

ENRIQUE
PASTOR SELLER

ENRIQUE PASTOR SELLER



ENRIQUE
PASTOR SELLER

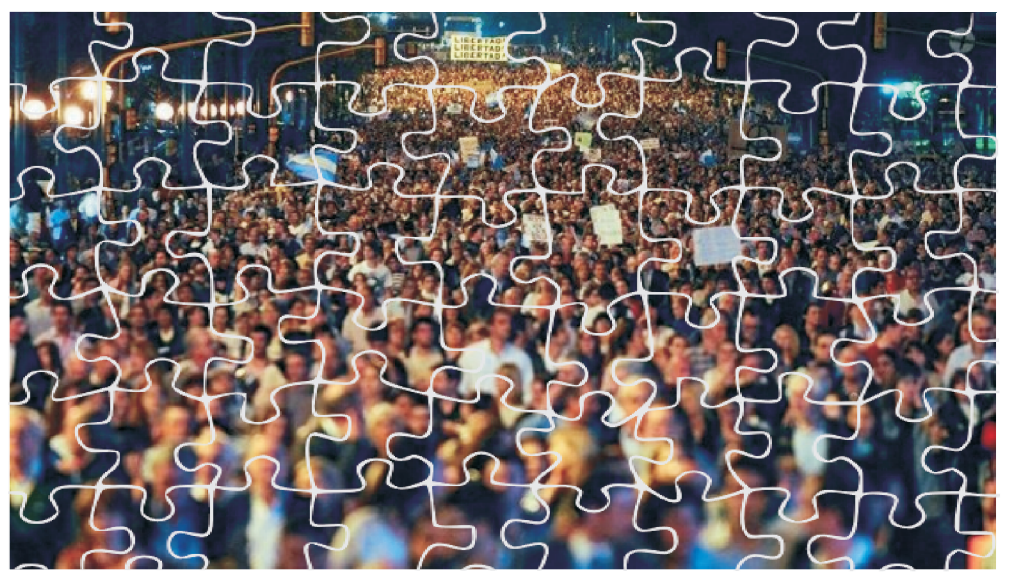
TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES.
Teoría, metodología y prácticas

El libro tiene el propósito de ser manual de texto, consulta y herramienta docente, investigadora y práctica para estudiantes del Título de Grado en Trabajo Social así como para profesionales y responsables de instituciones y organizaciones sociales vinculados con la acción social en general y la intervención comunitaria en particular. El texto se encuentra estructurado en diez capítulos en los que se presenta y analiza de manera detallada, rigurosa y práctica el contexto, concepto, objeto, modelos teóricos, estrategias de intervención y participación ciudadana, método, proceso metodológico, técnicas, ámbitos y prácticas de intervención comunitaria desde el Trabajo Social. Aborda el complejo universo de conocimientos, competencias, metodología, habilidades, principios e instrumentos para un análisis e intervención con organizaciones y comunidades desde una perspectiva participativa y de compromiso con la transformación social.

TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES
Teoría, metodología y prácticas

TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

Teoría, metodología y prácticas



Acreditado como Catedrático de Universidad por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) del Ministerio de Universidades (2020) en el área de conocimiento de Trabajo Social y Servicios Sociales (Rama de Ciencias Sociales y Jurídicas). Trabajador Social, Licenciado y Doctor en Sociología. Profesor Titular de Universidad. Con antelación a su ingreso en la Universidad de Murcia y durante más de doce años ha ejercido la profesión en diferentes administraciones locales, organizaciones del tercer sector y ejercicio libre compaginando la atención directa con responsabilidades en la gestión y dirección de entidades y centros de servicios sociales. Autor de numerosos libros, capítulos y artículos en editoriales y revistas de prestigio internacional. Como profesor de la Universidad de Murcia (España) desde 1996 ha compaginado su actividad docente, investigadora y de transferencia con cargos de responsabilidad: Promotor y Director de la Escuela de Especialización Profesional en Trabajo Social «Práctica Social» (1998-2006), Subdirector de Relaciones Institucionales, Profesionales y Empleo (2006-2010) y Decano de la Facultad Trabajo Social (2010-2014). Investigador Principal del Grupo de Investigación: «Trabajo Social y Servicios Sociales» de la Universidad de Murcia desde su creación en 2010. Miembro de equipos de investigación de proyectos competitivos I+D+I nacionales e internacionales. Sus investigaciones y publicaciones internacionales vinculadas con Trabajo Social con comunidades, participación, servicios sociales, etc., avalan sus sexenios de investigación acreditados por la CNEAI –ANECA–. Editor y Director *AZARBE, Revista Internacional Trabajo Social y Bienestar*, desde su creación en 2012. Destacar su trayectoria de liderazgo académico e investigador con reconocimiento internacional a través de su participación, entre otros: editor de libros, miembro de Comités Editoriales de colecciones de libros en SPI y revistas en WoS, SJR, FECYT, etc. Presidente del I Congreso Internacional de Trabajo Social celebrado en España (2014), Vicepresidente Conferencia Decanos/as Trabajo Social España (2013-2015), Vicepresidente del Consejo General de Trabajo Social de España (2015-2018), formador de profesionales en diferentes administraciones públicas, colegios profesionales y entidades del tercer sector. Profesor e investigador visitante en Universidades Internacionales de prestigio internacional y miembro estable de Redes de Investigación internacionales.



EDITORIAL UNIVERSITAS, S.A.



EDITORIAL UNIVERSITAS, S.A.

ENRIQUE PASTOR SELLER

TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES.
TEORÍA, METODOLOGÍA Y PRÁCTICAS

TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES. TEORÍA, METODOLOGÍA Y PRÁCTICAS

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra (www.conlicencia.com; 91 702 19 70 / 93 272 04 47).

Cualquier sugerencia o error observado rogamos nos sea comunicado mediante email a comtip@universitas.es

El contenido íntegro del libro ha sido sometido a evaluación externa anónima por personas expertas y pares (peer-review) de reconocido prestigio internacional.

© Enrique Pastor Seller

© EDITORIAL UNIVERSITAS, S.A.
C/ Sor Ángela de la Cruz, 43 - 28020 Madrid
Tel. 91 563 36 52
[HTTP://www.universitas.es](http://www.universitas.es)
E-mail: universitas@universitas.es

ISBN: 978-84-7991-547-6
Depósito Legal: M-2864-2021
1ª Edición: Febrero 2021

Imprime:

Solana e hijos, A.G., S. A. U. San Alfonso, 26 - La Fortuna (Leganés) - Madrid
Impreso en España / Printed in Spain

ENRIQUE PASTOR SELLER

TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES. TEORÍA, METODOLOGÍA Y PRÁCTICAS



EDITORIAL UNIVERSITAS, S.A.

ÍNDICE

Índice

1.	EL ECOSISTEMA LOCAL: CONTEXTO PRIVILEGIADO DE ANÁLISIS E INTERVENCIÓN COMUNITARIA	17
1.1.	Miradas y enfoques ante los nuevos procesos sociales	19
1.2.	Análisis de contextos de intervención comunitaria en Trabajo Social	20
1.3.	El Trabajo Social con comunidades ante el reto de las «nuevas» ciudades	23
1.4.	Trabajo Social con comunidades en el medio rural	25
1.5.	El municipio como contexto territorial, administrativo y político	27
1.6.	Potencialidades del ecosistema local para un análisis e intervención integradora	29
2.	EL OBJETO DEL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES: DE LA COMUNIDAD A LAS REDES SOCIALES	33
2.1.	Características y elementos operativos en el proceso de análisis e intervención	35
2.2.	La comunidad como ecosistema: de lo estructural a lo relacional. Las dimensiones transaccionales	39
2.3.	Alternativas al concepto y operativa del concepto comunidad	41
2.4.	Los factores del declive de la comunidad y la búsqueda de las nuevas identidades comunitarias	43
2.5.	La intervención colectiva: integración de la dimensión individual-colectiva	44
2.6.	La importancia del sistema grupal y organizacional	46
2.7.	El barrio y otras unidades territoriales: expresión de pertenencia	50
2.8.	La comunidad en clave de red social	52
2.9.	Tipos y análisis de redes comunitarias	55
2.10.	Una propuesta integradora del objeto en Trabajo Social con comunidades	60

3. PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO	65
3.1. La formación práctica. El proceso de profesionalización de la intervención comunitaria	68
3.1.1. Las aportaciones de los precursores de la intervención comunitaria en Europa	68
3.1.2. Las experiencias comunitarias alternativas	70
3.1.3. Las incipientes experiencias de organización comunitaria	73
3.1.3.1. La organización de la caridad: tendencias. Octavia Hill y Edward Denison	73
3.1.3.2. El movimiento de los establecimientos: «Settlement Movement»	75
3.1.3.2.1. Los «Toynbeen Hall» de los Barnett en Europa	76
3.1.3.2.2. Las «Hull House» de Jane Addams en Estados Unidos	77
3.1.4. Las formas institucionalizadas pioneras de organización comunitaria	80
3.1.4.1. Los Consejos Locales para el Bienestar Social de la Comunidad	81
3.1.4.2. Las Cajas de Comunidad	82
3.2. La «organización comunitaria»: teoría y método de intervención del Trabajo Social Comunitario	83
3.2.1. La «organización comunitaria» como forma de ayuda supraindividual	84
3.2.2. La incipiente «organización comunitaria» como método del Trabajo Social	85
3.2.3. La «organización de la comunidad» como proceso de ajuste y adaptación	87
3.2.4. Las bases conceptuales y metodológicas de la «organización comunitaria» como método y proceso del Trabajo Social	89
3.2.4.1. La corriente radical iniciada por Saúl Alinsky: la acción «política»	91
3.2.4.2. La participación ciudadana. Las aportaciones de Caroline Ware	93
3.2.4.3. Las capacidades comunitarias y profesionales. Las contribuciones de Murray G. Ross	94
3.2.5. La consolidación de la «organización comunitaria» como método del Trabajo Social. (NASW, 1962)	98
3.2.6. Organización Comunitaria vs. Desarrollo Comunitario	101
3.3. La construcción del Trabajo Social Comunitario contemporáneo	107

3.3.1. Trabajo Social Comunitario especialista vs. generalista; directivo vs. indirecto	107
3.3.2. Las Escuelas de Trabajo Social Comunitario: profesional y socialista	110
3.3.2.1. Elementos de identificación y diferenciación	110
3.3.2.2. Proceso de convergencia entre escuelas y resultados de los entrelazamientos	112
3.3.3. El Trabajo Social Comunitario: cambio planificado	114
3.3.4. El Trabajo Social Comunitario contemporáneo	115
3.3.4.1. Una aproximación conceptual y operativa	116
3.3.4.2. La relevancia del desarrollo de dimensión local	118
3.3.4.3. La iniciativa y la participación ciudadana	119
3.3.4.4. La integralidad. El desarrollo socio-cultural y económico	120
3.4. El Trabajo Social Comunitario en España: orígenes, evolución y tendencias	121
3.4.1. Las incipientes experiencias comunitarias (hasta 1977)	121
3.4.2. La implantación del Trabajo Social Comunitario (1978-1987)	126
3.4.3. La consolidación del Trabajo Social Comunitario (1988-2000)	129
3.4.4. El Trabajo Social Comunitario en el nuevo milenio: retos e incertidumbres	131
4. MODELOS TEORICOS EN EL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES	135
4.1. Teoría, práctica y dilemas en el trabajo social con comunidades	137
4.2. Las teorías críticas y radicales: contribuciones y dilemas	139
4.2.1. Los fundamentos de un nuevo modelo de «desarrollo comunitario»	139
4.2.2. Las aportaciones de los enfoques radicales y marxistas	140
4.2.3. La metodología de organización comunitaria de Saúl Alinsky	142
4.3. La potenciación y defensa: un modelo integrador humanista y existencial	146
4.3.1. Marco teórico y referencial	146
4.3.2. Las prácticas con comunidades minoritarias de Bárbara B. Solomon	148
4.3.3. La potenciación y defensa como estrategias de «empowerment» comunitario	150
4.4. El modelo ecológico aplicado al trabajo social con comunidades	151
4.4.1. Principios del enfoque ecológico: el modelo holístico de Carel B. Germain	152
4.4.2. Una mirada transaccional de/en la complejidad social	154

4.4.3. Comunidades y ciudadanos competentes: la calidad de vida comunitaria	156
4.4.4. Trabajo social en redes sociales colectivas	158
4.5. Redimensionando el Trabajo Social con comunidades	159
5. ESTRATEGIAS DE INTERVENCION COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL	165
5.1. El enfoque directivo – no directivo: marco teórico-práctico de referencia de los modelos de intervención comunitaria	168
5.2. Los modelos de intervención comunitaria en el Trabajo Social	172
5.3. La tipología modal de referencia	176
5.3.1. Modelo de desarrollo de la comunidad local	177
5.3.2. Modelo de planificación social	177
5.3.3. Modelo de acción social	178
5.4.4. Características definitorias y diferenciadoras de los modelos de intervención comunitaria	180
5.5. Estrategias de desarrollo programático-coordinación de servicios y comunidad enlace	182
5.6. La participación en la toma de decisiones prácticas: elemento clave de diferenciación	183
5.7. Revisando los enfoques de intervención comunitaria: la propuesta de Laval Doucet y Louis Favreau	185
5.7.1. Desarrollo local	185
5.7.2. Planificación social	186
5.7.3. Acción política	188
5.7.4. Criterios de delimitación y diferenciación de las estrategias	193
5.8. Propuesta de construcción de estrategias de intervención comunitaria	194
5.8.1. Las prácticas multimodales: respuestas profesionales innovadoras y eficaces en contextos comunitarios	194
5.8.2. Los dilemas de la intervención comunitaria: estrategias, actores y medios	199
5.8.3. Valores y criterios en la elección de las estrategias de intervención	202
6. TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES CENTRADO EN EL DESARROLLO LOCAL INTEGRADO	207
6.1. Bases para un nuevo enfoque del Trabajo Social en contextos comunitarios	210
6.1.1. Un acercamiento ecológico al sistema local. Potencialidades del sistema local	210

6.1.2. Un desarrollo local más social y cooperador. Dimensiones estratégicas	211
6.1.3. Una gestión territorial integrada de políticas y programas	213
6.1.4. El desarrollo de la capacidad comunitaria	216
6.1.5. La atención al potencial endógeno	217
6.1.6. Un desarrollo con rostro humano	218
6.1.7. La importancia de la sostenibilidad	221
6.2. Caracterización del Trabajo Social centrado en el desarrollo local	222
6.3. Políticas y programas orientados al impulso del desarrollo local	227
6.3.1. El desarrollo rural sostenible con enfoque local	227
6.3.2. Acción comunitaria local en zonas urbanas vulnerables	232
6.4. Medidas estratégicas orientadas a implementar y gestionar procesos de desarrollo local	237
6.4.1. La organización de los ciudadanos y representantes locales	238
6.4.2. La creación de estructuras estables de desarrollo e implantación de un equipo de gestión	239
6.4.3. La participación comunitaria: la movilización de los actores locales y la dinamización de la población	239
6.4.4. La planificación ascendente y prospectiva del proceso de desarrollo local. Las aportaciones del Enfoque del Marco Lógico	239
6.4.5. La concertación económica y técnica de las Administraciones	240
6.4.6. La apuesta por la innovación local	241
6.4.7. La integración transversal (« <i>mainstreaming</i> ») de la perspectiva de género	241
6.4.8. El impulso de la economía social y solidaria y los nuevos yacimientos de empleo	243
6.4.9. El fomento de la cultura emprendedora local	243
6.4.10. La formación y la educación popular	244
6.4.11. El impulso de medidas para la integración de colectivos y personas	245
6.4.12. La descentralización y desconcentración de servicios	245
6.4.13. La conservación de los ecosistemas y su biodiversidad	246
6.4.14. La recuperación y fomento de las señas de identidad	247
6.4.15. La potenciación de los líderes naturales y la cooperación en red	247
6.4.16. La incorporación de las nuevas tecnologías de la información	248

7.	LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL DESARROLLO SOCIAL SOSTENIBLE	
	A ESCALA HUMANA: Compromisos del Trabajo Social con comunidades	251
7.1.	Trabajo Social y desarrollo social sostenible	253
7.2.	El compromiso con la participación ciudadana	255
7.3.	Gobernanza de las políticas públicas sociales en el ámbito municipal	256
7.4.	Participación y democratización de las políticas sociales locales	258
7.5.	Mecanismos de participación en la política social en España	260
7.6.	Análisis de las oportunidades y limitaciones de los mecanismos de participación local en la gestión de las políticas de servicios sociales	266
7.7.	Dimensiones de análisis e impulso de mecanismos y procesos participativos	268
7.8.	Intensificando la calidad democrática de las políticas públicas de bienestar social en el ámbito local	271
8.	METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES	275
8.1.	Fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan y orientan el método: la «brújula»	277
8.1.1.	Marcos teóricos referenciales	278
8.1.2.	Enfoque generalista, integrado y estratégico: eficacia de tareas y procesos	282
8.1.3.	Contribuciones de la metodología de investigación-acción participativa	285
8.1.4.	Énfasis en la participación como proceso: <i>empowerment</i>	289
8.1.5.	El conflicto y la negociación: instrumentos de innovación, participación y partenariado	290
8.1.6.	Relaciones y habilidades profesionales para la intervención comunitaria	291
8.1.7.	Partir de necesidades sentidas	292
8.1.8.	Atender y vincularse a grupos comunitarios y microiniciativas	292
8.1.9.	Valores y principios éticos: <i>activistas éticos</i>	293
8.1.10.	Potencialidades endógenas para un desarrollo integral	294
8.2.	Perspectivas metodológicas «clásicas» de intervención colectiva/comunitaria desde el trabajo social	295
8.2.1.	Aportaciones metodológicas de Marco Marchioni	295
8.2.2.	Metodología de trabajo de comunidad propuesta por Alan Twelvetrees	302
8.2.3.	Proceso de intervención colectiva propuesto por Cristina de Robertis y Henry Pascal	309
8.3.	Proceso metodológico del Trabajo Social con comunidades	321
8.3.1.	Caracterización y enlace con la comunidad	323

8.3.2. Análisis Estratégico	335
8.3.3. Formulación y formalización de la intervención	347
8.3.4. Implementación de la propuesta de intervención comunitaria	353
8.3.5. Evaluación, validación y/o reformulación del modelo de intervención y transferencias de resultados	355
8.4. Técnicas aplicadas al Trabajo Social con comunidades	359
8.4.1. La entrevista	359
8.4.2. La observación	365
8.4.3. La encuesta. El cuestionario	369
8.4.4. Los testimonios orales. La historia oral y de vida	372
8.4.5. Técnicas grupales y de participación comunitaria	375
8.4.5.1. El grupo de discusión	376
8.4.5.2. Técnica Delphi	378
8.4.5.3. Técnica de Brainstorming o tormenta de ideas	378
8.4.5.4. Técnica de grupo nominal	378
8.4.5.5. Foro comunitario y sectorial	378
8.4.5.6. Técnicas grupales en Red	379
8.4.5.7. Análisis organizacional estratégico	380
8.4.5.8. Técnicas orientadas a la construcción de escenarios comunitarios	381
8.4.5.9. Ruedas futuras	381
8.4.5.10. Árbol defectuoso (FTA)	381
8.4.5.11. Los diagramas del Problema. El «árbol de problemas»	382
8.4.5.12. La Técnica de la Espina	383
8.4.5.13. Técnica del «árbol de objetivos»	384
8.4.5.14. Matriz D.A.F.O.	385
8.4.5.15. Matrices	385
8.4.5.16. Conferencia	386
8.4.5.17. El panel o tribuna libre	386
8.4.5.18. Mesa Redonda	386
8.4.5.19. Soportes escritos, audiovisuales y en internet	386
8.4.5.20. La discusión de grandes grupos	387
8.4.5.21. La comisión – comités o taller	387
8.4.5.22. La discusión en 66 o Philips 66	387
8.4.5.23. Sesiones plenarias	388
9.- ÁMBITOS Y PRÁCTICAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL	391
9.1. Ámbitos de intervención comunitaria en el Trabajo Social con comunidades	393

9.1.1. El trabajo social con comunidades en el sistema de servicios sociales	393
9.1.2. El trabajo social con comunidades en el sistema de salud	396
9.1.3. El trabajo social con comunidades en el sistema educativo	398
9.1.4. El trabajo social con comunidades en el ámbito de la justicia	402
9.1.5. El trabajo social con comunidades en el ámbito de la vivienda-habitat	403
9.1.6. El trabajo social en el ámbito de la dependencia	405
9.1.7. La mediación comunitaria como ámbito de intervención	405
9.2. Tipología de experiencias comunitarias en España	407
9.2.1. Solidaridad entre vecinos – buena vecindad (redes de autoayuda comunitaria)	409
9.2.2. Movimientos ciudadanos en defensa de derechos e incidencia política	412
9.2.3. Revitalizando hábitats ante situaciones de deterioro	413
9.2.4. Promoción de la solidaridad, voluntariado social y asociacionismo	416
9.2.5. Actuaciones comunitarias vinculadas a colectivos o áreas específicas desde una perspectiva integral	417
9.2.6. Intervenciones comunitarias de dinamización intercultural	418
9.2.7. Fomento de capacidades y diálogos ciudadanos	419
9.3. Sistematizando y definiendo buenas prácticas comunitarias: aprendiendo de las prácticas y de sus practicantes	423
9.4. Contextos de incertidumbres y respuestas ante la pandemia COVID-19	428
10. CONCLUSIONES: Faros y brújulas en tiempos de incertidumbres	433
11. BIBLIOGRAFIA	441

1.

