 30 €  
(Aportar fotocopia acreditativa)
- Resto ..... 36 €
- Extranjero ..... 41 €

## NOTA

Os informamos que, debido al cambio de entidad bancaria y a la actualización de los registros, necesitamos que todos aquellos suscriptores que tenéis la revista domiciliada en el banco os pongáis en contacto con nosotros para facilitarnos todos los dígitos de la cuenta bancaria.

Con el fin de realizarlo de la manera más rápida posible, os agradeceríamos que nos enviéis dicha información a cualquiera de las siguientes direcciones:

E-mail: [administracion@cgtrabajosocial.es](mailto:administracion@cgtrabajosocial.es)  
[consejo@cgtrabajosocial.es](mailto:consejo@cgtrabajosocial.es)  
Fax: 91 535 33 77 - Tel.: 91 541 57 76/77

## Suscripción

Nombre .....  
Dirección .....  
Población ..... C.P. .....  
Provincia .....  
Teléfono ..... Fax .....  
NIF .....

## Datos

Banco .....  
Domicilio .....  
Población .....  
Titular de la cuenta .....  
.....  
Nº de la cuenta (CCC)

## Forma de pago:

- Cheque bancario (a nombre del Consejo General de Diplomados en Trabajo Social).
- Recibo domiciliado en Banco o Caja de Ahorros.  
(En este caso cumplimentar la siguiente columna).
- Transferencia (adjuntar comprobante) a Banco Popular.  
C.C.C.: 0075-0126-93-0601284373
- Giro Postal al Consejo General.

Código cuenta cliente (CCC)			
Entidad	Ofic.	DC	Nºm. de cuenta

Sírvase tomar nota y atender hasta nuevo aviso, con cargo a mi cuenta, los recibos que a mi nombre le sean presentados para su cobro por la Revista de Servicios Sociales y Política Social.

Fecha .....

(Firma)

Enviar este boletín a:

Revista de Servicios Sociales y Política Social.  
Avda. Reina Victoria, 37 - 2º centro  
28003 Madrid