EL ECOSISTEMA LOCAL: CONTEXTO PRIVILEGIADO DE ANÁLISIS E INTERVENCIÓN COMUNITARIA

1. El ecosistema local: contexto privilegiado de análisis e intervención comunitaria

1.1. MIRADAS Y ENFOQUES ANTE LOS NUEVOS PROCESOS SOCIALES

Los procesos sociales que acontecen en nuestras sociedades nos introducen en una visión local-global que «rompe» modelos dicotómicos: rural-urbano, local-global. El contexto municipal presenta las bases adecuadas para una intervención comunitaria desde el Trabajo Social. El intenso y complejo ritmo de los cambios internacionales, políticos, sociales, demográficos, urbanísticos, económicos y científicos-tecnológicos de nuestro tiempo está dando lugar a transformaciones constantes y profundas del modelo de sociedad en la que aparecen nuevas formas de experiencia social, relación interinstitucional e intervención profesional, que van a modificar nuestros modos de vida, de trabajo, de ocio, así como las costumbres y las formas de pensar, actuar y relacionarnos con el entorno profesional y social.

Asistimos a una intensificación de las relaciones sociales, políticas y económicas en todo el mundo por las que se enlazan y se relacionan de manera inmediata e interdependiente los acontecimientos locales de «aquí» y los que ocurren en lugares lejanos; en una amalgama de transacciones en red, en la que todos los acontecimientos se relacionan y cruzan entre sí, sin existir espacio ni tiempo que amortigüen estas complejas interdependencias.

La progresiva desterritorialización, es decir la pérdida de importancia de las realidades locales frente a las redes globales, la visualizamos en la sociedad, la política, la economía, los Estados, en definitiva, en todos los órdenes de la vida cotidiana. Así, estamos cada vez más vinculados con lo extraño y lejano y ajenos a lo próximo (Lamo de Espinosa, 1996). Esta dimensión universal de la realidad globalizada se construye y de-construye desde realidades reducidas, más concretamente desde contextos locales. Reforzar lo «intangible», la conciencia ambiental, los valores y organizaciones de

solidaridad, la idiosincrasia y culturas locales, constituirán puntos de inflexión para amortiguar y «controlar» los efectos «perversos» de la globalización y con ella luchar contra el declive de las comunidades de pertenencia y del capital social. Desde el Trabajo Social con comunidades debemos considerar que lo que sucede en un barrio de una determinada localidad, posiblemente ha sido influido por factores, decisiones o sucesos que operan a una distancia lejana de la zona en cuestión; lo que implica una complejidad en el análisis y resolución de las problemáticas.

De esta forma, lo global y lo local, lo macro y lo micro, no son dos realidades, sino dimensiones de una misma realidad. Precisamos una nueva forma de mirar y aproximarnos a la realidad; un análisis e intervención integrada que nos permita enfocar correctamente los problemas y proponer soluciones desde un pensamiento global y una actuación local. Desde estas complejas interdependencias, el sistema local adquiere una singular y especial referencia para el análisis e intervención holística en contextos comunitarios desde el Trabajo Social.

La concepción dicotómica y/o evolucionista de lo rural versus urbano, de la ciudad contra el campo, de lo global frente a lo local, responde a construcciones teóricas basadas en el desarrollo «continuum» y lineal desde el atraso hacia el desarrollo. En el contexto postindustrial éste modelo «desarrollista» de análisis e interpretación de la realidad rural y urbana a modo de categorías absolutas no es válida. Las actuales territorializaciones se vinculan en redes interdependientes, en una «lógica glocal» (Roberton, 1992, 1997; Beck, 1998a, 1998b; García Bartolomé, 2001), que integra lo global y lo local, lo individual y lo colectivo y donde se funden espacio-tiempo.

1.2. ANÁLISIS DE CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL

Es imprescindible que el/la trabajador/a social adquiera conocimientos y elementos de reflexión que le permita analizar los nuevos procesos sociales que acontecen en nuestras sociedades, dado que son, en definitiva, el marco donde se integran las actuaciones profesionales. Una visión dinámica y dialéctica de la profesión orienta a considerarla, en íntima interacción con la realidad, por lo que el primer paso será aproximarse a ésta. De ahí, la necesidad de realizar una continua reflexión-acción-reflexión sobre lo que acontece en nuestro entorno, huyendo del activismo y de la teorización abstracta sin un análisis contextual concreto.

El análisis de los contextos comunitarios proporciona un marco realista y a la vez necesario para orientar la intervención profesional. Estas razones orientan abordar los fenómenos urbanos y rurales y de exclusión social de personas y territorios, como procesos para una aproximación ecológica de la intervención comunitaria desde el sistema local. Lo rural y lo urbano son construcciones sociales que han de ser contextualizadas y analizadas en el tiempo y en el espacio/territorio, dado que no existe

un medio rural, ni tampoco urbano homogéneo, sino múltiples manifestaciones, contrastes y evoluciones de lo urbano y lo rural, lo que supone una amplia diversidad y heterogeneidad de representaciones sociales. No es suficiente catalogar a un medio como «rural» o «urbano» para asignarle de manera predeterminada ciertas características, atributos y, en consecuencia, procesos de intervención colectiva; es necesario particularizar cada contexto comunitario, con independencia de la categoría urbano-rural que se le asigne.

Los fenómenos «urbano» y «rural» han sido considerados como modelos diferenciados de sociedades «tipo». En la actualidad, comprobamos que ambos son cada vez más interdependientes, incluso en ocasiones difícilmente delimitables tanto desde una perspectiva territorial/espacial como relacional.

Entre los principales criterios utilizados para la identificación, delimitación y análisis de lo rural y lo urbano podemos destacar:

1) *Tamaño de la población*; Favorece el conocimiento del espectro demográfico de un espacio determinado y establecer comparaciones; pero no permite delimitar conceptualmente lo «rural» y lo «urbano». La percepción de la «ciudad» y el «pueblo» suele ir asociado a un determinado tamaño demográfico. Sin embargo, decidir el número de habitantes a partir del cual un asentamiento debe ser considerado urbano o rural no parece sencillo; así la relación varía según regiones y niveles de desarrollo. Este criterio se utiliza con una doble base conceptual:

- a) la consideración de que solo las actividades no agrícolas (industriales y terciarias) producen concentraciones de población; y que
- b) en los asentamientos humanos de cierto tamaño afloran necesariamente actividades de servicios, que son propias de la ciudad. En éste sentido, se considera que el nivel de servicios y de equipamientos urbanos depende del volumen de población y del grado de desarrollo de la región en que se halle el asentamiento.

2) *Demográfico administrativo-estadístico*. La mayoría de los países tienen establecida una definición estadística oficial de lo «que es urbano» y lo «que es rural». En España, el Instituto Nacional de Estadística, realiza una clasificación-tipología urbana en: a) *municipios rurales*; b) *municipios semiurbanos*; y c) *municipios urbanos*. Los *municipios rurales* son aquellos cuya población es inferior a 2.000 habitantes. Los *semiurbanos* son los que tienen una población entre 2.000 y 9.999 habitantes, debiendo tener el municipio, al menos, un núcleo de población que cumpla dicha condición; dado que en su defecto se consideraría rural. Por último, los *urbanos*, son aquellos con una población de 10.000 y más habitantes, debiendo tener al menos un núcleo de población que cumpla ésta condición. En caso de no ser así se consideraría semiurbano. El análisis de los datos de evolución de la población en los últimos años nos muestra una progresiva reducción de la población que reside en municipios de hasta 2.000 habitantes y un aumento considerable en los municipios entre 50.000 y

500.000 habitantes. La realidad española actual se caracteriza por una pérdida de población en las grandes urbes y en los pequeños municipios, mientras que las ciudades medianas aumentan considerablemente.

3) *Densidad-concentración poblacional*. Se trata de un criterio estadístico demográfico complementario al anterior. Así, cuando se pretende conceptualizar la tipología urbana, se define desde éste criterio, es decir, cuando existe un mínimo de volumen de población y éste se halla suficientemente concentrado espacialmente, lo que conlleva importantes implicaciones económicas, sociales, etc. En base al criterio de distribución territorial cabe referirse al índice de concentración poblacional, mediante el cual se puede distinguir entre:

- a) población diseminada o dispersa con baja densidad demográfica (inferior a diez edificaciones) y
- b) población compacta o concentrada con alta densidad demográfica (núcleos de población, es decir conjunto de al menos diez edificaciones).

En éste sentido, parece conveniente considerar la mayor o menor distancia entre núcleos («principales» o «secundarios»).

4) *Formas o aspectos morfológicos*. Respecto a éste criterio, hasta hace algo más de una década, las ciudades presentaban una tipología de edificaciones y una utilización del espacio –público y privado-característico y diferenciado de lo rural. Pero la utilización del suelo rural se ha ido asemejando a la propia de la considerada como de «ciudad» (altura, mobiliaria urbano, decoración exterior e interior de las viviendas, grandes avenidas, etc.) y viceversa (en la ciudad emergen pequeñas urbanizaciones que pretenden recuperar la identidad rural). De esta manera, las formas o los aspectos morfológicos no constituye un elemento determinante para la determinación de un espacio como urbano o rural, aunque si nos facilitan el análisis longitudinal e implicaciones relacionales.

5) *Económico y ocupacional*. El criterio de actividades productivas o económicas de sus habitantes, es un criterio funcional basado en que desde el análisis de las funciones de cada asentamiento permite definir/caracterizar lo urbano - rural (concepción dicotómica). Desde este análisis lineal, conforme los habitantes de un espacio se dedican a actividades diferentes a las agrícolas o pesqueras, el espacio irá adquiriendo un carácter más urbano (centro administrativo y de servicios). El estudio de las actividades por ciudades permite determinar la base económica de la ciudad, definiendo y tipificando las ciudades en razón del papel que juegan dentro de un ámbito regional (datos de población activa por sectores y ramas económicas o profesionales). Se considera que las actividades industriales fueron las que iniciaron los procesos de urbanización, pero no son consustanciales a la ciudad, ya que ésta existe sin la presencia de la industria. Por otra parte, los procesos de desconcentración-deslocalización industrial y empresarial provocan que muchas empresas busquen emplazamientos rurales, apoyados por la propia iniciativa de las Corporaciones Locales. De esta forma

espacios rurales, con una elevada diversificación económica y ocupacional pueden disponer de mayores porcentajes de actividades productivas vinculadas con el sector secundario o terciario que propiamente del primario.

6) *Cultura urbana/rural*. Además de las actividades productivas, los habitantes se relacionan, compran, estudian, descansan, etc. es decir coexisten hábitos, actitudes, pautas de comportamiento o de modos de vida, etc. El tránsito desde una fase industrial –economía de producción– a la sociedad post-industrial –economía de consumo– introduce variaciones tanto en lo urbano y en lo rural. Rasgos considerados básicos de lo urbano: heterogeneidad social, división del trabajo, diversidad de clases, movilidad social, relaciones impersonales y nuevos tipos y papeles de las familias (muy relacionados con la tipología de viviendas y de los espacios residenciales), son propios también del medio rural actual

7) *Interrelaciones sociales*. Se considera que la concentración espacial y las actividades terciarias, características del medio urbano, generan los intercambios de productos, bienes, servicios, ideas, etc., favorecidos por los avances tecnológicos y en los transportes. En el contexto actual, el medio rural dispone de las posibilidades tecnológicas y, en muchos casos, de comunicación suficientes para integrarse en redes de intercambio comercial, económico, social, etc., dando lugar a la generación de innovaciones y centralidad.

De esta aproximación crítica a los criterios que han caracterizado el análisis de los contextos urbanos y rurales, se comprende la necesidad de particularizar las realidades comunitarias, sin caer en la tentación de categorías analíticas simplistas como «urbano» o «rural», para ofrecer explicaciones e intervenciones generalistas para cada medio. Defendiendo la necesaria adaptación de las estrategias de acercamiento, análisis e intervención en el medio rural y el urbano, se considera imprescindible profundizar en cada realidad comunitaria más allá de meros «clichés» que solo nos alejan de la realidad.

1.3. EL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES ANTE EL RETO DE LAS «NUEVAS» CIUDADES.

La ciudad postmoderna es difusa, en tanto en ella surgen infinidad de construcciones de pequeñas identidades privadas-colectivas con bajas densidades periféricas; como respuestas a la diferenciación y a la búsqueda de nuevos estilos de vida. Los territorios que constituyen las ciudades están cada vez más difuminados, siendo difícil determinar los habitantes de una determinada ciudad, más allá de la delimitación administrativa municipal. Los espacios urbanos son utilizados por personas que no conviven en dichas ciudades, en discontinuos flujos interurbanos.

Las relaciones sociales se vinculan con nuevos espacios, caracterizados por el consumo. Las grandes superficies comerciales y centro similares se han convertido en los

punto de encuentro, sustituyendo a la tradicional «plaza pública». Las ciudades se modifican diariamente, incluso en función de las horas. En éste contexto, es necesario resaltar que las transformaciones productivas convierten a la industria en multitud de microindustrias deslocalizadas y desconcentradas en un entorno empresarial dominado por los servicios y el sector cuaternario. Ello requiere de una nueva mano de obra: flexible/inestable, invisible/teletrabajo e incomunicada físicamente/comunicada virtualmente (no es necesario el contacto físico).

La ciudad compite con su entorno y de esta forma surgen procesos transaccionales de revitalización y desvitalización, en razón de múltiples factores, valores y percepciones que pueda ofrecer y transmitir. El atractivo de la ciudad depende, en gran parte, de la calidad de vida objetiva, representada y percibida, del ambiente ecológico, del patrimonio histórico-arquitectónico-urbanístico, la riqueza y diversidad cultural, los servicios y actividades recreativos, la accesibilidad al núcleo central, pero también por los servicios a la ciudadanía, los mecanismos de participación local, la capacidad real del ciudadano en acceder a los procesos de construcción de su ciudad, de su barrio.

El proceso de formación y desarrollo de lo urbano lo podemos relacionar con los *procesos de exclusión social*. Así la ciudad de la época preindustrial, excluía a partir de las fronteras físicas (los que viven dentro o fuera de sus murallas). La ciudad industrial fabril fue capaz de discriminar en función de la integración en el sistema capitalista (obrero adaptado/obrero no adaptado). En la ciudad postindustrial de nuestros días conviven las anteriores exclusiones y otras nuevas. Caracterizada por su dispersión, interconexión e inexistencia de distancias, genera fronteras invisibles, normas que disciplinan conductas y restringen libertades, escenarios donde las personas se encuentran en un permanente riesgo y vulnerabilidad social, zonas y territorios excluidos por no encontrarse con las competencias requeridas.

La ciudad se halla construida socialmente a partir de reducidas realidades, barrios, infinidad de intimidades, de buhardillas, de sótanos, etc., que conforman una ciudad aglomerada, hacinada, atascada y polarizada. En ésta nueva realidad socioespacial y político-administrativo, los barrios y las unidades territoriales inferiores se constituyen en centro ordenador y del poder participado de las ciudades del futuro. Vivimos en ciudades complejas que requieren de intervenciones integradas; un nuevo urbanismo que revitalice la democracia mediante una *planificación estratégica* integrada y participada. Un planeamiento urbano ecológico que convierta a la ciudad en un sitio feliz y dinámico, basado en la coordinación abierta y transparente a diferentes aportaciones –imaginativa y creativa– de los ciudadanos. Es necesario construir una ciudad intercultural, habitable y solidaria, que se anticipe al futuro mediante la generación de escenarios colectivos, capaz de recuperar su historia mediante memorias ciudadanas e impulsando un desarrollo equilibrado tanto en lo económico y como en lo social.

1.4. TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES EN EL MEDIO RURAL

El Trabajo Social en contextos rurales se ha caracterizado en sus orígenes por encontrarse especialmente vinculado al desarrollo integral del territorio y sus habitantes. Esta implicación profesional ha convivido con perfiles escasamente definidos/difusos y con una «sobrecarga» personal. La progresiva consolidación de los Servicios Sociales de Atención Primaria en el ámbito rural ha contribuido a promover acciones más sostenidas, garantizar unas prestaciones básicas e impulsar medidas innovadoras de prevención e inserción social y laboral. Pero no es el único Sistema con el que ha interactuado el Trabajo Social Comunitario, así el sistema de salud, empleo y educación se incorporan progresivamente en éstos contextos.

Es necesario que el Trabajador Social adquiera conocimientos específicos del medio rural, es decir un marco teórico específico que oriente la intervención profesional en este ámbito. De ésta manera, se evitará la tradicional «copia» y transferencia mimética de centros, servicios, programas, proyectos y actividades del medio urbano al rural, situación que ha provocado la inadecuación de los mismos a las características y necesidades singulares de los ciudadanos del medio rural, la desvalorización y quiebra de los recursos endógenos, el debilitamiento de las redes «tradicionales» de apoyo mutuo y los propios ritmos de desarrollo local.

El medio rural se encuentra en un momento de profundas transformaciones y contrastes debido principalmente a dos factores:

- a) iniciativas públicas y privadas que apoyan el medio rural de una determinada manera a través de programas de desarrollo agrícola, social, económico, turístico, etc. y
- b) manifestaciones contra la crisis ambiental y existencial de las sociedades urbanas, surgiendo formas y estilos de vida vinculados con la naturaleza.

Tras la seducción por la cultura y la sociedad urbano-industrial, que en las décadas del desarrollismo caracterizó tanto a la política oficial como a la mentalidad y valoración de la mayoría de la población española, se producen en la actualidad procesos de revalorización y de revitalización socioeconómica y demográfica de lo rural, cuya cultura y formas de vida tienden a ser valoradas positivamente en contraste con la visión peyorativa que de ellas predominaba con anterioridad. Procesos que obligan a adoptar una posición global de la realidad rural que nos permita realizar un análisis e intervención profesional superadora de los sectorialismos e incida en los aspectos endógenos que estimulen y dinamicen el protagonismo de sus habitantes, en una orientación a largo plazo destinada a la consecución de un desarrollo integral y sostenido, a la vez que respetuoso con el medio ambiente.

Por todo ello, es necesario que el trabajador social analice con detenimiento las potencialidades y debilidades de cada contexto rural, al objeto de establecer las estrategias acordes a dicho diagnóstico. En todo caso y sin desear generalizar, los factores y dimensiones que inciden positiva o negativamente en la realidad del medio rural y en su desarrollo pueden sintetizarse del siguiente modo:

Tabla 1. Análisis de factores que inciden en medio rural

FACTORES QUE INCIDEN FAVORABLE-MENTE	FACTORES QUE REPERCUTEN DESFAVORABLE-MENTE
Cercanía y calor de las relaciones: recuperación de la relación cara a cara sobre la interacción instrumental y secundaria. El valor de lo ecológico o la oferta de una particular relación del hombre con el espacio que hace de éste un territorio (dotándole de contenido simbólico y social). Lo rural aporta el reconocimiento de la tierra como elemento vital. El reconocimiento de la identidad individual y grupal vinculada a un territorio y sus características y a una población que comparte entre sí una particular relación con el entorno. Nuevos lugares para la explotación económica (yacimientos de empleo) desde el apoyo a la pluriactividad. El enclave local como marco para la participación ciudadana a «pequeña escala», como «escuelas de democracia», en las que los miembros de la comunidad se convierten en gestores, el rol de consumidor se convierte en productor de servicios y proyectos. La vuelta a la rural como la rehabilitación de pautas culturales en desuso, la recuperación de la tradición y la revitalización de las señas de identidad local. Patrimonio cultural, artístico y natural más amplio y diverso, que ofrece alternativas de ocio y tiempo libre. La vitalidad y oportunidad del saber hacer específico (Know-how) de las zonas rurales.	Mayor control social, pérdida del anonimato y presión grupal fuerte. Infradotación de infraestructuras, recursos y servicios (económicos, socioculturales, educativos, sanitarios, etc.) con el consiguiente déficit en la satisfacción de necesidades sociales y humanas. Debilidad económica debida a la restricción de la actividad económica al sector primario y/o ante la dificultad organizativa para implementar actividades económicas alternativas (economía social). Escasa experiencia de los agentes sociales con responsabilidades locales en el diseño, desarrollo y gestión de proyectos para el desarrollo integral. Dificultades organizativas derivadas de la escasa experiencia en iniciativas de coordinación y desarrollo y en asociacionismo, trabajo cooperativo, etc. Ausencia o escasez de líderes y mediadores que conecten los grupos y las organizaciones entre sí y con iniciativas y proyectos externos (agentes endoprojectados). Recursos y capacidad de gestión muy reducidos, sobre todo en enclaves rurales de escasa población y estructuras político-administrativas débiles. Nivel de instrucción bajo, lo que dificulta la aparición y desarrollo de iniciativas emprendedoras y la gestión de acciones de carácter socioeconómico. Elevada dependencia financiera de otros niveles de la Administración (Central, Autonómica y Provincial) y la necesidad de comarcalizar servicios para su implantación. Limitaciones de infraestructuras y equipamientos.

Fuente: Elaboración propia a partir de Red Vega y Prieto (2000); Red Vega (2002) y Pastor Seller (2015a).

El trabajador social deberá emprender actuaciones integradas en el territorio, orientadas a la potenciación de los aspectos relacionales (redes sociales), socioculturales, laborales, económicas, etc. Una intervención alejada del desarrollo de actuaciones fragmentadas, sectoriales, finalistas, sujetas a «subvenciones», que no «escucha» las

necesidades e intereses de los ciudadanos y que no impulsa mecanismos de cooperación entre sistemas de protección social, organizaciones y profesionales.

Es necesario un esfuerzo imaginativo y creativo para generar fórmulas participativas que permitan el impulso y consolidación de recursos y servicios integrales, dinámicos y la rentabilización de los existentes, entre ellos la misma intervención profesional. Los escasos recursos no son excusa ni justifican la ausencia de intervenciones profesionales vinculadas al desarrollo rural.

1.5. EL MUNICIPIO COMO CONTEXTO TERRITORIAL, ADMINISTRATIVO Y POLÍTICO

Como se ha descrito anteriormente, el análisis e intervención en comunidades requiere una ruptura de los modelos dicotómicos clásico (rural vs. urbano; local vs. global, etc.). En la actualidad observamos que se crean «nudos en red» que integran los ámbitos territoriales convencionales urbanos y rurales, son las tecnopolis. Los complejos, dinámicos e interdependientes asentamientos humanos que acontecen en nuestras sociedades, provocan una amplia diversidad de los mismos, a la vez que una red de redes territoriales capaces de generar nuevas geografías de localización empresarial, multiplicar estructuras político-administrativas, movilizar recursos, agrupar planes de desarrollo, determinar identidades, fomentar una imagen corporativa territorial y promover relaciones de influencia y poder en forma de «ejes» policéntricos. De esta forma lo rural y lo urbano se funden en múltiples realidades, en procesos convergentes de metropolización y ruralización.

De esta forma, la aproximación al ecosistema local nos conduce a la consideración del municipio y sus unidades territoriales inferiores como sujetos y ámbitos privilegiados de intervención desde el Trabajo Social al ser el marco físico, relacional e institucional más adecuado para el análisis e intervención comunitaria.

Por una parte, desde una *perspectiva territorial y social*, el municipio y las unidades territoriales interiores podemos considerarlos como «sinónimos» de comunidad, al ser un conjunto de personas vinculadas a un territorio y donde mantienen unas interacciones entre sí y con el espacio. Por otra, desde una *perspectiva político-administrativa*, el Estado se organiza territorialmente, entre otros, a través del municipio, concebido como entidad con autonomía para la gestión de sus respectivos intereses. El municipio es uno de los elementos (junto con las Provincias, Cabildos, Comarcas y unidades territoriales inferiores) fundamentales en la estructura organizacional territorial del Estado tal y como se concibe desde los distintos Estatutos de Autonomía. Por último, la Ley de Bases de Régimen Local (1985) y sus respectivas revisiones, refiere a los municipios como entidades básicas de la organización territorial del Estado y cauces inmediatos de participación ciudadana en los asuntos públicos. Las Entidades

Locales ofrecen el marco jurídico, administrativo e institucional de gobierno de los municipios para la autonomía y gestión de sus competencias.

De esta forma, el municipio es un ente territorial que posibilita:

- 1) *proximidad en la prestación de los servicios;*
- 2) *integración y coordinación de los servicios ofrecidos desde los distintos Sistemas de Protección Social;*
- 3) *polivalencia en la atención de las necesidades;*
- 4) *coordinación interinstitucional y profesional; y*
- 5) *participación ciudadana y descentralización en la toma de decisiones.*

De esta forma, el municipio y las unidades territoriales (comarcas, barrios, distritos, pedanías, aldeas, etc.) son un contexto social y político-administrativo apropiado para la gestión eficaz de políticas, centros, servicios y programas orientados a la atención de las necesidades humanas y la implantación y consolidación de estrategias preventivas y de promoción sociocomunitaria.

El *proceso de descentralización político, competencial y financiero* de las Administraciones han trasladado el análisis y resolución de los problemas ciudadanos a lo local. Las Corporaciones Locales se convierten paulatinamente en entidades con mayores posibilidades de cambiar su propia realidad e incidir en lo global. Esta descentralización administrativa y económica se refleja en la configuración y estructuración de los Sistemas de Protección Social (especialmente Servicios Sociales, Educación, Sanidad, Dependencia, Empleo y Vivienda) que ubican y adaptan sus equipamientos, servicios y prestaciones a la dimensión territorial local, con el objeto de atender y satisfacer con mayor eficacia y rapidez las necesidades de la ciudadanía.

En éste sentido surgen dos procesos convergentes: *descentralización y asociación territorial*. Con el primero nos referimos a la progresiva *descentralización territorial* (distritos, barrios, pedanías, etc.) y *político-administrativa* (Juntas de Distrito Municipales, Tenencias de Alcaldía por Barrios) que acontece en las ciudades. Respecto del segundo, los pequeños municipios precisan *asociarse jurídicamente* a otros para la gestión directa en la prestación de determinados servicios (Mancomunidades de Municipios, Mancomunidades de Servicios) o bien de manera mixta integrando a entidades privadas (Consortios, Fundaciones Públicas, etc.). Al mismo tiempo, los procesos de comarcalización integran a los municipios en Áreas Territoriales Zonificadas para la prestación de servicios educativos, sanitaria, formativo-ocupacional y de empleo.

La *desconcentración político-administrativa* y la *descentralización territorial* en las grandes ciudades y la concentración y asociación territorial y político-administrativa, proporciona posibilidades para *una gestión pública más cercana, participada e integradora* de las inquietudes ciudadanas, a través de canales de participación generadas desde la misma Administración, o bien, por medio de las iniciativas ciudadanas. El municipio se convierte así en escenario adecuado para la participación ciudadana, a través del:

- a) control y acceso a la toma de decisiones,
- b) la gestión político-administrativa de los intereses locales; y
- c) el reforzamiento de las entidades sociales y su conexión Inter.-asociativa.

1.6. POTENCIALIDADES DEL ECOSISTEMA LOCAL PARA UN ANÁLISIS E INTERVENCIÓN INTEGRADORA

El sistema local y sus unidades territoriales inferiores representan espacios sociales de intervención capaces de:

1) *Proporcionar una identidad comunitaria.* El entorno físico, el vecindario, proporciona a las personas y a los grupos que lo configuran un sentimiento de pertenencia a un pasado (nostálgicamente recordado y reconstruido), a un presente y a una creencia en las posibilidades de futuro, La percepción de ser miembro de una colectividad contribuye a compartir una experiencia subjetiva con sus vecinos. El ciudadano piensa que los individuos que conviven a su alrededor piensan, sienten y actúan de manera muy similar a como lo hace él.

2) *Favorecer la cohesión y vinculación social.* El sentimiento de pertenencia, la identificación con una determinada comunidad, favorece la cohesión social.

3) *Generar relaciones de apoyo mutuo.* La vinculación psicoafectiva entre los miembros de una comunidad, percibidos a si mismos y a los otros como tales, proporciona relaciones de ayuda mutua entre los miembros de la comunidad para la satisfacción de sus necesidades sociales.

4) *Fomentar las relaciones de sociabilidad e intercambio.* La activación de los encuentros y las relaciones informales vecinales, proporcionan «encuadres» favorecedores de otras interacciones ante situaciones de dificultad.

5) *Facilitar la creación y reconstrucción de estructuras formales e informales de autoayuda y apoyo social.* El entorno local es proclive para que las personas se auto-organicen e intervengan decidida y positivamente sobre sus propios problemas. El acceso a las redes sociales que ayudan a las personas a superar dificultades aumenta la autoestima, la red de comunicación, la reducción de factores de riesgo y las posibilidades de resolución de problemáticas cuando éstas acontezcan desde la red social. Las experiencias comunitarias desarrolladas desde la perspectiva de «apoyo social» local, a partir de sectores poblacionales determinados por edad o problemáticas similares (grupos de desempleados, amas de casa, jubilados, colectivos afectados por actuaciones urbanísticas, drogodependientes, etc.,) han mostrado favorables resultados.

6) *Promover estructuras democráticas de participación ciudadana.* La territorialización, la descentralización político-administrativo y el sentimiento de pertenencia favorecen la recogida de inquietudes, la potenciación de la manifestación pública y privada y la creación de asociaciones y equipamientos vecinales (cívicos, socioculturales, etc.) considerados como espacios de encuentro, interrelación y catalizadores de

democracia, participación y desarrollo comunitario. Los ciudadanos se convierten en protagonistas de su realidad, de su futuro, en verdaderos artífices y agentes del cambio social.

7) *Compactar políticas e instituciones*. Lo local facilita la integralidad de las estrategias, la coordinación interinstitucional, la elaboración de programas Inter.-áreas, la cooperación de los profesionales pertenecientes a centros y servicios de Sistemas de Protección Social distintos; el diseño de itinerarios de inserción de colectivos específicos que integren lo comunitario y lo especializado, lo público y lo privado, lo social con lo sanitario, lo educativo, lo formativo-laboral, lo judicial; por tanto un entorno capaz de crear mecanismo de inclusión social.

En *síntesis*, las tendencias a la desterritorialización conviven, a su vez, con la particularización, es decir con la reapropiación del espacio y los lugares que proporcionan identidad. Nuestro mundo globalizado es un espacio reducido, una «aldea global» (McLuhan) donde se funden al instante una compleja e interdependiente red de relaciones entre los sistemas territoriales, sociales, económicos y políticos a nivel mundial, favorecida por los impresionantes avances tecnológicos, generando nuevas pautas culturales y relacionales. Este *proceso globalizador convive con el resurgimiento del sentimiento identitario y el valor de lo «local»*, de ahí que utilicemos el neologismo de «glocal» (Robertson, 1997), como forma de sintetizar los procesos de interacción de lo global y lo local, esenciales para los procesos del desarrollo local, en el marco de la multiforme sociedad de la información. Se trata, por consiguiente, de una nueva articulación espacio-temporal.

Las dinámicas descentralizadoras (economía, política, cultura, etc.) proporcionan nuevas posibilidades de construcción del espacio ciudadano local. La descentralización tiene como potencialidad el convertir a las localidades en sujetos activos de su propio desarrollo. Desde una perspectiva ecológica el sistema local, como unidad integrada e interdependiente, es el contexto social favorable para el análisis e intervención comunitaria, para la construcción de nuevas realidades con el concurso de los actores sociales. Un sistema local, entendido como realidad social dinámica y concreta en cada contexto espacio-temporal, capaz de aglutinar lo local-global y permitir a los trabajadores/trabajadoras sociales incorporarse profesionalmente en estrategias integradoras de desarrollo local.

Los aspectos mencionados fundamentan con claridad la «clave» del contexto local en la intervención comunitaria del Trabajo Social. La intervención **en, para y con** la comunidad local, con sus unidades territoriales inferiores, constituye el ámbito más adecuado de análisis e intervención y, por consiguiente, nuestro sujeto. Así lo local se nos muestra como el entorno y la organización espacial, relacional e institucional básica favorecedor del desarrollo de la persona, familia, grupo y colectividad en general, con capacidad para generar procesos de inclusión social.

El Trabajo Social en contextos comunitarios se enfrenta a los retos de: crear un sistema permanente y constante de flujos de información comprensible para los ciu-

dadanos y sus entidades, impulsar la creación de grupos y entidades y fortalecer los existentes, diseñar e implantar mecanismos institucionales que favorezcan la audición de las necesidades humanas de la población y la participación de ésta en sus soluciones. En éste sentido *el partenariado* puede convertirse en una realidad institucional y social desde lo *local (partenariado local)*.

2.

EL OBJETO DEL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES: DE LA COMUNIDAD A LAS REDES SOCIALES

2. El objeto del trabajo social con comunidades: de la comunidad a las redes sociales

2.1. CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS OPERATIVOS EN EL PROCESO DE ANÁLISIS E INTERVENCIÓN

La complejidad de las sociedades modernas, la revolución tecnológica, la separación entre los lugares de trabajo y de residencia, la globalización, el auge de las corporaciones mundializadas, la debilidad de los grupos primarios, etc., provocan nuevas identidades personales y comunitarias; así como el cuestionamiento de la «comunidad» en su dimensión exclusivamente espacial / territorial. La lógica del espacio es sustituida por el discurso de flujos de información, influencia y redes de relaciones.

La comunidad es sujeto de estudio desde diversos enfoques y disciplinas. Desde una perspectiva temporal, la teoría sociológica clásica nos proporciona las primeras reflexiones en torno al significado de la comunidad, concretamente al tipo de relación social que podemos considerar como tal. Así mismo, desde la Psicología Comunitaria y la Antropología podemos hallar importantes contribuciones al respecto. El análisis de las aproximaciones disciplinares al concepto de «comunidad», concuerdan con el proceso de formación de la idea de ésta desde el Trabajo Social con comunidades y que transcurren desde lo meramente territorial a lo relacional. Un proceso no lineal ni excluyente en sus diferentes acepciones, aunque si con un denominador común: transitar desde un concepto y análisis estructural-estático de comunidad a un marco referencial más dinámico y transaccional.

La comunidad es un término que ha «cosechado» distintas acepciones, muchas de ellas complementarias, pero también, en ocasiones vagas y contradictorias. Lo territorial / espacial se prioriza frente a lo relacional, siendo necesario la integración de ambas dimensiones. Lo espacial ofrece operatividad y lo relacional conduce a una comprensión reflexiva de la realidad cotidiana. Consideramos que la comunidad es

contexto de intervención, a la vez que sujeto de acción. De esta forma superaremos la consideración del trabajo social en y para la comunidad para incorporar con fuerza el trabajo social con la comunidad.

Partiendo de la concepción de la comunidad como una unidad social operativa, conformada por elementos o componentes cuya interrelación le otorga una dinámica y comportamiento diferenciado o singular; es preciso tener un conocimiento de éstos con el fin de disponer de una visión global para una intervención integral. En éste sentido, R. Escalante Fortón plantea que

(...) toda comunidad grande o pequeña, rural o urbana, tradicionalista o moderna está constituida de un espacio o territorio más o menos definido. Un grupo humano que es la población, un cuerpo de normas que regulan la conducta de los miembros del grupo, así como artefactos e instalaciones diarias; y por último, un conjunto de instituciones que facilitan y canalizan la red de interacciones e interrelaciones de los miembros de la comunidad. El penúltimo componente descrito, es la cultura y el último, constituye la estructura social. (Escalante, 1990, p. 53)

Aproximación que permite identificar los elementos o características comunitarias, concretamente: a) población, b) sistema de valores y c) estructura social. (Escalante, 1990, pp. 55-65). En la población se manifiestan los procesos sociales y culturales y se encuentra conformada por grupos sociales que establecen relación entre si y con su hábitat. El sistema de valores proporciona el significado de la vida y determina los propósitos alcanzables, representando, por tanto, las metas reconocidas por la población. El conjunto de valores, por otra parte, tienen una función integradora entre los elementos de la cultura y las instituciones sociales, mostrando una dependencia mutua, haciéndolas lógicas y racionales en el pensamiento de los miembros de una comunidad. Por último, la estructura social, la comunidad se encuentra compuesta por instituciones e interdependencias entre ellas.

En similares términos se refiere Ferreira (1992) al indicar que las características de una comunidad son:

el territorio o base territorial de la comunidad; la población o agregado de personas que atraviesa por todos los procesos demográficos de nacimiento, muerte y migración; el aspecto psicosocial, es decir, sistema de relaciones, expectativas de comportamiento, actitudes, hábitos que se establecen entre los grupos participantes; y lo cultural, los valores e ideas de la comunidad. (p. 32)

A partir de éstas realiza una clasificación más simplificada al puntualizar que

toda comunidad puede descomponerse, a efectos de análisis, en dos grandes grupos de elementos: físicos y sociales. Unos y otros factores condicionantes en grados diferentes la realidad comunitaria que a su vez, se expresa por una estructura y una vida social. (Ferreira, 1992, p. 63)

Por una parte, los *elementos físicos*, son un conjunto de elementos fisiográficos integrados: superficie territorial, suelo, relieve, clima, accidentes geográficos, recursos naturales, etc. Por otra, los *elementos sociales*, se encuentran constituidos por:

población (composición, estructura, etc.), área social, relaciones sociales, tradiciones, intereses, conciencia de la participación en ideas y valores comunes (Ferreira, 1992, pp. 63-64). Las interrelaciones entre ambos elementos otorga la dinámica a una comunidad, constituyéndose en impulso y fuerza para el desempeño de las funciones sociales, proporcionando movimiento y cambio en los distintos niveles de relación.

Por su parte Pelegrí (1990, pp. 14-15), fija cuatro elementos a considerar: el conjunto de *personas*, el *territorio*, las *relaciones entre las personas* y las *relaciones entre éstas y el territorio*.

Por último, Marchioni (1987, pp. 70-81 y 1999, pp. 69-104), plantea que los factores estructurales de la comunidad como dimensión y ámbito de intervención comunitaria son: el *territorio*, la *población*, las *demandas* y los *recursos*. A partir de esta identificación realiza su propuesta metodológica.

Partiendo de las aportaciones de los autores citados, se analizan a continuación los elementos centrales de la comunidad, concretamente:

- a) *territorio o espacio físico delimitado* donde se producen interacciones;
- b) *población o agrupación de personas que mantienen interacciones* formado un sistema de relaciones;
- c) *demanda, intereses o necesidades sentidas y compartidas*; y
- d) *recursos sociales necesarios para satisfacer las necesidades y lograr el bienestar social*.

A éstos cuatro elementos añadire la participación. Todos ellos permiten operativizar la comunidad para la intervención comunitaria, al facilitar conocer la comunidad a través de éstos y actuar posteriormente en relación con ellos.

a) El **territorio** debe considerarse desde una doble perspectiva, como unidad urbanística y dimensión social, de cuya relación se producen no solo conflictos sino también la base de la resolución de los mismos. Plasma y da forma concreta a problemas sociales y a su vez influye de manera positiva o negativa sobre las condiciones de vida objetivas y subjetivas de la población, es decir en la *calidad de vida percibida*. El trabajador social debe realizar un estudio permanente y riguroso con la participación de la comunidad del territorio, en el que tendremos en cuenta: fronteras geográficas, localidades próximas, medio ambiente, morfología, elementos arquitectónicos y urbanísticos, medios de comunicación, equipamientos, etc.

b) La **población** no es un conglomerado o una masa, sino personas y grupos que se interrelacionan, poseen intereses comunes, comparten un cierto número de valores y se identifican, en mayor o menor medida, como pertenecientes a la misma entidad. Estos intereses «comunes», este sentimiento de pertenencia, no significa en cualquier caso ausencia de conflictos, todo lo contrario. Significa que hay un tejido social suficientemente tupido e identificable que aporta a los individuos una buena parte de los recursos de su vida en común. La población «es reflejo del modo societario que la

incluye, en el sentido de que participa de los rasgos comunes de la sociedad a la cual pertenece» (Pelegrí, 1990, p. 15).

La población interesa desde tres perspectivas:

- a) la *historia demográfica reciente* (historia colectiva, flujos migratorios acontecidos, evolución asociativa local, gobernabilidad y partidos políticos);
- b) la *dimensión estadística* (pasado reciente, presente, probable y previsible futuro próximo para prevenir factores de riesgo – prevención –) y
- c) la *perspectiva social y sociológica* (personas – ciudadanos, usuarios de servicios, líderes, dirigentes–, tipología de las familias, grupos – formales e informales–, colectivos – categorías características de la población–, colectividad humana en su conjunto). (Marchioni, 1999, pp. 87-99).

Consideramos, con Marchioni, que la población es de interés desde lo estadístico a lo subjetivo, de lo individual a lo grupal y comunitario. Cuando se habla de población hay que desarticular estos niveles para su primera comprensión, para luego relacionarlos entre sí, así es necesario conocer: las

- *relaciones entre personas* (relaciones de vecindad, de proximidad, etc.),
- *relaciones entre personas y organizaciones*; y las
- *relaciones entre las personas y el territorio* (sentimiento de pertenencia).

c) Al analizar las **demandas** de la comunidad, se han de tener presente que tiene una dimensión compleja: actual o futura, explícita o implícita, objetiva o subjetiva, existente o potencial. Toda intervención comunitaria tiene como condición conocer la demanda, pues las estrategias de acción y el éxito de las mismas dependen de la dimensión en la que se encuentre la demanda y el tipo de que se trate. Por otra parte, el análisis de las demandas individuales nos permite proyectar la intervención colectiva (Robertis y Pascal, 1994). Marchioni (2001), propone que el análisis de las demandas se articule en torno a tres niveles: *las relacionadas con una parte concreta del territorio; las referidas a determinados colectivos específicos de la población; y las de carácter sectorial*

d) El conocimiento de **los recursos de la comunidad**, y la promoción y potenciación de los mismos es una tarea esencial del Trabajo Social con comunidades. El primero de los recursos es la propia comunidad y los miembros que la componen, a quienes con la intervención social transformamos de recursos potenciales a recursos reales. El resto de recursos Marchioni los clasifica en recursos: existentes, potenciales, públicos y privados. Los *recursos existentes*, son los que están en el momento inicial de la intervención. Conocer los que son y como funcionan, es el paso inicial para un uso adecuado y racional de los mismos. Los *recursos potenciales*, son aquellos que precisan ponerlos en marcha, mediante su potenciación. Identificar y promover de forma permanente los recursos potenciales es uno de los pilares de la intervención comunitaria. Los *recursos públicos*, son aquellos recursos cuya titularidad es pública, es decir dependientes de las Administraciones Públicas. Los *recursos privados* depen-

den de diferentes instituciones y organizaciones privadas, bien sean estas de carácter lucrativo o no lucrativo. Debemos tener una visión amplia del término «recursos», entendiendo como tales todas aquellas posibilidades, existentes o potenciales, que ayuden a movilizar a las personas, grupos e instituciones, para la resolución de los problemas que afectan a una determinada comunidad.

e) La **participación**, se trata de analizar los mecanismos, órganos y procesos de participación ciudadana existentes en una determinada comunidad. Elemento al que se dedicara un capítulo más específico más adelante.

Las características o elementos citados, uno a uno, suponen una cierta posición estructuralista y, por consiguiente, inmovilista, por lo que consideramos necesario superar la división y acudir a una concepción más integradora y relacional.

2.2. LA COMUNIDAD COMO ECOSISTEMA: DE LO ESTRUCTURAL A LO RELACIONAL. LAS DIMENSIONES TRANSACCIONALES

El *sistema comunitario* puede ayudar a agravar o a disminuir las necesidades del individuo, facilitar o provocar conflictos en su proceso de evolución y crecimiento personal, etc. Es necesario partir de la comunidad para llegar a través del grupo al individuo y viceversa, de ésta forma nuestras intervenciones revierten en el bienestar social de las personas y de su vida en colectividad.

Involucrar a la comunidad en los procesos de resolución de sus problemas conlleva la movilización de las energías de la comunidad y de sus diferentes sistemas (de solidaridad, de relaciones vecinales, de comunicación) hacia la autoconciencia, la autoorganización y la autoayuda. Ello sugiere considerar una serie de dimensiones interrelacionadas de análisis e intervención comunitaria, concretamente seis: 1) ecológica; 2) organizativo-normativo; 3) económica; 4) cultural; 5) social; y 6) psicoafectiva (Nogueiras, 1996, pp. 27-37).

La *dimensión ecológica*, considera la concentración de varios individuos y grupos en un espacio físico-ambiental determinado; es decir una población organizada territorialmente con unos recursos naturales concretos. Es importante tener una visión ecológica de lo comunitario, en el sentido de transacciones entre las partes, en tanto que la modificación de éstas se produce de manera simultánea, en constante desequilibrio. La comunidad no trabaja como una unidad, los individuos, grupos y organizaciones tienen diferentes intereses (incluso contrapuestos) que no necesariamente resultan compatibles, por lo menos a primera vista. En éste sentido, cabe referirnos a la naturaleza como elemento no ajeno al ser humano, de ahí que el trabajador social deba conocer los recursos naturales al igual que otros, dado que pueden proporcionar elementos integradores y vertebradores de grupos determinados, a parte de la significación que la comunidad les otorga o puede ofrecer. En éste sentido, también es necesario naturalizar los procesos humanos.

La *dimensión organizativo-normativo*. Supone la existencia de una estructura y organización social, más o menos jerarquizada, que permita la adopción de decisiones y medidas de protección a la población que en ésta habita (Ayuntamiento, sistema de protección socio – sanitaria, procesos de toma de decisiones, organizaciones sociales, etc.).

La *dimensión económica*. Cultura y recursos económicos y tecnológicos.

La *dimensión cultural*. Creencias, costumbres, valores, etc., que hay que conocer y respetar.

La *dimensión social o socializadora*. Se trata del conjunto de modelos de relación social, socialización, continua y permanente, existente entre las personas y grupos; relaciones que pueden ser a nivel primario (parentesco), secundarios (entre personas y grupos sin relación directa de parentesco), La comunidad juega un papel activo y mediador que hace trascender a la persona y a sus actitudes individuales hacia lo social. La comunidad socializa, es decir transmite consciente o inconscientemente valores, conocimientos, actitudes y pautas de conducta, función que comparte con la familia, amigos, vecinos, organizaciones y entidades.

La *dimensión psicoafectiva*. El individuo mantiene con los miembros de la comunidad una vida colectiva, que da lugar a sentimientos como: aprecio, estima, conciencia de grupo y satisfacción y actitudes como: aceptación, confianza y apoyo. Pero, a la vez, genera sentimientos y actitudes contrarias y que pueden provocar problemas y conflictos humanos, a la vez que seguridad e identificación. El sentimiento de pertenencia y de compartir algo en común; genera en las personas sentimientos y actitudes de más o menos arraigo a la comunidad a la que pertenecen, al territorio que ocupan.

La comunidad es algo más que un conjunto de personas viviendo en un determinado territorio, es más que una simple concentración geográfica o una suma numérica de individuos. Las dimensiones descritas mantienen una relación e influencia entre ellas, conforman un todo. De hecho para explicar comportamientos individuales se debe acudir al análisis de los hechos que acontecen en la comunidad en la que vive y se relaciona; y aún más a la «ubicación» física y relacional concreta dentro de la estructura organizativa (lugar de residencia, grupos de pertenencia, recursos que utiliza, etc.). El territorio (barrio, pueblo, urbanización,...) compartido favorece una continua y estrecha interacción de la que se desprende una realidad social común definida por normas, valores, creencias, modelos de comportamiento, lenguaje, etc., que el individuo va interiorizando y socializando para finalmente definir una determinada forma de actuar, un estilo de vida. Los comportamientos individuales por tanto, no son responsabilidad única y exclusivamente de los factores personales sino también de los factores socio-ambientales (dentro de los cuales se incluyen variables de pertenencia grupal y comunitaria) y de la interacción de todos ellos en cada persona en si misma, como sujeto diferente e individual a la vez que social.

En los «espacios» se generan subculturas que disponen de estructura grupal, normas de comportamiento, valores de pertenencia que favorecen la cohesión y solida-

ridad del grupo. Las tribus urbanas son reflejo y producto principalmente de espacios urbanos y muestran la necesidad humana de pertenecer a un grupo humano, a un conjunto de personas con unos determinados valores, creencias, en las que de alguna manera se siente identificado. Identidades sociales creadas como mecanismos de diferenciación para la cohesión, pero es esa misma pertenencia al grupo lo que determina parcialmente conductas y sentimientos.

2.3. ALTERNATIVAS AL CONCEPTO Y OPERATIVA DEL CONCEPTO COMUNIDAD

Como hemos visto anteriormente, el concepto «comunidad» en Trabajo Social ha adquirido un enfoque eminentemente operativo, basado en una reflexividad mínima que permitiera su pronta proyección práctica. De ésta forma, la conceptualización de «comunidad» se ha encontrado con las constricciones prácticas, metodológicas, ideológicas e institucionales de quienes la gestionaban en la práctica. Así, el «activismo» ha sido, en muchos casos, el denominador común de las intervenciones comunitarias.

En un principio la comunidad es entendida como una unidad orgánica, integrada, capaz de responder por sí misma a las necesidades de sus miembros. El territorio, la población y la cultura constituyeron así sus elementos característicos; adquiriendo paulatinamente los matices propios del paradigma ecosistémico. La comunidad es un ecosistema social formada por personas, grupos e instituciones que interactúan entre sí y que están interconectados a modo de redes sociales y trascendiendo cualquier frontera.

Las interacciones en una comunidad se produce no solo entre individuos entre sí, sino entre individuos y grupos, entre grupos, entre grupos e instituciones,..., es decir en una amalgama de relaciones reciprocas que une lo individual con lo grupal y lo societal o comunitario, relaciones que se retroalimentan entre si y que no siempre generan procesos de armonía. En la comunidad coexisten distintos y contrapuestos intereses, objetivos, conflictos, sentimientos, etc., generadores de grados diferentes de pertenencia colectiva. Este sentimiento de pertenencia a una determinada colectividad se encuentra directamente relacionado con los recursos y apoyos objetivos y subjetivos, recibidos y/o percibidos por los sujetos (sean estos individuos, grupos o unidades colectivas).

De esta forma podemos constatar que la noción de «comunidad» se halla en una clara situación de declive, siendo más apropiado considerar el objeto del Trabajo Social con comunidades, en términos de redes sociales, en un marco geográfico compartido y desde una dimensión colectiva. La visión clásica de la comunidad, nos introduce en la paradoja de la separación de los niveles de intervención en el Trabajo Social. Por el contrario, la comunidad desde las unidades colectivas mediadoras de la comunidad nos incorpora en una perspectiva macrosocial nueva, que integra en su

análisis e intervención los procesos comunitarios y, por tanto, compacta las dimensiones de una misma realidad social: individual, familiar, grupal, colectiva. Desde ésta posición, la intervención con la comunidad se centra en reconocer lo colectivo, los grupos, los barrios, los valores culturales, las relaciones sociales; ofreciéndonos una visión que se interesa por las relaciones de interdependencia de los factores estructurales y dinámicos de la comunidad.

La irrupción y utilización generalizada de las telecomunicaciones en el ámbito económico, laboral y doméstico / personal en la era informacional, ofrece posibilidades a la vez que generan situaciones de vulnerabilidad. El desarrollo de las comunicaciones significa una profunda transformación de las relaciones personales y de las comunidades en las que se desarrolla la vida cotidiana. La expansión de Internet y su éxito en todos los ámbitos de la vida ha permitido la progresiva consolidación de una comunidad virtual (cibernéticas o en red) y la deslocalización de la comunidad tradicional. El acceso a éstos espacios se independiza de la situación territorial y temporal, a pesar de continuar existiendo criterios claros de exclusión/inclusión, en función de accesibilidad a la red, idiomas utilizados, capacidad de uso, tiempo de disfrute, recursos económicos disponibles para éste acceso, etc. Una sociedad mediática caracterizada por un cambio en las normas sociales, en las formas de transmisión de información e ideología, en nuevos modelos de inducción de comportamientos, acelerados por Internet y telecomunicaciones. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han favorecido la creación de espacios de relación y acceso a la información, a los recursos, haciendo posible que éstas comunidades hagan efectivo, al menos técnicamente, su carácter global. La importancia de las comunicaciones en la consideración de la comunidad, nos introduce en la necesidad de reflexionar en torno al análisis e intervención comunitaria desde las redes sociales como medio de transformación social y política. Ya no es necesario esperar el momento, el día o el lugar para realizar la transferencia de información, productos, servicios, fantasías o sentimientos afectivos, es posible realizar tal transacción en el momento en el que se produce dicho sentimiento.

En *síntesis*, las nuevas redes comunitarias «virtuales» son una innovación reciente que intentan ayudar a revitalizar, reforzar y ensanchar redes comunitarias de gente, de la misma manera que innovaciones cívicas anteriores han contribuido a la construcción de las comunidades históricas. Permiten conectar poblaciones «desconectadas», avanzar en metas sociales, crear concientización de la comunidad, fomentar la sensibilización ciudadana, involucrar a la sociedad en la toma de decisiones locales, desarrollar oportunidades económicas en comunidades en desventaja, facilita el intercambio de información entre individuos y comunidades, promueve negocios electrónicos, genera foros de discusión, permite acceso a servicios públicos, etc. Una comunidad es un tejido, real pero intangible, un tejido de relaciones sociales. La tecnología es también un tejido porque conecta a las personas, a los grupos, pero también ideas,

prácticas, políticas, de manera real e intangible, media en la comunicación de las personas, cambia el espacio social y altera los papeles y las relaciones sociales.

2.4. LOS FACTORES DEL DECLIVE DE LA COMUNIDAD Y LA BÚSQUEDA DE LAS NUEVAS IDENTIDADES COMUNITARIAS

El vivir en un determinado lugar ha constituido el principal referente social y simbólico de identificación colectiva y generador de cohesión, solidaridad, conflictos, etc., en definitiva del «nosotros comunitario». Tradicionalmente el «nosotros», como sentido de pertenencia y vivencia colectiva, se constituye a través de estructuras sociales y relaciones que se establecen con el territorio donde se convive. En la actualidad, la construcción del «nosotros» es más compleja, más dinámica, más conflictiva, pero no por ello inviable. Las personas nos identificamos con nuestro entorno, necesitamos y construimos realidades donde nos reafirmamos y desarrollamos y son éstas dinámicas (reales o simbólicas) las que facilitarán el punto de partida para la intervención de los trabajadores sociales desde un enfoque comunitario.

En los *factores del declive de la comunidad* podemos diferenciar los *internos* y los *externos*. Respecto de los *internos*, destacar la naturaleza transitoria de nuestras «comunidades» que favorecen que las personas no se vinculen con el territorio, sus organizaciones y necesidades (¿por qué molestarse, unirse, reivindicar... si nos mudaremos en breve?). El temor es otro factor importante, las personas se muestran cautelosas en las relaciones vecinales, al desconocerlo y ante los mensajes de los medios de comunicación que inciden en éste aspecto. El individualismo extremo y el consumismo son enemigos de la comunidad, provocando su desintegración.

Entre los *factores externos* podemos enunciar algunos de ellos. En primer lugar, la «sobrecarga» de determinadas instituciones y servicios cívicos, sociales y sanitarios, fundamentalmente, que tradicionalmente han contribuido a sostener el sentimiento de comunidad. Las personas no tienen poder, cuando no disponen de empleo, no tienen tiempo para atender otras situaciones vitales y viceversa, cuando se encuentran en desempleo no disponen de dinero, pero tampoco de credibilidad e influencia. La polarización social proporciona «desvinculación» social y comunitaria. Las fuerzas globales y tecnológicas quiebran a las comunidades, por un lado, los ciudadanos pueden sentirse que forman parte de una muchedumbre carente de diferencias, sin identidad personal y, por otro, pueden sentirse aislados y solos, desconectados de la comunidad humana.

Estos cambios sociales ponen en cuestión la «comunidad», pero a su vez nos proporcionan los elementos motivadores para afrontar retos en el Trabajo Social con comunidades. No se trata de señalar imposibilidades, sino de identificar las nuevas realidades comunitarias, como paso previo para su análisis e intervención, desde una perspectiva realista y no idealista de la «comunidad».

En la actualidad se detecta un «resurgimiento» de lo comunitario, en ocasiones más simbólico que real, pero que en cualquier caso se refleja en políticas y estrategias orientadas a incentivar actuaciones hacia las familias, los grupos, los vecinos, las asociaciones voluntarias, los barrios desfavorecidos de las ciudades, los núcleos rurales.

La desinstitucionalización, la prestación de servicios sociosanitarios en el medio habitual de convivencia, las medidas de inserción social en régimen abierto de menores y jóvenes infractores, la prestación de servicios dirigidos a la comunidad por beneficiarios de prestaciones sociales, los programas de integración social de enfermos mentales, la creación de centros de día como equipamientos de relación e inserción social, la «comunitarización» de los servicios sociales y sanitarios, son algunos ejemplos tangibles del resurgimiento de lo «comunitario». Las ciudades, los pueblos, las pedanías, los barrios, los distritos, son considerados los espacios comunitarios adecuados para la atención y resolución de las problemáticas sociales, la participación y la justicia social.

Pero esta reactivación de lo «comunitario» convive con manifestaciones contra lo «extranjero», lo diferente. La identidad proporciona, a su vez, elementos de diferenciación y exclusión social. Existen situaciones extremas que en esta post-modernidad reactivan los sentimientos de comunidad, de pertenencia territorial y relacional a la vez que surgen restricciones de las libertades y los derechos fundamentales en los flujos migratorios internacionales, etc. En cualquier caso, el resurgimiento de lo comunitario, de las comunidades, adquiere nuevas significaciones, distintas a la definición clásica de *Gemeinschaft* (Bejar, 1996, p. 111).

2.5. LA INTERVENCIÓN COLECTIVA: INTEGRACIÓN DE LA DIMENSIÓN INDIVIDUAL-COLECTIVA

Cristina de Robertis y Henry Pascal, integran lo espacial y lo relacional, generando un concepto «alternativo de comunidad» que superficialmente puede ser considerado como vago o impreciso, pero desde su reflexión permite compactar ambos. Consideran la comunidad como espacio delimitado donde existe una *organización social* parcial (barrio, pueblo, aldea) y, a su vez, un *referente relacional*, donde las personas y los grupos entretejen relaciones que trascienden lo institucional (Robertis y Pascal 1994, pp. 12-17).

El concepto de «colectivo» proporciona una perspectiva centrada en una intervención social destinada a los grupos y a las unidades de vida social más amplia (barrio, vecindario, áreas geográficas, etc.), superando la delimitación geográfica que se le supone al término «comunidad» y enfatizando las microrealidades. De ésta forma, es posible su utilización en un doble sentido: a) como conjunto de varias unidades (a diferencia a lo individual) y b) como grupo de personas con unos objetivos, actividades y tareas en común.

Las autoras rompen el esquema tradicional individual-colectivo, considerando que ambas dimensiones se interrelacionan en la práctica cotidiana, no siendo opuestas. Su coexistencia, contradictoria y dinámica, proporciona reflexión y creatividad en la práctica profesional. Para ello, emplean «dimensión», en lugar de «nivel», para evitar jerarquización u oposición. Ambas dimensiones –individual y colectiva– forman parte de la misma realidad que analizamos y con la que intervenimos, dado que en una intervención con un individuo o una familia, la dimensión colectiva se encuentra presente, dado que la persona deberá insertarse-reubicarse en los diversos grupos que pertenece, en el entorno o contexto particular en el que convive y en la red de relaciones sociales, constituyendo éste, un importante soporte de ayuda frente a las situaciones problema.

Las situaciones de dificultad que presentan la persona o la familia han de analizarse en razón del devenir histórico y del contexto social concreto al que pertenece y con el que interactúa dialécticamente. Por otra parte, la intervención colectiva se apoya en personas y en estructuras de grupo. Desde la dimensión individual, el conocimiento acerca de las situaciones concretas de las personas nos permite diseñar proyectos de prevención, intervención e inserción social. Así mismo, nos «apoyamos» en «personas enlace» (*«personnes relais»*) que por el lugar privilegiado (lugar geográfico o espacial) que ocupan, pueden transmitirnos información, apoyo o vincularnos con redes personales y sociales., etc. Por su parte, los grupos «naturales» o constituidos por el trabajador social, ayudan a las personas a «desarrollar al máximo sus capacidades específicas, significa permitirle acrecentar sus satisfacciones a través de una participación creativa en la vida del grupo y acrecentar también las oportunidades de éxito de dicho grupo» (Robertis y Pascal, 1994, pp.16-17).

Por tanto, el análisis e intervención colectiva sustituye los tradicionales niveles o métodos en Trabajo Social. Considera a las personas destinatarias de las intervenciones sociales a partir de sus diferentes dimensiones: individual, familiar, grupal, territorial,... y así determinar el tipo de intervención, de forma inicial, en función de la dimensión sobre la que se va a incidir de manera prioritaria. Así, si la dimensión del problema que plantea la persona es de ámbito individual se desarrolla una intervención individual por que se expresa a través del individuo, pero si en este problema se encuentra implicada la familia, la dimensión será familiar,... y así sucesivamente. Por otra parte, la dimensión colectiva permite elaborar programas dirigidos a ciertas categorías poblacionales que presentan similares situaciones de dificultad, o bien, dirigidas a grupos específicos en función de variables demográficas, geográficas, laborales, etc. orientadas a la información, orientación y prevención fundamentalmente.

En cualquier caso, la dimensión colectiva aparece en la intervención individual, a la vez, que la dimensión individual se encuentra en el origen y en el efecto de la intervención colectiva.

2.6. LA IMPORTANCIA DEL SISTEMA GRUPAL Y ORGANIZACIONAL

Consideramos que el trabajo con grupos es inseparable del trabajo social con comunidades, dado que estos permiten desarrollar un trabajo en ellos mismos y, a la vez, proyectarnos hacia la construcción de estructuras y dinámicas intergrupales, que trasciende de los grupos participantes y se orienta a la consecución de acciones colectivas comunitarias.

El sistema grupal ofrece aportaciones de interés al concepto de comunidad. Ambos son psicosocialmente similares; la comunidad y el grupo son un conjunto de individuos que a partir de un modo de relación llegan a configurar una realidad psicosocial con sus propias normas y dinámica y cuyas acciones no pueden ser explicadas acudiendo a sus componentes individuales, siendo entidades con una personalidad propia distinta de la suma de las características psicosociales individuales. Pero a su vez también son diferentes, siendo posible realizar una distinción entre asociación o grupo y comunidad. La *comunidad* se distingue de una asociación o grupo por: *su enraizamiento territorial y la multiplicidad y globalidad de las relaciones* que allí se mantienen. De ahí que el grupo sea algo más reducido, no solo en su tamaño sino también en su significado globalizador, es menos totalizador que la comunidad. Pero su mayor concreción respecto a la comunidad le confiere, a su vez, un significado también menos abstratto que la comunidad, en la cual nos podríamos «perder» sin un claro análisis de los grupos y organizaciones formales o informales que la conforman.

El grupo es definido por de Robertis y Pascal (1994), como un conjunto de personas que tienen alguna cosa en común. De la multitud de definiciones de «grupo», podemos sacar dos denominadores comunes, por una parte, la *calidad de las relaciones* y, por otra, las *influencias reciprocas entre los miembros del grupo*. Es distinto de la suma de las partes, dado que tiene sus metas y objetivos, su propia estructura, su dinámica de funcionamiento y relación con otros grupos. Se trata de un todo dinámico e interdependiente, de manera que una modificación en cualquiera de sus partes hace cambiar el estado y la situación del resto.

Toda comunidad tiene grupos de individuos interrelacionados e interactuantes, trabajando con un propósito común, para atender a unas necesidades más o menos explícitas y normativizadas.

El grupo encierra algunos significados, entre ellos cabe destacar:

- a) *es la base sobre la que se «construye» el individuo*. La firmeza o debilidad, la seguridad o vulnerabilidad y otros rasgos comportamentales del individuo nos llevan a unos rasgos semejantes en la base grupal;
- b) *es un medio para la conseguir determinados objetivos*;
- c) *la persona es una parte del grupo*. El cambio en las circunstancias individuales es función directa del cambio en la situación del grupo del que forma parte; el declive o progreso del grupo conlleva al declive o progreso de la posición de los individuos que lo conforman; y

- d) *el grupo es una parte central del espacio vital del individuo*, es algo importante en la vida de la persona

Así, los grupos, aparecen como un «eslabón» entre el individuo y la comunidad, ofreciendo a las personas la posibilidad de ejercer y desarrollar roles, funciones, responsabilidades y solidaridades sociales de carácter colectivo, así como recibir ayuda de otros. Nos ofrecen el vínculo relacional para la interacción individuo-contexto social.

Es necesario reconocer la influencia de la teoría de la dinámica de grupos en el Trabajo Social Comunitario, en dos aspectos: *dinámicas intragrupales*; y *dinámicas intergrupales*.

Entre las aportaciones respecto de los *procesos y las dinámicas intragrupales* podemos mencionar la: tipología de liderazgos (autoritario, democrático y laissez-faire) y su incidencia diferencial en los resultados obtenidos en los grupos; comunicación del grupo con miembros «marginados»; introducción del sociograma como técnica para la medición de las relaciones afectivas existentes en el seno del grupo. Respecto a las aportaciones de los *procesos intergrupales*, podemos mencionar: la coordinación intergrupar y la influencia social de los grupos minoritarios respecto a su capacidad para acceder e influir en políticas sociales.

Podemos distinguir *tres tipos de grupos* con los que habitualmente interviene el Trabajo Social (Konopka, 1968; Twelvetrees, 1988,1996; Rosell, 1994; Casado, 1995; Rueda Estrada, 2000, 2003); no siendo excluyentes entre sí, y que son:

- a) *grupos socioterapéuticos o socioeducativos*;
- b) *grupos de autoayuda*; y
- c) *grupos de acción social o presión*.

Los *grupos socioterapéuticos o socioeducativos*, son grupos, fundamentalmente cerrados, basados en el ejercicio de la autoridad por parte de un profesional y orientados a ayudar a los miembros que lo conforman a superar problemas emocionales, relacionales o educativos y de ésta forma mejorar su integración y participación en la comunidad. El trabajador social adopta el rol de conductor del grupo, marcando la pautas y gestionando la dinámica de trabajo del grupo. Cada grupo establece sus propios objetivos, de acuerdo con los aspectos que desea modificar, mediante un proyecto de grupo en el que se definen aspectos como: duración, tamaño, composición, proceso de trabajo, entre otros.

Los *grupos de ayuda mutua o autoayuda*, son los grupos dirigidos por y para sus miembros, los cuales se encuentran afectados por un mismo problema. El grupo se convierte en un soporte beneficioso y mutuo de personas que se enfrentan a una similar situación de dificultad. Se caracterizan, como señala Casado (1995), por ser grupos en los que las aportaciones de tipo personal o de recursos provienen de los propios miembros, optando por el autoservicio y practicando la solidaridad centrada sobre ellos mismos. El apoyo que se prestan, señala Gracia Fuster (1997), es un proceso en

el que las personas que comparten experiencias, situaciones o problemas comunes pueden ofrecerse una perspectiva única, que otras personas que no comparten esas experiencias no podrían ofrecer. Es por tanto, una manifestación del apoyo personal y social, donde se puede dar y recibir información, recibir y dar apoyo emocional, Estos grupos pueden surgir bien a partir de la iniciativa de un profesional o de los propios afectados. En cualquiera de los casos, el rol del profesional es el de estímulo, información y orientación a los miembros del grupo, quienes con sus capacidades establecen y gestionan los objetivos del grupo. Por tanto, los profesionales pueden participar en el proceso de autoayuda siempre que esta participación sea aprobada y solicitada por el grupo.

Cuando los grupos de autoayuda se organizan hacia el exterior se transforman en grupos de acción social o de presión.

Los grupos de autoayuda se distinguen de los grupos de presión porque (...), aunque la gente se une para intentar solucionar un problema común, las soluciones a estos problemas no dependen del grupo. Por tanto, los grupos ponen en marcha una campaña para inducir a las autoridades a proveer los recursos necesarios o para mejorar o cambiar alguna cosa. (Twelvetrees, 1988, p. 23)

Son grupos que pueden surgir por iniciativa propia o bien impulsados por el/la trabajador/a social. Se caracterizan por ser extrovertidos, es decir, sus objetivos son de intereses generales y no centrados en sus miembros. En cualquier caso, el trabajo grupal proporciona a sus miembros experiencias favorables para mejorar sus capacidades y habilidades relaciones, participativas, reflexivas, etc. El rol del trabajador social es no-directivo, respetando los ritmos del grupo e interviniendo para impulsar líderes naturales del grupo, capaces de asumir las funciones de motivación y coordinación del mismo. Son, por tanto, grupos de especial referencia en el Trabajo Social con comunidades, dado que a través de ellos se consiguen objetivos intrínsecos y extrínsecos al grupo.

Los dos primeros se encuentran centrados en ayudar a las personas a mejorar su funcionamiento social y a enfrentarse de manera más efectiva con sus problemas personales y el tercero vinculado con la mejora de la calidad de vida del contexto social. En la realidad los tres tipos de grupos son fundamentales para el Trabajo Social Comunitario, dado que a través de ellos los ciudadanos pueden realizar el aprendizaje social necesario (conocimientos, actitudes y habilidades) para mejorar su funcionamiento personal-vital, relacionarse con otros, organizarse para modificar el entorno y establecer cauces de participación. A su vez, considerar que los procesos grupales nos pueden conducir de unos a otros; así los grupos de autoayuda pueden, a su vez, prestar servicios directos no solo a las personas sino involucrarse en actividades colectivas.

Cabe referirse a *los grupos de la comunidad* propuestos por A. Twelvetrees (1988), quien realiza una doble distinción de los grupos existentes en la comunidad. En la

primera propuesta identifica dos tipos de grupos: de *autoayuda* y de *presión*, y en la segunda propuesta enuncia a los grupos: *instrumentales* y de *expresión*.

En referencia a la primera propuesta, los *grupos de autoayuda* se conciben como grupos de personas que inician un proyecto grupal a partir de la utilización o creación de sus propios recursos. Por su parte, los *grupos de presión*, se constituyen por personas que se unen en un grupo para solucionar un problema común. Las soluciones a este problema no dependen de los miembros del grupo, por lo que es necesario realizar una actuación de denuncia y de reivindicación. La razón de su existencia se encuentra en considera que las Administraciones no pone en marcha de forma automática recursos y soluciones para la atención de las necesidades sociales, por lo que es preciso denunciar la existencia de esas necesidades y reivindicar soluciones a las mismas. Respecto de la segunda propuesta, distingue entre *grupos instrumentales*, cuyos objetivos es conseguir algún objetivo fuera del grupo, y de *expresión*, que tratan de alcanzar fines dentro del seno del grupo.

Robertis y Pascal (1994, pp. 121-122), distingue tres clasificaciones para diferenciar los diferentes grupos, siendo posible su yuxtaposición.

Según *el tamaño: primario o secundario u organización*. El grupo primario (familia, parte de una organización, son ejemplos) tiene un número reducido de participantes, lo que permite las relaciones, fundamentalmente afectiva, entre todos y cada uno de los participantes «cara a cara» sin intermediarios. Por el contrario el secundario u organización (asociaciones, empresas y similares), se trata de un conjunto de personas que persiguen fines determinados y disponen de una estructura que reglamenta las relaciones entre sus diferentes componentes.

Según *la estructura: formal o informal*, en función de la existencia de una estructura oficial y jurídica.

Según *los objetivos: centrados en la tarea o en sí mismos*. El primero es un grupo de trabajo, cuya acción es tanto interna como orientada al exterior del grupo. El centrado en sí mismo, tienen el objetivo prioritario el encuentro, predominando los lazos afectivos entre sus miembros. La necesidad de compartir y de pertenecer es lo fundamental. Podríamos identificar a los primeros con los de acción social, mientras que los segundos se encuentran mas vinculados con los socio terapéuticos y de ayuda mutua.

En este sentido, Robertis y Pascal (1994, p. 151), atendiendo a la creación de grupos por iniciativa del trabajador social realiza una distinción considerando sus objetivos, concretamente: *ayudar a las persona o realizar una acción que produzca cambios sociales*.

Cuando se propone *ayudar a las personas*, el grupo se convierte en un medio de intervención individualizada, orientada hacia cada persona, con el fin de permitirles resolver los problemas de orden personal (grupos de ex alcoholicos, de mujeres solas, etc.) o prepararse para una situación de cambio prevista (personas en procesos de desinstitucionalización, cercanas a la jubilación, etc.). En éste caso, el grupo permitirá resolver a las personas resolver mejor las dificultades o necesidades personales

y desarrollar su capacidad de autonomía personal. Por el contrario, cuando se propone *realizar una acción que produzca cambios sociales* a nivel del barrio o de la institución de acogida, el grupo se convierte en un medio para ejecutar un proyecto de acción. El trabajador social se centrará en el desarrollo de las capacidades de los miembros para participar en la vida de su entorno, asumir responsabilidades, elegir y tomar decisiones, etc.

Por último, en la intervención profesional se deben analizar, intervenir y mediar tanto desde las *unidades normalizadas* como desde las *marginales* y entre ambas. Las *unidades de mediación normalizadas* son aquellas que formal o informalmente constituyen una forma de sociabilización e identidad colectiva¹. Por otra parte, las *unidades de mediación marginales* son aquellas formas de relación colectiva que expresan necesidades y plantean problemas de alcance público desde espacios e identidades colectivas no normalizadas².

En *conclusión*, los grupos y las organizaciones permiten al individuo su desarrollo personal y a la colectividad ser medios de representación y relación colectiva en un marco más operativo de participación ciudadana. El Trabajo Social en el ámbito de las relaciones humanas en contextos comunitarios tiene como eslabón fundamental a los grupos y las organizaciones, tanto desde su proyección interna, como externa, pero también como mecanismos de sensibilización ciudadana e influencia en lo político. El Trabajo Social debe promover mecanismos que restablezcan las relaciones entre diferentes grupos, caracterizados por su agresión e incomunicación, mediante acciones de mediación comunitaria desde el seno de cada uno de ellos y facilitando la interacción entre ellos.

2.7. EL BARRIO Y OTRAS UNIDADES TERRITORIALES: EXPRESIÓN DE PERTENENCIA

La progresiva desconcentración y descentralización de las Administraciones ha provocado propuestas operativas centradas en unidades territoriales inferiores a la localidad, concretamente distritos y barrios (Pons et al., 1996; Marchioni, 2001; Villasanté et al., 2001, entre otros), así como en pedanías. El concepto de barrio como unidad de relación colectiva de las personas, facilita el análisis e intervención en el

¹ Personas usuarias de servicios, familias, líderes comunitarios, espacios y servicios públicos y privados normalizados (deportivos, festivos, etc.), grupos y organizaciones de intereses comunitarios o específicos (AA.VV., Grupos de Acción Social creados a partir de determinados problemas, sindicatos, etc.), entre otros..

² En éste caso, nos referimos a determinados colectivos que por su lenguaje, hábitos, costumbres, comportamientos, etc son considerados como subgrupos de especial conflictividad: grupos étnicos «cerrados», prostitución, drogadicción, delincuencia, etc. En muchos casos, estos subgrupos se localizan territorialmente en determinadas zonas geográficas.

Trabajo Social Comunitario. Se trata de un marco donde los sujetos establecen, básicamente, sus relaciones sociales, generando el sentido de pertenencia e identidad personal y comunitaria (Gurrutxaga, 1991; Morquecho, 2000) y permite marcos adecuados para el desarrollo de estrategias favorecedoras de la participación ciudadana y cambio social.

El barrio, en el caso de las ciudades, o las pedanías, en los supuestos rurales, cumple determinadas funciones para los ciudadanos y las instituciones que los representan, concretamente:

- a) *núcleo administrativo-político* y
- b) *vecinal-relacional*.

En referencia a su función como *núcleo administrativo-político*; el barrio, el distrito o la pedanía son unidades administrativas compuestas por un conjunto de personas y organizaciones «censadas» en un espacio geográfico delimitado. Respecto a su consideración como *ámbito vecinal-relacional*, el barrio es un ámbito geográfico donde las personas y los grupos mantienen unas *relaciones endógenas* y *exógenas*. Las primeras son las referidas a las relaciones desarrolladas en su seno y las segundas las orientadas hacia el exterior. De esta forma el vecindario es una fuente de influencia interpersonal encubierta o manifiesta, de mera referencia o de creación de un verdadero sentimiento de pertenencia, de ayuda mutua o bien de prestigio o status.

De ésta forma, las unidades inferiores al municipio, proporcionan los elementos administrativos, geográficos y relacionales adecuados para la implantación de programas y medidas de carácter comunitario. Así, el énfasis en la actuación centrada en barrios, resulta de enorme interés operativo en las ciudades, reflejándose en estructuras y políticas administrativas de mejora de la calidad de vida, descentralización de los servicios socio-sanitarios, desconcentración administrativa, implantación de planes específicos destinados a zonas de especial atención, etc.

Como *conclusión*, las dimensiones individual y colectiva forman parte de una misma realidad social y como tal han de ser integrados en el análisis e intervención con independencia del cliente o sujeto con el que estemos interviniendo. En éste sentido, la intervención comunitaria juega un papel importante para enlazar los niveles micro y macro de la práctica del Trabajo Social. El individuo recibe influencias de la realidad social cercana y global, de las instituciones, de los grupos y de las relaciones sociales que mantiene y de los grupos con los que se vincula. A su vez, la persona individual, adquiere desde ésta perspectiva, un papel relevante para la acción colectiva, dado que sus competencias, capacidades, habilidades, motivaciones y actitudes pueden contribuir, de manera efectiva, a la elaboración e implantación de programas de intervención comunitaria. Así lo individual y lo colectivo conforman un todo indivisible e interdependiente.

Desde esta perspectiva se superan los «niveles» y «métodos» en el Trabajo Social, basado en un «etiquetaje» previo que define al sujeto en función de cómo éste se

nos presenta o bien, a partir del problema que manifiesta. Esta identificación previa fragmenta claramente la realidad y provoca intervenciones excluyentes. La inclusión social requiere de la integración natural de los elementos y considera que la resolución del problema de una persona es, en definitiva, resolver la versión particular de una problemática colectiva, y viceversa, la resolución de situaciones que afectan a determinados grupos significa la respuesta a problemáticas individuales.

Esta aproximación a la comunidad desde una doble significación espacial y relacional e integradora de las dimensiones que conforman la realidad social nos ofrece el marco adecuado para acercarnos a la consideración de la comunidad como un sistema social, que enfatiza las interacciones grupales, intergrupales, vecinales y entre distintos barrios y otras unidades territoriales.

2.8. LA COMUNIDAD EN CLAVE DE RED SOCIAL

La comunidad es una amalgama de redes sociales; un conjunto de actores (personas, familias, grupos, organizaciones) entre los que existen vínculos, lazos o relaciones. Estas redes sociales pueden tener muchos o pocos actores y tejer una o más clases de relaciones entre sus actores. El sistema grupal y la «red» son dimensiones analíticas diferentes, aunque complementarias. Así, por ejemplo, en el grupo, todos sus miembros se conocen y mantienen relaciones entre sí, siendo más intensas cuanto más reducido sea el grupo. Por el contrario, en la red se puede estar sin conocer a algunos miembros de la misma, e incluso, sin mediar relaciones con determinadas personas o grupos pertenecientes a dicha red social y, a su vez, encontrarse influido y determinado por estas. Las organizaciones y los grupos son sistemas sociales explícitos, y son parte del sistema social de la comunidad (implícito).

La orientación ecológica en la concepción comunitaria tiene el interés de abordar e interrelacionar de manera dinámica las personas, las familias, los grupos, las organizaciones, las políticas,..., siendo de especial intereses para el Trabajo Social con comunidades. El modelo ecológico del desarrollo humano de *U. Bronfenbrenner* (1987), permite comprender la interrelación entre individuo-ambiente. Según ésta perspectiva, las redes sociales son concebidas como procesos dinámicos encardinados en un contexto, que varían en su naturaleza y efecto en la interinfluencia mutua que se produce entre las personas y sus contextos de desarrollo humano: familia, escuela, trabajo, vecindario, etc.

Por su parte *Germain*, en la aproximación ecológica aplicada en el Trabajo Social Comunitario, define la comunidad como el ambiente de individuos y de grupos primarios, en el que se producen procesos de influencia y de adaptación mutua entre las personas y el medio ambiente (*Germain*, 1985, p 30). Esta aproximación nos invita a realizar un análisis y una intervención holística o generalista desde una perspectiva en red. La metáfora de las redes sociales, en éste sentido, nos permite

imaginar y esquematizar el complejo tejido interrelacional de una comunidad y necesariamente no sitúa en una perspectiva ecológica y sistémica del Trabajo Social en la que todos los niveles, elementos y contextos son mutuamente influyentes e interdependientes, incluso los mismos profesionales. (Villalba, 2000, p. 269)

Anderson y Carter (1994), autores que se identifican por sus estudios y aportes sistémicos al campo de lo social, definen a la comunidad como

una población cuyos miembros se identifican conscientemente unos con los otros, puede ocupar un territorio común; se abocan a actividades en común; tienen alguna forma de organización que indica una diferenciación de funciones, que le permite a la comunidad adaptarse a su medio, satisfaciendo de ese modo las necesidades de sus componentes. Estos últimos pueden ser (componentes) personas, grupos, familias y organizaciones dentro de su población y las instituciones que ella misma crea para satisfacer sus necesidades. Su medio es la sociedad en la que ella existe y a la que ella se adapta (y que ella también modifica) mediante el intercambio de energía y las otras comunidades y organizaciones que existen fuera de ella e influyen sobre su funcionamiento. (p. 109)

Identifican cuatro funciones que se llevan a cabo en una comunidad:

- 1) el mantenimiento de una *forma de vida o cultura*;
- 2) la *satisfacción de ambiciones, intereses y necesidades comunes*;
- 3) la *satisfacción de la necesidad de identidad social de las personas que la componen*; y
- 4) la *satisfacción de las necesidades de su medio*, como parte de un sistema económico y social más amplio.

Esta definición concibe a la comunidad como un sistema social cuya población se identifica por un sentido de pertenencia, es decir, que es consciente de sí misma y es parte de las identidades de sus pobladores, además está organizada en función de objetivos comunes, se adapta a su medio y establece y mantiene instituciones para satisfacer las necesidades de sus miembros y las del medio social.

Desde ésta concepción sistémica de la comunidad, M^a. J. Escartín, identifica la comunidad como sistema social,

formado por grupos que interactúan entre si y están interconectados por un entretejido social denominado «redes sociales»; el ámbito comunitario incluye, por tanto, el ámbito individual y el grupal, no pudiendo existir los unos sin los otros y dándose entre ellos una relación de interdependencia. (Escartín, 1998, p. 116).

En similares términos Robertis y Pascal (1994) señalan, que en la medida que la comunidad - territorio es percibido y analizado

como un sistema en interacción, como una red de relaciones diversas en la que se tejen relaciones de solidaridad pero también antagonismos, como un lugar donde actores diversos se encuentran, se enfrenta y, a veces, actúan juntos, todas las fuerzas dinámicas de la vida social estarán presentes con su complejidad y sus facetas múltiples. (p. 39)

El término «*red social*», como señala Molina (2001), es desarrollado por la antropología británica a partir de la II Guerra Mundial en respuesta a las limitaciones del

estructural-funcionalismo para explicar las situaciones de cambios que experimentaron las sociedades tradicionales. John Barnes, en 1954, (Barnes, 1969) fue el primero en utilizar el término red («*network*») para describir una pequeña aldea de pescadores noruega, una sociedad «intermedia». Encuentra adecuado hablar en términos de red, como imagen de personas interactuando, superadora de lo estrictamente territorial. Describe la red como un conjunto de puntos (personas o grupos) unidos por líneas en interacción.

Más tarde, en 1955, Elizabeth Bott (Bott, 1990), realiza un estudio sobre familias describiendo cómo una familia establece su red de la que forman parte otras familias en función de vínculos de parentesco, amistad y vecindad. Cada una de estas familias, a su vez, tiene su propia red de la que forman parte familias que no conocen ni tienen ningún tipo de relación con la familia inicial. Comprobó que la red social determinaba la conducta («*conectividad*»), por lo que la estructura de las relaciones tenía una característica explicativa superior a la pertenencia a categorías o grupos institucionalmente definidos. Su aplicación al ámbito familiar es posteriormente recogida y sistematizada por múltiples autores, considerando que la identificación y el análisis de las redes sociales proporcionan una visión complementaria a la tradicional basada en el estudio de la comunidad, de las instituciones, en definitiva de estructuras.

A partir, de Barnes y Bott, se inicia un proceso de desarrollo conceptual en torno al análisis de las redes sociales («*network análisis*») como alternativa al estudio de la estructura y dinámica de nuestras sociedades. Bronfenbrenner (1987) nos introduce a las redes desde la ecología del desarrollo social. Nora Dabas (1993, 1995) nos proporciona aplicaciones prácticas de acción social y Villalba (1993, 2000), Robertis y Pascal (1994) o Rueda (2000, 2003), entre otros, desde el Trabajo Social. La perspectiva de las redes sociales constituye en la actualidad un espacio interdisciplinar de múltiples usos y utilidades, existiendo organizaciones, publicaciones y redes que atienden con rigurosidad el análisis de las redes sociales.

Las redes sociales nos proporcionan una mirada dinámica, capaz de explicar más adecuadamente las relaciones y vinculaciones entre las personas, las familias, los grupos, las instituciones, las políticas, etc.,. El análisis de redes sociales en la actualidad ofrece múltiples aplicaciones conceptuales y operativas, permitiendo comprender la diversidad realidad interaccional: *relaciones en las comunicaciones* asistidas por ordenador (comunidades virtuales); *relaciones existentes entre actores o instituciones relacionadas con el poder político instituido o la lucha por él*; *relaciones entre la salud y la red social*, especialmente en la lucha contra el SIDA, así como las contribuciones de los cuidados personales como complementarios de servicios institucionalizados de salud; *redes organizativas* nos permiten comprender las relaciones en las organizaciones; relaciones personales, familiares, los intercambios de ayuda, información, consejo, la densidad y evolución de las redes comunitarias; etc.

Las redes sociales, desde una perspectiva más microsocia, es el nicho interpersonal de la persona y contribuye sustancialmente a su propio reconocimiento como

individuo y a su imagen propia. Son el conjunto de relaciones importantes que se construyen alrededor de una persona y familia que se convierte en la figura central y con la que se establecen determinados vínculos (Rueda, 2000, 2003). Constituye, pues, una de las claves centrales de identidad, competencia, bienestar, protagonismo y autoría, incluyendo los hábitos de la salud y la capacidad de adaptación a una crisis o situación problemática (Sluzki, 1996), potenciando los recursos individuales y el desarrollo de sentimientos de autonomía, con efectos educativos socializantes. Desde una perspectiva macrosocial, nos permite la comprensión de la complejidad social de nuestros tiempos. Lo macro y lo micro se funden en el análisis de redes sociales.

La red social se entiende como series de relaciones con otras personas, familias, grupos, organizaciones que un individuo, un grupo, una organización, una comunidad, configura en torno suyo (a su alrededor), y que no tienen necesariamente como referente espacial o territorial el lugar de residencia. Estas presentan interacciones más o menos estructuradas que dependen de los contenidos intercambiados entre el conjunto de actores que las configuran. En éste sentido resulta de interés resaltar la importancia práctica del Mapa de redes sociales de Carl Whitaker y Villalba (1993, 2000), los grafos y otros métodos analíticos (Hanneman, 2000; Molina, 2001), Estos instrumentos permiten identificar y analizar las características de las redes sociales existentes en un entorno comunitario; valorar la composición, cantidad, tipo y funciones de las redes de apoyo de las personas, los grupos, las organizaciones, así como las tensiones y conflictos con y entre esas relaciones, tanto en los apoyos informales como de los apoyos o referentes formales.

2.9. TIPOS Y ANÁLISIS DE REDES COMUNITARIAS

La potencialidad analítica y operativa de las redes es indiscutible en la consecución de la calidad de vida. Existe una amplia tipologización de las redes en función de diferentes variables (Requena, 1991, pp. 42-46; Alguacil, 2000, pp. 163-164), entre las que podemos construir una clasificación operativa que nos permita una identificación clara y operativa desde una perspectiva del Trabajo Social con comunidades.

La tipología de redes que a continuación se presenta no son excluyentes ni exclusivas, dado que un mismo actor puede pertenecer a diferentes redes, a la vez que nos interesa no solamente identificar las redes una a una sino como se interrelacionan estas entre si en una determinada localidad.

- a) *Redes personales*: se derivan inicialmente desde las relaciones de parentesco, pero que también se construyen desde las relaciones de amistad, vecindad, proximidad espacial, frecuencia en idénticos lugares, ejercicio de actividades cotidianas compartidas.

- b) *Redes categoriales*: constituidas por el acontecimiento de sentirse parte de una determinada condición social delimitada por sus características categoriales de tipo demográfico, socioeconómico, étnico, religioso, territorial, etc.
- c) *Redes estructurales*: resultado de las relaciones que se producen en el mercado de trabajo (relaciones sindicales – laborales) y en las actividades económicas (organizaciones empresariales, uniones de comerciantes, etc.).
- d) *Redes formales, institucionales y funcionales*: relaciones formales contractuales vinculadas a satisfacer necesidades mediante prácticas institucionalizadas vinculadas a través de distintos actores sociales.
- e) *Redes asociativas*: constituidas por los vínculos entre asociaciones y organizaciones sociales que han alcanzado un entramado extenso e intenso del tejido asociativo formal e informal. Vinculaciones formales (no contractuales) o espontáneas vinculadas a los movimientos sociales.
- f) *Redes de gestión asociativa*: combinan procesos de participación ciudadana con mecanismos de gestión compartida entre diversos actores. Cada uno asume determinados compromisos y responsabilidades, lo que implica una democratización de la gestión de los asuntos y las políticas públicas; una forma de organización y gestión alternativo a lo instituido y supone nuevas construcciones de organizaciones sociales.
- g) *Redes mixtas o intersistémicas*: máxima expresión de la «red de redes». Caracterizadas por múltiples relaciones basadas en principios de reciprocidad y de cooperación entre redes institucionales, informales en distintas escalas territoriales.

El análisis de redes sociales se centra en estudiar las relaciones específicas entre una serie definida de actores (personas, familias, grupos, organizaciones) unidos, directa o indirectamente. En primer lugar se analizan los *elementos* que componen la red y posteriormente se identifican las *características estructurales e interaccionales* de la red social.

Los *elementos que componen una red* son básicamente cuatro:

- 1) *actores*;
- 2) *vínculos o nexos de unión entre actores*;
- 3) *centralidad*; y
- 4) *tipo de relación*.

En el seno de una red pueden existir *actores* individuales (individuos y familias) y/o colectivos (grupos, organizaciones, etc.), entendidos como receptores o emisores de información, ayuda, consejos, medios materiales, etc. Son el elemento constitutivo de la red.

Los *vínculos o nexos de unión entre los actores*, son el elemento relacional de la red y actúan como canales de comunicación entre los miembros que forman el sistema de red. Los vínculos pueden ser entre personas y entre organizaciones.

- Las relaciones *entre personas* pueden encontrarse relacionados con el parentesco (madre, esposo, etc.), roles (profesor, amigo, etc.), y/o relaciones cognitivo-perceptuales (conocidos directos o a través de otros que nos conocen), afectivas, de mera interacción (con quien comparto los partidos de fútbol, adquiere sustancias tóxicas, etc.) y/o afiliación (pertenecer a un centro de ocio, etc.).
- Las relaciones *entre organizaciones* pueden realizarse bien como entidades corporativas (acuerdos, alianzas, acciones conjuntas, etc.), y/o bien, a través de sus miembros (flujos personales, grupos de trabajo o unidades concretas de la organización, amistades personales, etc.) (Borgatti, 2003).

En relación a la *centralidad*, los actores no disponen de la misma fuerza de comunicación, variando en función de la localización que tengan los actores dentro de la red y del tipo de vínculo entre actores.

Por último, el *tipo de relación*, determina principalmente la función particular de una red concreta. El tipo de relación se relaciona con la clase de información y ayuda que se trasvasa entre los actores. Por otra parte, una misma red puede tener varias funciones, ya que a través de ellas pueden circular distintos tipos de información y ayuda (Requena, 1991, p. 39; Miranda, 2002, p. 77).

En cuanto a las *características estructurales* que pueden ser observadas en la red social son las siguientes: a) *tamaño*; b) *composición*; c) *densidad*; y d) *dispersión* (Moxley, citado por Villalba, 1993; Di Carlo, 1997; Hanneman, 2000; Molina, 2001; Miranda, 2002 y Rueda, 2003); siempre aplicadas a contextos comunitarios.

El *tamaño*, se refiere al número de grupos y organizaciones que componen la red social. Si la red se estructura en función de otro objetivo: una demanda, una necesidad, un conflicto...es conveniente identificar el número de personas, grupos y entidades comprometidas en la red, es decir tanto en el problema como en las posibles soluciones.

La *composición*, se relaciona con los diferentes tipos de personas, grupos y entidades que se hallan vinculados con la red: familiares, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, voluntario, profesionales, políticos, grupos relacionados, etc. Una red variada en su composición permite a las personas, grupos y entidades una mayor flexibilidad de roles y relaciones.

La *densidad*, es el grado de interconexión que tienen los miembros, grupos y entidades de la red entre sí, independientemente del referente. Una red social densa se relaciona con un potencial de apoyo y fuerza para la resolución de problemas y la consecución de objetivos, pero a su vez, puede conllevar cierto control social de sus integrantes.

La *dispersión*, hace referencia a los niveles en tiempo y espacio. Refleja la facilidad de contacto entre los miembros de la red y la disponibilidad de apoyos. En algunas ocasiones una mayor dispersión puede suponer un inconveniente, pero no necesariamente, dado que las nuevas tecnologías ofrecen posibilidades de comunicación

y colaboración rompiendo distancias y tiempos. De esta manera, comprobamos en nuestra realidad que la cercanía no es sinónimo de vinculación.

Respecto a las *características interaccionales* de las redes, es decir la calidad de las interacciones son: a) *multiplicidad*; b) *contenido transaccional*; c) *direccionalidad*; d) *duración*; e) *intensidad*; y f) *frecuencia* (Villalba, 1993; Rueda, 2003).

La *multiplicidad*, se refiere a las relaciones que sirven para más de una función o que incluyen más de una actividad.

El *contenido transaccional*, informan del tipo de intercambio de ayuda material, emocional o instrumental entre la persona, grupos y entidades con los miembros de la red.

La *direccionalidad*, supone el grado en el que la ayuda afectiva, material o instrumental es dado y recibido por la persona, grupo o entidad. Indica el flujo y la reciprocidad del apoyo social.

La *duración*, indica la extensión en el tiempo de las relaciones de la persona, grupos y entidades con su red social. Como señala Miranda (2002: 76) las redes no están permanentemente activadas, se activan y se desactivan dependiendo de las necesidades y de la voluntad de sus integrantes.

La *intensidad*, se refiere a la fuerza con la que es percibido el vínculo, es decir el grado de implicación emocional asociado a la relación.

La *frecuencia*, supone el número de veces que los miembros de la red mantiene contacto entre sí.

En cuanto al análisis de las redes sociales se refiere puede realizarse mediante *escalas de medida y valoración exógena y endógena*.

Entre las *escalas de medida y valoración exógena* podemos destacar:

- a) medidas binarias de relaciones;
- b) medidas nominales de categorías múltiple de las relaciones y
- c) medidas ordinales agrupadas de relaciones (miden la fuerza de los lazos).

El análisis puede, a su vez, enriquecerse por la *valoración de la misma Red respecto así misma (endógena)*, a través de variables, entre las que destacamos:

- a) autodefinición (cómo se perciben a si mismas ese conjunto organizacional: red, movimiento, asociación comunitaria, etc.);
- b) origen (cómo se construyó la red: iniciativa o impulso desde lo público como requisito u oportunismo de financiación; desde la iniciativa de las mismas organizaciones, etc.);
- c) composición (en función de actores –personas, grupos, organizaciones, etc.– o proyectos –acciones organizadas en red–);
- d) metodología de trabajo (explícita, implícita o ad hoc –según necesidades–; gestión de la toma de decisiones en la red; profesionalidad / voluntarismo; sistemas de registro; documentos para accionar; monotemáticas o multitemáticas;

nivel de complejidad de los asuntos que trabaja la red – público, privado, reivindicación, acciones con empresas, etc. -) y

- e) meta organizacional común (coordinar acciones de las instituciones en un territorio y/o problemática y/o sector poblacional; promover acciones solidarias de apoyo social; consolidar prácticas de transformación y cambio social impulsando la defensa de los derechos sociales; generar lobbys o redes de influencia de cambio de políticas, etc.)

A partir del análisis de la red social es posible conocer tanto lo que se refiere a la estructura como el funcionamiento de las relaciones de las personas, familia, grupos, organizaciones, instituciones, ciudades, etc., pues el análisis de la red social nos permite conocer cuál es el apoyo natural que disponen los sujetos que solicitan ayuda o con los que trabajamos, y qué papel o función pueden desempeñar las mismas organizaciones y los profesionales que prestan apoyo formal (Villalba, 1993).

En *síntesis*, las redes flexibles, ricas e inclusivas proporcionarán mayor apertura ecosistémica de las relaciones entre los actores y su capacidad de influir en el resto de actores y relaciones. Las redes sociales son complejas, no son estáticas, están en continuo movimiento, son dinámicas, variables, pero su análisis presenta potentes posibilidades de intervención colectiva. Las redes sociales son interacciones directas o indirectas, flexibles e infinitas (en un sistema abierto) que a través de la comunicación pueden establecer vínculos recíprocos y retroactivos que permiten la satisfacción de las necesidades humanas. Son por tanto, un buen exponente de la naturaleza de la complejidad. (Alguacil, 2000, p. 165).

La intervención en redes con personas o familias en riesgo cumplen una función compensadora, preventiva, que puede ser utilizada como estrategia de intervención, o bien complementa otras intervenciones profesionales, demostrando su efectividad en las situaciones de crisis. La intervención en redes nos permite plantear acciones que potencien los apoyos existentes, que los complementen mediante otras vías; o bien, que los creen o sustituyan en caso necesario.

Las redes desbordan los límites territoriales de la comunidad, son identificables empíricamente, frente a la abstracción de la noción y contexto de «comunidad». En la realidad nos encontramos con personas próximas en el espacio que no mantienen contactos personales. Las redes proporcionan un cierto grado de pertenencia, siendo un excelente medio de desarrollo de lo comunitario. La intervención en la red social nos permite conectar e integrar las intervenciones que van desde lo individual / familiar hasta lo comunitario.

Por tanto, la metáfora de las redes sociales permite sistematizar el complejo tejido interrelacional de una comunidad y nos sitúa en un concepto mejor situado no solo conceptualmente, sino más contextualizado a las realidades actuales y con mayores posibilidades de aplicación para el Trabajo Social con comunidades.

2.10. UNA PROPUESTA INTEGRADORA DEL OBJETO EN TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

La comunidad no puede ser identificada única y exclusivamente como territorio, dado que de hacerlo así la aislaríamos de la sociedad de la que forma parte. Pero, por el contrario, no tener presente el espacio como elemento estructural de la comunidad, ofrece un marco de análisis e intervención tan infinito como inviable. De esta forma lo estructural y lo relacional cabe integrarlo; siendo la consideración de la comunidad como red de redes, un excelente modelo de análisis e intervención de aquello que denominemos y consideremos como comunidad.

La comunidad es un microcosmos o ecosistema social, dentro del macrocosmos mundial, en donde sus miembros comparten referentes simbólico –culturales– y presentan problemas «comunes». Se caracteriza por una red de relaciones que es dinámica y no sujeta a un ámbito geográfico, espacial o territorial determinado por el lugar de residencia. Las redes de relaciones presentan interacciones más o menos estructuradas en función de los contenidos que se intercambien entre el conjunto de personas que configuran la red.

Esta visión de la comunidad se vincula con el de *community liaison* (Taylor, 1985), sugiere un rango flexible de roles y actividades desde un acercamiento holístico que reconoce la necesidad de analizar e intervenir desde un doble nivel: medioambiental e interpersonal. En este sentido, la comunidad como asociaciones en las que los individuos pueden mantener relaciones con diferentes grados de «unión» según voluntad propia, identidad y utilidad. El principio de elección y libertad individual, no sometidas a lo colectivo más allá de lo acordado entre las partes; para alcanzar 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 provocar conflictos de intereses, presentes en todo grupo humano. Pero el conflicto es un elemento positivo, dinamizador de cambios.

La comunidad es una compleja red de interrelaciones que determinan su dinámica y comportamiento; su movimiento está dado por el contenido de la acción que se ejerce a través de las interrelaciones tanto internas como externas. No obstante, la continuidad y diversidad de transferencias en un macrocosmos identificado como comunidad, no son directamente observables, más bien se detectan por los efectos negativos o positivos, que se generan y repercuten en sus diversos componentes, concretizados en problemas sociales, cuyo engranaje y grado de concatenación es difícil de entender a primera vista.

La comunidad bajo el término de redes sociales, no es solo el resultado de considerar al individuo y la familia como sujetos de análisis e intervención, sino a toda la amalgama de organizaciones, grupos y relaciones formales e informales que se desarrollan o proyectan en el seno de una determinada comunidad. Cada persona, familia, grupo, asociación, organización, entidad, pública o privada, podrá tener varias redes,

más o menos superpuestas en función de los contenidos y de las dinámicas relacionales. Estas conexiones relacionales trascienden los límites territoriales, que se le supone tradicionalmente al concepto de «comunidad».

Desde la perspectiva de la intervención comunitaria, se utilizan las redes sociales de individuos concretos para reforzarlas o crearlas si no existieran (Villalba, 2000). En este sentido y de acuerdo con Garcés (1991), «los profesionales (...) deberían crear y promocionar el desarrollo de redes de apoyo social en la comunidad concreta donde esté inserto el sujeto; una tarea más estructural que individual» (p. 16), superar las fronteras de los sistemas de protección social y sanitario (Garces, 1999).

Las capacidades y habilidades profesionales que se requieren en la intervención en redes se refieren a la articulación y fortalecimiento de las relaciones personales, sociales, intergrupales, intra grupales e interinstitucionales, haciendo efectivos los roles de mediador social. Por tanto, es necesario diseñar junto con los actores sociales fórmulas de trabajo que favorezcan de colaboración, conexión y coordinación de recursos y esfuerzos, desde una perspectiva participante. La valoración de las potencialidades de los recursos nos permitirá favorecer la autonomía de los mismos al transferir el protagonismo y la responsabilidad de los cambios a las personas, grupos y organizaciones que conforman la comunidad.

El concepto de red social permite a su vez superar la contradicción existente entre el nivel individual y el comunitario al situar al individuo en el centro de la intervención, considerado como punto de partida en la configuración de sus redes de relaciones, operativizando el término.

En éste sentido el apoyo social con base comunitaria nos ilustra una forma de acercarnos a la comunidad desde la consideración de lo individual. Reconoce a la comunidad con capacidad de intervenir positivamente sobre situaciones de dificultad que pudieran afectar a sus miembros. Considera que independientemente de la capacidad de la persona de superar por su cuenta los problemas, el hecho de acceder, pertenecer y / o colaborar en una determinada organización y poder acceder a las diversas redes personales y sociales, va a contribuir de manera efectiva a ayudar a las personas a superar sus dificultades. Este conjunto de factores que influye favorablemente sobre la persona configura el «apoyo social». Resulta una perspectiva transformadora y alternativa en la que medida en que se fundamenta en la reciprocidad de la relación de ayuda, en un plano de igualdad. Este «apoyo social» puede ser de tres tipos, no siendo excluyentes entre sí:

- a) *afectivo o emocional*;
- b) *formativo o instrumental*; y
- c) *material*.

El apoyo social *afectivo o emocional*, supone el aumento de la autoestima que produce sentirse aceptado, valorado y comprendido. Se expresa y refuerza con expresiones de afecto y cuidados positivos. El *formativo o instrumental*, refiere a la

pertenencia y el acceso a las redes ofrece a las personas nuevas perspectivas, nuevos puntos de vista, información y orientación, posibles soluciones, acceso a personas y organizaciones, etc. Por último el apoyo social *material* puede encontrarse referido a prestaciones, servicios, ayudas concretas, bien en especie o en dinero.

La complejidad y dinamismo de las sociedades postmodernas, como describimos anteriormente, determinan cambios en las identidades personales y sociales, provocando que las redes personales, sociales y comunidades no se correspondan. Por otra parte, estos hechos conllevan a que cada individuo podrá tener varias redes, más o menos superpuestas en función de los diversos ámbitos en los que transcurra su vida cotidiana. Las distintas redes sociales o personales de diferentes individuos pueden tener múltiples conexiones, lo que dibujaría un mapa de red que podría desbordar los límites territoriales. En su contra, podríamos encontrarnos con personas con débiles o escasas vinculaciones.

La comunidad estructural y territorializada de antaño se convierte en pluralidad de comunidad interrelacionadas, intersectivas, en un sistema de red de redes. La dimensión colectiva (Pino, 2000; Villalba, 2000), adquiere relevancia en ésta perspectiva comunitaria, que trasciende los conceptos de niveles y proporciona un movimiento de reflexividad-operatividad «pegado» a la realidad actual que integra la dimensión individual y colectiva, lo objetivo y lo subjetivo, lo estructural y lo relacional. La dimensión colectiva y, dentro de ella, la grupal adquiere importancia en nuestro trabajo cotidiano.

Por tanto, para analizar, intervenir y atender la problemática de una comunidad, sobre todo en programas cuyo objetivo es el desarrollo integral, sostenido y equilibrado, es imprescindible el conocimiento pleno de la multidimensionalidad de las interrelaciones que permita entender y explicar la dinámica y particularidad de la comunidad como un todo polisistémico, que no puede ser reducido al análisis parcial porque perdería las cualidades del todo, es decir, la comunidad como un sistema social en red, capaz de integrar lo estructural y lo relacional.

Como conclusión y en clave operativa de integración dialéctica de las consideraciones y dimensiones ofrecidas con anterioridad, podemos definir a la comunidad a partir de los rasgos que la identifican en su dimensión colectiva, es decir:

1) *No existe comunidad, sino «comunidades».* Toda comunidad dispone de características que la particularizan y diferencian del resto. Las realidades comunitarias son diversas, presentan diferentes dinámicas evolutivas, formas de organización interna y de proyección externa. La aproximación al entorno comunitario se ha de realizar sin apriorismos dado que cada organización humana se construye espacial y temporalmente desde los miembros que la conforman y con los que se relacionan por lo que son auténticamente distintos.

2) *La comunidad precisa para su estudio e intervención ser delimitada territorialmente, a la vez que interrelacionada con otras comunidades,* en orden a la concepción de «aldea global». El territorio como unidad espacial de vida es un elemento geofísico

necesario, aunque no exclusivo para el análisis e intervención profesional. La comunidad es un lugar espacial, elegido o asumido, compartido con vecinos afines, conocidos o extraños, donde establecemos relaciones más o menos estables, afectuosas, instrumentales o de mera cortesía ciudadana. Por ello, es necesario analizar las características tanto positivas (dinamismo, creatividad, cultura, tolerancia, diversidad de equipamientos, espacios verdes, inexistencia de barreras arquitectónicas, etc.), como negativas (problemáticas sociales, delincuencia, inseguridad ciudadana, degradación medioambiental, inexistencia de espacios verdes, etc.). Por otra parte, existen zonas deterioradas que son en si mismas factores de exclusión social y pobreza debido a la carencia de equipamientos, la degradación ecológica y urbanística, inexistencia de equipamientos socioculturales, concentración de pobreza, etc., es decir, espacios desprovistos de cualquier estándar de calidad de vida. Pero aún en estas situaciones de extraordinaria crudeza, se considera comunidad, existen vecinos y personas que construyen espacios, redes y vidas.

3) *La población es un elemento característico* fundamental, siendo necesario la comprensión de las características demográficas desde una perspectiva transversal, longitudinal y, por tanto, dinámica y proyectiva. Es importante comprender el dinamismo, las tendencias demográficas, las variaciones en la ocupación del espacio, los efectos migratorios, las transformaciones socioeconómicas y su implicación en el desarrollo humano.

4) Las comunidades disponen de *sistemas y organizaciones sociales e institucionales* que favorecen la participación y la democracia en los procesos de toma de decisiones del colectivo humano al que representan. Las Administraciones Locales, las entidades públicas descentralizadas, las organizaciones vecinales, las asociaciones y fundaciones de interés general, etc., proporcionan los marcos para el cambio social.

5) La comunidad se encuentra en *permanente dialéctica cultural con los grupos y subgrupos que la conforman*, generándose un *sentimiento de pertenencia* y de *identidad social* (solidaria o insolidaria, participativa o pasiva), En cualquier caso una conciencia de vinculación a un espacio, a una cultura. Cuando la comunidad es percibida por los sujetos que la habitan como una mera agrupación de viviendas es preciso realizar esfuerzos de reconstrucción del sentimiento de pertenencia, a través de la creación de sinergias, de conexiones personales, familiares y grupales al objeto de favorecer la creación de un espacio de relación social.

6) La colectividad se relaciona individual, familiar, grupal e institucionalmente entre si y con otras colectividades. De esta forma la comunidad se constituye y se integra, a la vez, en una red de redes relacionales.

La red de relaciones (formales e informales; personales y sociales) *trasciende el espacio geográfico que a tal efecto delimita como «comunidad»*. Una red social que se extiende describiendo una trama relacional compleja que trasciende fronteras. Las ciudades y pueblos se interrelacionan en una trama de redes urbanas, que cooperan y compiten, en lo económico, cultural, recreativo, laboral, turístico, etc.

La comunidad como ecosistema social abierto y dinámico, implica, por una parte, conocer su evolución en el tiempo, dando pauta a una comprensión objetiva del comportamiento de sus elementos, su nivel de organización e interdependencia, así como las influencias y los efectos de las interrelaciones del medio significativo en el cual está inserta, lo que propicia un conocimiento objetivo y subjetivo, dado lugar a una intervención integral como base en una visión global.

La consideración de la comunidad como red social, conlleva no sólo efectos teóricos, sino también operativos para el Trabajo Social con comunidades. Se trata de gestionar redes sociales, de forma que se pueda conectar grupos y organizaciones desconectados, maximizar nuestro grado de intermediación, nuestra capacidad de ser puentes y conectar personas, familias, grupos y entidades. Crear mecanismos que permitan interrelaciones abiertas, flexibles, innovadoras y cooperadoras. En éste sentido, se incide en la participación social, en las acciones colectivas, en la negociación de identidades, en el consenso e integración de acciones a partir del análisis y confrontación de conflictos, en un compartir conflictos, espacios, tiempos y protagonismos.

De ésta forma, el Trabajo Social con comunidades se orienta a mejorar la capacidad de la comunidad para responder de forma efectiva a los problemas colectivos que le afectan y a los retos futuros, para lo que es necesario una red de relaciones formales e informales dinámica, creativa / innovadora, crítica, inclusiva, participativa, solidaria y comprometida socialmente. Un modelo de Trabajo Social capaz de crear espacios de reflexión y debate que permita que las personas interpreten por si mismas la realidad que les rodea y tengan la posibilidad de cambiarla desde su propio protagonismo.

3.

PROCESOS DE CONSTRUCCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

3. Procesos de construcción del trabajo social comunitario

En éste capítulo se presenta una descripción del proceso de profesionalización y conceptualización del Trabajo Social Comunitario, integrando los marcos socio-históricos y político-institucionales con las diferentes contribuciones prácticas y teóricas que han favorecido su progresiva definición y delimitación. Se ha considerado pertinente distinguir, en el proceso de configuración del Trabajo Social con comunidades, las experiencias previas de intervención comunitaria de las propias en su posterior consideración como método del Trabajo Social y, de éstas, respecto de las actuales reflexiones en torno al significado sustantivo de la intervención comunitaria en el Trabajo Social. Por otra parte, la particularidad de los acontecimientos sociales y político-institucionales que han acontecido en nuestro país y la conveniencia en realizar una reflexión de nuestro entorno social más próximo conlleva a realizar una aproximación al proceso de configuración del Trabajo Social Comunitario en España.

El Trabajo Social Comunitario es resultado de un doble proceso de formación. Por una parte, se encuentran las experiencias comunitarias prácticas que favorecieron la progresiva configuración de lo que posteriormente se denominaría como organización comunitaria y, por otra, la formación teórica resultante de las diversas elaboraciones de la organización de la comunidad, inicialmente como método del Trabajo Social y posteriormente revisado a partir de enfoques más integrados y flexibles a cada realidad social.

3.1. LA FORMACIÓN PRÁCTICA. EL PROCESO DE PROFESIONALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA

A continuación, se describen las experiencias de intervención comunitaria que progresivamente han favorecido la necesaria profesionalización de las actuaciones colectivas. Concretamente, las experiencias emprendidas por los denominados «precursores» de la intervención comunitaria en Europa, incidiendo en las aportaciones fundamentales de estas iniciativas comunitarias alternativas desarrolladas desde la concepción utópica. En esta trayectoria se abordan, seguidamente, las tendencias iniciales de la *Charity Organization Society* y las contribuciones de Octavia Hill y Edward Denison, para posteriormente realizar una aproximación a los Barnett y a Jane Addams con sus aportaciones al Movimiento de los Establecimientos («Settlement Movement») en Europa y EE.UU., respectivamente. Por último, los Consejos Locales y las Cajas de la Comunidad, constituyen las formas institucionales, no las únicas, pioneras en la incipiente organización comunitaria en EE.UU., cuya filosofía persiste en la actualidad. Estas experiencias, junto con los programas de desarrollo comunitario, marcan el punto de inflexión en la resolución de problemas sociales desde la proyección comunitaria.

3.1.1. Las aportaciones de los precursores de la intervención comunitaria en Europa

Las primeras acciones comunitarias tienen una base empírica y religiosa, propia del momento socio-histórico y orientado a mejorar las condiciones de vida de las personas «catalogadas» como «oprimidas» o «marginadas».

En el medievo se van gestando paulatinamente las ciudades y con ellas configurando el Estado moderno. Esta época se caracteriza por el inicio del capitalismo comercial y financiero, el desarrollo de las ciudades, el proceso de empobrecimiento de las zonas más alejadas de los centros comerciales –polaridad centro-periferia– y, por último, el surgimiento de la concepción del Estado Moderno.

La revolución burguesa culminará con el proceso de industrialización, determinando el establecimiento de un sistema económico capitalista basado en el liberalismo económico. El auge de la industria convirtió a los trabajadores en pobres de esta nueva sociedad. El proceso de industrialización conlleva: desplazamientos de población del campo a las nuevas ciudades, creciente división del trabajo, reducción de salarios e incremento de personas desprotegidas por vínculos familiares o señoriales (proceso de asalarización). La acción social pública se concreta desde un modelo de beneficencia mediante las leyes de pobres, con instituciones como asilos y orfanatos.

El modelo embrionario de organización de la acción social, desde comienzos del siglo XVI hasta el XIX, sé ira consolidando en Europa, de la mano de precursores

como: Juan Luis Vives, S. Vicente de Paúl, Profesor Busch, Benjamín Thompson, Thomas Chalmers, Von Der Heydt y Edward Denison. Con Luis Vives se supera el concepto de caridad individualista de los pobres y empieza la época de la beneficencia pública con la intervención de los poderes públicos, aunque siempre gestionada por la Iglesia, en definitiva. Hoy sus procedimientos pueden llevar a pensar en un excesivo control, en un modelo de intervención pública demasiado selectiva y residual, cuyo fin era evitar desórdenes sociales, es decir, intervenir públicamente con los pobres para que éstos no provoquen situaciones sociales y políticas «conflictivas». A pesar de ello, y teniendo en cuenta su época, Vives supuso una renovada forma de actuar. Sus ideas fueron llevadas a la práctica en Francia por S. Vicente de Paúl organizando juntas parroquiales y asociaciones capacitadas para afrontar situaciones de necesidad. Como señala Malagón (1999, p. 13), estas primeras experiencias del s. XVII de asistencia social, son ya específicamente urbanas, reemplazándose las instituciones medievales por la iniciativa municipal. El método de «socorro» de los pobres de Vives se puso en vigor en 1788 en la ciudad de Hamburgo (Alemania), a través de un plan preparado por el profesor Busch. De su experiencia se extraer seis aportaciones para la intervención comunitaria: 1) integración social de los más desfavorecidos en un contexto geográfico amplio (a las familias no se les agrupa en un único lugar, sino que se dispersan en todo el territorio para facilitar así una integración real); 2) participación de los ciudadanos (a través de comisiones); 3) responsabilidad pública (en cuanto existe un órgano compuesto por autoridades civiles quienes velaban por su desarrollo y control, financiación pública); 4) solidaridad social (aportaciones monetarias por parte de particulares y participación gratuita de ciudadanos en comisiones); 5) democratización (decisiones descentralizadas en comisiones); e 6) implantación de medidas pseudo-profesionales (entrevistando a los pobres para conocer sus necesidades y los recursos necesarios para solucionarlas).

Thomas Chalmers aplicó principios organizativos de la acción asistencial, resaltando tres aspectos: 1) intento de organizar el socorro de los necesitados mediante la individualización de los problemas; 2) la coordinación sistemática de esfuerzos y recursos, sobre la base de; 3) una administración austera y eficaz. Los resultados de esta experiencia, según Zamanillo y Gaitán (1999, p. 22), son: a) establecimiento de la cooperación entre las instituciones públicas y privadas de caridad y asistencia al pobre; b) eliminación de algunos planes fraudulentos; c) abolición de una posible duplicidad de ayuda mediante una organización coordinada; d) fortalecimiento del concepto de rehabilitación del pobre; y e) proclamación de las bases para la ayuda individual y organización de la comunidad. De Von Der Heydt habría que destacar su experiencia piloto en una acción social municipal (financiada con impuestos y de ámbito municipal), la aplicación de «técnicas de observación participantes» y la implicación de los ciudadanos en las comisiones de barrios. Experiencia seguida posteriormente por Edward Denison.

Este conjunto de experiencias precursoras de organización de la caridad muestra una clara preocupación por atender los problemas sociales allí donde estos se producen, aventurando formas organizativas para la intervención a partir de territorios geográficos definidos como distritos, barrios y parroquias, estableciendo mecanismos de coordinación de esfuerzos y recursos, sobre la base de una administración austera y eficaz.

Durante este período las dos preocupaciones fundamentales son:

- a) *la productividad*, encauzar productivamente las fuerzas dispersas que ayudaban a los pobres; y
- b) *el orden social*, desde la perspectiva de mantenimiento de las normas, la preocupación se centraba en las consecuencias de la pobreza, y no en las causas que generaba la misma.

Este proceso histórico de ayuda refleja un avance tímidamente reformista en el momento que lleva a impulsar leyes sociales orientadas a mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos, planteándose la necesidad de estudiar más profundamente la conducta de los individuos en relación con el medio social.

3.1.2. Las experiencias comunitarias alternativas

La industrialización y la pobreza urbana son el germen del movimiento obrero/sindical, cuyos precursores teóricos aparecen en Francia –Saint Simón, Fourier– aunque las organizaciones florecen en Inglaterra –Charles Owen–. Los owenistas, fourieristas y continuadores pretendían el bienestar general mediante la organización de comunidades locales.

La organización de la comunidad como concepto global de desarrollo de los pueblos y lucha por conseguir el bienestar social de sus habitantes, no es patrimonio exclusivo del Trabajo Social, aunque es cierto que nuestra disciplina ha sido la que ha profundizado hacia un conocimiento más sistemático de la acción social colectiva. Muestra de la utopía social a partir de la comunidad es la ofrecida por Owen, Fourier y Godin. El cooperativismo se inicia con estos socialistas utópicos, al proponer un plan general de tipo político y revolucionario orientado a resolver el problema obrero por medio de cooperativas de producción apoyadas por el Estado democrático.

El cooperativismo tiene su origen en la experiencia realizada por Robert Owen, quien se enfrenta a una ciudad con grandes cambios provocados por el advenimiento de la revolución industrial de mediados del siglo XVIII: máquina de vapor, telar hidráulico, hacinamiento urbano, demanda de mano de obra insaciable que provoca la utilización de población infantil, condiciones de vida miserables, etc. (Gordon, 1994). Convencido de que estas condiciones ambientales determinaban de forma preponderante la suerte de los individuos, considera necesario reconstruir el ambiente al ser-

vicio del hombre, antes de pretender conseguir cualquier otro beneficio económico o individual. Su preocupación era la de fomentar la independencia de las personas y promover su educación concibiendo, para ello, un plan tendente a posibilitar la fundación de comunidades rurales basadas en la autogestión y en las que el servicio a la cultura efectiva de sus miembros tenía una relevancia singular. De esta manera trató de construir nuevos pueblos ideales de cooperadores, en contraposición a las ciudades fabriles de los capitalistas privados, pretendiendo sustituir la cooperación por la competencia capitalista. Sus convicciones se basaban en su experiencia directa como operario y posteriormente como empresario industrial. En su fábrica de Hilanderas de New Lanark en Escocia elabora un modelo basado en la planificación y el desarrollo de la comunidad, donde el sector económico predominante es la agricultura, limitando territorio y población y estableciendo una organización funcional de las infraestructuras necesarias. Los habitantes de la comunidad son productores, por tanto, la producción revertía en la comunidad y la plusvalía se destinaba a la mejora interna y al intercambio, mientras en el ámbito jurídico se establecía una legislación común.

La organización de la comunidad comienza alrededor de la figura de un promotor, bien persona o institución –pública como ayuntamiento o privada como parroquia–, encargada de ponerla en marcha y recaudar los fondos necesarios al efecto. Conforme la comunidad adquiere una cierta organización, el promotor cederá progresivamente su protagonismo a los miembros de la propia comunidad para que sean ellos mismos quienes adquieran la responsabilidad en su organización y funcionamiento.

Owen considera al ser humano determinado por su medio, por lo que es necesario provocar cambios en las instituciones y en el contexto social para de esta forma cambiar a las personas. Sus ideas sobre la educación se inspiraron en su lucha contra la pobreza y la infelicidad. Su rechazo de la religión como panacea era debido a la consideración del hombre como un ser racional, con capacidad de mejorarse a sí mismo. Pero Owen, como señala Thompson (1968), no tuvo en cuenta las realidades del poder político, creyendo que el socialismo cooperativo acabaría desplazando simplemente al capitalismo mediante el ejemplo y la educación.

En síntesis, los pueblos cooperadores de Owen pretendían la construcción de comunidades alternativas a las incipientes ciudades, en un intento de recuperar el estilo de vida medieval y promover ambientes favorables al desarrollo de las personas. Pero, en coincidencia con Malagón, existe cierta contradicción en esta praxis comunitaria de Owen.

El patrono modernista al fin de sacar a los obreros de la sobrepoblación y la insalubridad de las ciudades industriales, coloca a sus comunidades cooperativas en un marco campestre y aldeano. Esta reaparición del ruralismo pone al descubierto una predilección nostálgica por el pasado agrario y la supervivencia de una imagen del paraíso terrestre. (Malagón, 1999, p.67)

Para concluir, destacar que existe la costumbre de venerar a R. Owen por sus acciones filantrópicas y en ocasiones se pierde de vista que con esta forma de organizar la empresa consiguió una fabulosa fortuna como empresario al promover incentivos

positivos para sus trabajadores. Owen consideraba que la inversión del capital debía tener su recompensa mediante un ingreso adicional razonable y a partir de aquí el excedente se destinaría a mejorar la producción y el bienestar de los trabajadores. En este sentido, Robert puede ser considerado, a su vez, como pionero del «management» (Santos, 2002).

Experiencias similares se extendieron en los países vecinos. Charles Fourier realiza un planteamiento utópico basado en un sistema filosófico y político de armonía universal. En su obra titulada «*Tratado de asociación doméstica y agrícola/Traité de l'association domestique-agricole*» (1822), define una serie de conceptos en relación muy directa con la organización comunitaria. Propugna una comunidad, una ciudad armónica, con casas colectivas que favorezcan la concentración de servicios comunitarios y las relaciones mutuas, todo ello en un ámbito geográfico unitario denominado «falansterio», sustitutivo de la familia. Louis Blanc inspirándose en las ideas de Fourier, consideraba que la creación de talleres sociales con financiación estatal podía ser una solución a la problemática obrera del momento. Ideas semejantes presentaba Godín en el familisterio, quien desarrolla un sistema pedagógico para satisfacer las necesidades educativas de los jóvenes.

En *síntesis*, estas experiencias comunitarias fueron una inspiración para los tejedores de Rochdale (Inglaterra), donde el cooperativismo nace como un movimiento de reacción contra los abusos del liberalismo económico. Las iniciativas prácticas realizadas tuvieron una enorme influencia en las mejoras sociales del momento y suponen atisbos de la Sociedad Fabiana fundada en Inglaterra en 1884, cuyo objetivo fundamental era reorganizar la sociedad mediante la emancipación de la tierra y el capital industrial de la propiedad individual y de clase, y su concesión a la comunidad para el beneficio en general. En esta corriente de pensamiento es importante la aportación de Sydney Webb y Beatrice Potter.

Por otro lado, con la Revolución Industrial, cambia el rol de la ciudad. Junto con el lugar central, que es sustentado por un entorno agrícola, emerge la ciudad como centro industrial. Conjuntamente se transforman los tamaños de las ciudades y su población crece en forma mucho más violenta que antes. El aspecto formal de la ciudad y las condiciones de vida se modifican sustancialmente. En la ciudad homogénea de la era preindustrial irrumpe la fábrica, no sólo un nuevo elemento, sino una nueva escala. La ciudad es obrera, se produce la separación espacial entre el lugar de residencia y de trabajo, expandiendo de forma desordenada hacia la periferia. Las soluciones a este problema realizadas por Owen con sus conjuntos habitacionales para 100 personas, el Falansterio de Fourier o el Familisterio de Godín se orientan a una planificación urbana que considerase las mejores condiciones para el bienestar de los seres humanos, que la ciudad de la incipiente era industrial. Obviamente estas proposiciones resultaban para su época utópicas. El pensar en categorías casi comunitarias y semejantes a un claustro resultaba tan ajeno a la realidad que quedaron en el olvido.

3.1.3. Las incipientes experiencias de organización comunitaria

Los primeros antecedentes de la intervención comunitaria aparecen durante el inicio del proceso de profesionalización del Trabajo Social; es decir, cuando la intervención social deja de ser una forma de ayuda no organizada para constituirse en una ayuda organizada. En este proceso los problemas sociales dejan de ser objeto de un tratamiento filantrópico y caritativo, para ser analizados con nuevas concepciones. La actividad filantrópica se irá constituyendo en actividad profesional, transformándose con ello la ayuda espontánea, voluntaria y emocional en actos profesionales conscientes, persistentes y habituales. Estas primeras formas de organización comunitaria se encuentran en la *Charity Organization Society* y en los *settlement houses*, movimiento aparecido en Inglaterra y EE.UU. a finales del siglo XIX.

3.1.3.1. La organización de la caridad: tendencias. Octavia Hill y Edward Denison

Ante las diferentes situaciones de crisis económicas y de desempleo por las que atravesaba Inglaterra en la década de 1860 y con el afán de superar el abismo que había entre la riqueza creciente de los fabricantes y dueños de los talleres textiles y el creciente empobrecimiento de las masas de trabajadores industriales (emigrantes del campo en su mayoría), son muchos los que empiezan a preocuparse por la situación creada y es cuando se desarrollan las entidades caritativas de socorro a los indigentes. Esta proliferación de entidades se encuentra en el origen de la C.O.S. al desarrollar una actividad decidida por llevar a cabo una organización eficaz de la caridad privada, que junto al Derecho de Pobres y a la filantropía ordinaria, supone una tercera vía para remediar la pobreza que existía en medio de la abundancia del momento.

Esta organización tuvo como objetivo, según Moix (1991, p.67) corregir los abusos y las duplicidades de una caridad calificada de irreflexiva e indiscriminada. La C.O.S. propugnó la coordinación intrainstitucional (laica, eclesiástica, privada y pública) con la finalidad de ofrecer un servicio más satisfactorio y organizado. De esta manera, se estaba indicando unas formas de solucionar los problemas de la comunidad, unas formas de desarrollar, privada y voluntariamente, el bienestar social (Rubí, 1991, p.85).

Al igual que el casework, la *Organización de la Comunidad* se origina en el seno de la C.O.S.. Sus visitantes observaron que muchas personas pasaban por estados de necesidad, no por deficiencias de su carácter, sino por situaciones contrarias a su voluntad, como: enfermedad, paro, vejez, abandono del cabeza de familia, etc. El establecimiento de las bases de la ayuda individual, favoreció el trabajo con grupos y con la comunidad. Sin embargo, desde el principio se crean divergencias entre sus miembros, formándose dos tendencias teóricas y prácticas distintas:

- a) *orientada a la individualización (casework)* y
- b) *hacia la socialización y organización de la comunidad (organización comunitaria)*.

La tendencia a la *individualización (social casework)*: señala que los males sociales eran debidos, fundamentalmente, a la debilidad humana. Se trata de una concepción mayoritaria en la C.O.S. y supone una corriente práctica propia de la época de Gran Bretaña que apuesta por la supervivencia de los aptos. Por el contrario, la tendencia a la *socialización y la organización de la comunidad*, plantea que los factores externos al individuo eran la fuente del sufrimiento social que afectaba a numerosas personas y trabajadores de la época.

Este dualismo provocó dentro de la organización dos enfoques diferentes de abordar los problemas sociales que trataba de resolver. Por un lado, se continuó prestando un servicio individual a aquellos que buscaban una ayuda material o espiritual, socorriéndolos para que pudieran superar sus dificultades. Por otro y a la vez, se empiezan a defender y promover cambios dentro del existente entramado social, a fin de que su estructura produjera efectos menos devastadores en el individuo.

De esta manera, los/as trabajadores/as sociales pioneros/as comienzan a combinar el Trabajo Social de Casos con el Trabajo Social Comunitario, centrándose en cuestiones relativas a las condiciones de vida de las clases más pobres. Las experiencias de organización de la comunidad en Londres se centraron en el mejoramiento de la red de servicios sanitarios, educación, mejora de viviendas, creación de comités de ayuda y de zona, etc..

La C.O.S. desde sus inicios contempló, aunque sin demasiado énfasis, la necesidad de considerar los factores colectivos en la resolución de las problemáticas individuales. De hecho, en el *I Informe Anual* emitido por esta organización, se muestra un profundo interés por actuar en cuestiones colectivas que trascienden de la responsabilidad individual de las personas, como son las relativas al mejoramiento sanitario, la emigración, la educación o el mejoramiento de las viviendas de las clases más desfavorecidas. Pero no fue prioritario para ella la acción colectiva, ni la reforma social, sino el carácter instrumental y, en muchos casos, «terapéutico» de éstas.

La incipiente organización de la comunidad se centra básicamente en la planificación, coordinación y cooperación de servicios asistenciales, con el objetivo de ofrecer mejores servicios. Emergen sectores progresistas que introducen causas socioeconómicas en el análisis de la pobreza, lo que conlleva afrontar los problemas de forma colectiva y no meramente individual como se venía realizando hasta entonces; de este modo los problemas adquieren una dimensión social que anteriormente carecían. Surgen intervenciones comunitarias realizadas por «Comités de Distrito», con el propósito de mejorar las condiciones de vida de estos territorios, especialmente centrándose en la emigración, en la mejora de las condiciones sanitarias y de la vivienda.

Para trabajar con problemas específicos se crean comités *ad hoc*. En este sentido es imprescindible referirse a las acciones realizadas en la C.O.S. por Octavia Hill,

auténtica pionera en la creación de comités, en la organización de la formación de las personas dedicadas a la asistencia social y en acciones en pro de su proyecto de reconstrucción de las viviendas insalubres de los barrios deprimidos de Londres. O. Hill puso en marcha los llamados «Comités de ayuda sanitaria» para evitar la extensión de las enfermedades infecciosas, organizando un cuerpo de visitantes sanitarios voluntarios para niños enfermos, creando una «Asociación para la ayuda de los niños inválidos» en 1886. Posteriormente, impulsó el «Comité para el cuidado de los niños en las escuelas» y creó el primer dispensario antituberculoso que luego fue asumido por el Ayuntamiento de Londres. Octavia Hill se ocupó de otros colectivos y es considerada como la precursora del Servicio Social de Hospitales.

En cualquier caso, las preocupaciones comunitarias del Trabajo Social se centran en la integración de las personas en su medio. Así O. Hill manifestaba:

mi esperanza no está en el cambio de las circunstancias ni en los esquemas o sistemas. El alivio de la necesidad puede ser organizada sistemáticamente por la sociedad, pero estoy persuadida de que sin una fuerte influencia personal no puede efectuarse ninguna cura radical de aquellos que han caído bajo. (citado en Malagón, 1999, p.71)

De esta forma, Hill consideraba la pobreza como consecuencia de las características individuales, eximiendo a la sociedad de toda responsabilidad.

En oposición a esta filosofía social, Edward Denison considera que la actuación comunitaria debe ir destinada a las causas generadoras de las desigualdades. Estas dos concepciones son reflejo de las dos tendencias de la C.O.S. que provocó el surgimiento de dos prácticas distintas, una centrada sobre los individuos a través de ayuda material y espiritual y otra orientada a incidir sobre las condiciones sociales a través del mejoramiento de los recursos de protección social del momento.

Progresivamente este nuevo punto de vista orientado a un enfoque más comunitario en la resolución de los problemas sociales será trascendental para iniciar experiencias de acción social en contextos comunitarios, de donde surgirán los modelos posteriores de la Organización Comunitaria (Friedlander, 1989, p.43).

3.1.3.2. El movimiento de los establecimientos: «Settlement Movement»

Sin embargo, la C.O.S. no era la única organización en la que encontramos la incipiente intervención comunitaria; debemos reconocer a los *settlements houses*, como movimiento social que surge a finales del siglo XIX en centros urbanos de Inglaterra y en EE.UU. Su finalidad era dar respuesta a las necesidades de las comunidades locales, las cuales presentaban problemas provocados por la urbanización y la industrialización vertiginosa del momento, provocando insuficientes e inadecuadas viviendas, desempleo, déficits en servicios sanitarios, educativos y sociales. Su objetivo general era desarrollar acciones colectivas, fundamentalmente, de servicios sociales,

de educación popular y de reivindicación conjuntamente con la población afectada por situaciones de dificultad.

3.1.3.2.1. Los «Toynbeen Hall» de los Barnett en Europa

Como se ha referido anteriormente, además de la C.O.S. emergió otra institución, que influiría de manera decisiva en el nacimiento del Trabajo Social Comunitario; ésta es el «Settlement Movement» o el movimiento de los establecimientos inglés. Se trata de un planteamiento similar al de Owen, en tanto se propugnan objetivos relacionados con el desarrollo cultural y la educación de los pobres.

En 1884 se funda el primer «Settlement» en un barrio de la zona oriental de Londres, una de las parroquias más pobres de la ciudad. Fueron Samuel (párroco de la mencionada parroquia) y Henrietta Barnett (esposa de Samuel) quienes crearon el primero de estos establecimientos, llamado «Toynbeen Hall»³. Se trataba de una idea nueva y revolucionaria hasta entonces, consistente en crear un establecimiento o centro residencial, donde se instalarían graduados de Oxford y Cambridge, en barrios pobres; de esta forma «estos estudiantes, ejercerían su influencia personal al dedicarse a actividades comunitarias, acercándose así a los problemas y vivencias de los desheredados del este de Londres» (Moix, 1991, p.380). Este movimiento creía firmemente que a través del conocimiento mutuo de los ricos y de los pobres, se conseguiría la comprensión y se rompería el abismo existente entre las clases sociales de la época. El espíritu que animaba a este precedente de Trabajo Social grupal está resumido en el ideal formulado por Barnett «el que ayuda y el ayudado (deben estar) en amistosas relaciones/the helper and helped in friendly relations». De esta forma, el «Toynbeen Hall» facilitó que los universitarios convivieran en los «settlement», junto con los desheredados (indigentes, trabajadores mal remunerados, desempleados). Son centros orientados a la integración de los más necesitados en el medio comunitario, un espacio para la reunión grupal donde se exponían las dificultades y se proponían soluciones.

Los dos *principios básicos* que inspiraban la modalidad operativa del «Toynbeen Hall» eran:

- a) los problemas se resuelven mejor dentro del grupo, y
- b) los grupos organizados compensan a los ciudadanos de la sensación de aislamiento y soledad que conllevó la «revolución industrial».

Moix (1991), define el «settlement» como «una asociación de personas con diferentes opiniones y diferentes gestos, su unidad es la de la variedad y sus métodos son

³ Denominación en memoria de un graduado de Oxford, quien junto con los Barnett participó activamente en la creación y puesta en marcha del movimiento.

más espirituales que materiales» (p.133). Se trata del embrión del Trabajo Social con grupos y una nueva forma de Trabajo Social Comunitario.

Los *objetivos* fundamentales se pueden concretar en tres:

- 1) la educación y el desarrollo cultural de los pobres;
- 2) la información para los estudiantes sobre las condiciones de vida de los desprotegidos y la necesidad urgente de promover reformas sociales; y
- 3) la concienciación popular en los problemas sociales y sanitarios de la época.

Para su consecución se partía del principio de la participación, dado que sus fundadores estaban convencidos de que los resultados deseados solo se podrían alcanzar mediante la participación activa de sus clientes, por lo que trataban de estimular la iniciativa de los que acudían a ellos, y de reforzar su capacidad individual para tomar decisiones y cumplirlas. La clave participante de este movimiento será recogido y debatido sin cesar.

Los Barnett consideraron que tenían que individualizar cada caso, principio de la C.O.S., pero desde su contexto familiar, intentando ejercer influencia en el entorno vecinal con el fin de promover una mejor ayuda individual. En sus prácticas contrastaron que la intervención en grupos fortalecía a las personas. Estas experiencias de «settlements», fueron propagándose en otros lugares de Londres e incluso en otras ciudades, países y continentes.

Este movimiento es en la actualidad un foco importante de la actividad social y educativa de barrios de grandes ciudades y su impacto sobre la vida en Gran Bretaña ha sido considerable. Sus aportaciones prácticas y teóricas pueden considerarse como uno de los fundamentos de la organización comunitaria como método de Trabajo Social.

3.1.3.2.2. Las «Hull House» de Jane Addams en Estados Unidos

El movimiento de los establecimientos no sólo floreció en Inglaterra, sino que también fue exportado a Norteamérica, donde gozó de un gran auge, contando con experiencias significativas como las del «Hull House» (1889) en uno de los barrios industriales de Chicago, cuya protagonista fue Jane Adams y Ellen Gater Starr. La primera casa settlement en Estados Unidos, denominada Gremio del Vecindario (Neighborhood Guild) se estableció en ciudad de New York en 1886. Estas casas de vecindades reflejaban una nueva respuesta organizativa a la problemática de la industrialización y de la inmigración, introduciendo un modelo alternativo de agencia para el servicio social, una especie de misión urbana (Tannenbaum y Reinsch, 2001).

Jane Addams (1860-1935), nace en Cedarville (Illinois), fue la primera mujer en ocupar la Presidencia de la Conferencia Nacional de Trabajo Social en Estados Unidos (1910). Partidaria del sufragio femenino y pacifista, en 1915 pasó a dirigir la Asocia-

ción Femenina Internacional para la Paz y la Libertad, recibiendo el Premio Nobel de la Paz en 1931. Es autora, entre otras obras, de Democracia y ética social (1902), Paz y pan en tiempos de guerra (1922) y Forty Years at Hull House (1935). Siendo promotora del servicio social pudo observar las difíciles condiciones de vida en que se desenvolvía gran parte de la población⁴. A partir de los *settlements*, surgieron distintos movimientos en defensa de la igualdad y los derechos civiles de determinados colectivos sociales minoritarios, tales como la Asociación Gremial de Mujeres (Women's Trade Union League), la Asociación Nacional de Consumidores (The National Consumers' League), la Liga Urbana (The Urban League) y la Asociación Nacional para el Avance de la Gente de Color (The National Association for the Advancement of Colored People, [NAACP]).

J. Adams y J. Dewew contribuyeron a la creación de estos movimientos sociales, luchando por el sufragio femenino, la paz, el trabajo, los derechos civiles y la templanza (*temperance*). Por otra parte, las demandas laborales de los trabajadores industriales dieron lugar pronto a conflictos y huelgas, algunas de ellas de extrema violencia, resultado de la dureza y competitividad de la sociedad americana y también de los sentimientos de frustración e injusticia generados por las diferencias sociales a causa del crecimiento económico.

J. Addams emprendió un programa de reformas sociales encaminadas a facilitar el acceso a una vivienda a bajo costo y la mejora de las condiciones de los barrios. En la «Hull House» el Trabajo Social con grupos era la principal actividad. Para J. Addams la idea y experiencia de los «establecimientos» llevaba a una acción política, en el sentido de acción de gobierno o administración de los intereses locales. Los trabajadores sociales escasamente optaban a posiciones políticas, pero en muchos casos eran colaboradores activos de los «settlements» a través de la dirección de campañas, asesoramiento a políticos, preparadores de estadísticas y pensadores de las reformas administrativas. (Royo, 1997, p. 34). El desarrollo de estos centros fue tan espectacular que en 1960, existían en EE.UU. más de 400 establecimientos. En la actualidad las «Hull House» están en pie, pero ahora «un tanto aislada, como pequeño museo, en las afueras de un complejo académico» donde se encuentran las memorias de J. Addams en «Twenty Years at the Hull House/ Veinte años en la Casa de Hull» (Hannerz, 1986, pp. 29-30). Son considerados como los primeros centros sociales por organismos tan relevantes como las Naciones Unidas, al reconocer que

⁴ Obviamente, el desarrollo norteamericano no fue sólo la historia de un éxito dorado. La dureza de la lucha por la vida, las condiciones de miseria y explotación con que los trabajadores inmigrantes y autóctonos tuvieron que enfrentarse, hicieron que en muchas ocasiones el sueño americano fuera un engaño trágico. Los desequilibrios económicos entre los distintos Estados fueron inmensos, al igual que el analfabetismo y la pobreza. La población negra abandonó el Sur entre 1890 y 1920 y aparecieron los «ghettos» en las grandes ciudades. Las ciudades norteamericanas se convierten en «hongos». Un ejemplo contundente es Chicago, que pasa de 30.000 habitantes en 1850 a 2.250.000 en 1914, y Filadelfia cuya población pasa de 121.000 habitantes en 1850 a 1.600.000 en 1914. Paralelamente, la población urbana aumentaba.

la experiencia de estos centros (refiriéndose a los centros sociales), los primeros de los cuales fueron el Toynbee Hall, fundado hace más de 100 años en la zona este de Londres, el centro social de la Universidad de Nueva York y Hull House de Chicago, ayuda para el establecimiento de organizaciones que prestan servicios múltiples y pueden evaluar las necesidades de la comunidad y ofrecer los servicios apropiados. (Naciones Unidas. Consejo Económico y Social, 2000, p. 1-2)

Como se ha visto de lo anteriormente expuesto, el movimiento de los establecimientos fue pionero y se adelantó mucho en el tiempo, a la resolución de los problemas colectivos, tal y como hoy son encarados desde la intervención comunitaria. Particularmente, el movimiento en Norteamérica influyó decisivamente en la teoría y práctica de la Organización Comunitaria.

En el planteamiento de los establecimientos se amplió el concepto de vecindad, con el objeto de contener en él todos los aspectos relativos al bienestar de la comunidad desde una óptica integral, contemplando una actuación eficaz en pro de conseguir mejoras en todos los ámbitos de la vida comunitaria, como la vivienda, la salud o la educación. La práctica de los establecimientos lleva inevitablemente a la acción política entendida en el sentido de acción de gobierno o administración de los intereses locales.

Como *conclusión* de esta etapa de profesionalización de la organización comunitaria se pueden destacar dos aspectos. Por una parte, la C.O.S. ofrece un concepto de Trabajo Social como práctica científica, metódica y exclusivamente profesional, con clientes individuales, al estilo de los médicos. Su estrategia de intervención comunitaria es básicamente de planificación social. Por otra parte, los «settlements» con una concepción de trabajador/a social integrado/a en el barrio, activista en las campañas políticas y foros legislativos, se basa más en una estrategia de intervención comunitaria de acción social –J. Addams y J. Dewey son considerados como los pioneros en la práctica de intervención comunitaria basada en la estrategia de acción social y que posteriormente continuará S. Alinsky– y, en menor medida de desarrollo local.

A diferencia de la C.O.S. de corriente individualista, los settlements se enfocaban en las causas ambientales de la pobreza y en extender las oportunidades de trabajo a los pobres. Realizaban investigaciones, ayudaron a sistematizar la justicia juvenil, establecieron un programa de pensiones para viudas, iniciaron legislación para prohibir el empleo de menores e introdujeron reformas de salud pública bajo el concepto del seguro social. Mientras que los settlements se enfocaban en buscar soluciones a través del trabajo en grupo o de organizaciones comunitarias, el trabajo social de la C.O.S. se centraba más en la investigación de antecedentes individuales o de familias. (Tannenbaum y Reinsch, 2001)

De la confluencia de ambas se impuso la concepción de un profesional técnicamente especializado, tanto en Europa como en EE.UU., que respondía a las necesidades generadas por la crisis del sistema económico liberal.

3.1.4. Las formas institucionalizadas pioneras de organización comunitaria

A partir de 1.900 la Organización Comunitaria en Estados Unidos se identificaba claramente con alcanzar metas orientadas a mejorar la salud y el bienestar de la comunidad. En los años veinte, la moderna Organización Comunitaria empezó a desarrollarse y a perfilarse como una profesión, principalmente en los EE.UU.⁵, contribuyendo en su nacimiento las experiencias anteriormente reseñadas. El sistema estadounidense para el bienestar social, Welfare, comprendía un conjunto de agencias benéficas locales y estatales sin coordinación entre ellas, con fondos y recursos escasos provenientes de organizaciones caritativas y con personal voluntario. Las agencias públicas, sin embargo, no suministraban los mismos servicios, ni interactuaban a nivel administrativo. Tampoco las organizaciones de voluntarios poseían suficientes recursos para prestar atención a las crecientes necesidades puestas en evidencia durante la Gran Depresión.

A mediados de los años veinte, la práctica comunitaria estaba asociada, generalmente, a los consejos existentes en organizaciones, instituciones estatales, asociaciones locales y en los *settlements*. En la práctica se desempeñaban actividades de planificación, coordinación y recaudación de fondos y se llevaban otros programas especiales dirigidos a los barrios cuyas condiciones sociales requerían una atención colectiva particular (Heath y Dunhan, 1963, pp. 44-46).

Durante este período, la mayor atención en la «asistencia social» sigue centrada en la dirección científica y especializada de la atención individual y familiar, marcada por Mary Richmond, y con influencia en todas las agencias de servicios sociales (públicas, privadas y voluntarias). La tendencia predominante del casework no provocó la eliminación total de la intervención comunitaria, aunque, bien es cierto, quedó en un segundo plano del interés «profesional» e institucional. El resultado de todo ello fue que, dentro de las agencias de servicios sociales, la práctica de intervención comunitaria tuvo un desarrollo crecientemente ambiguo e incierto. A pesar de esta función secundaria o complementaria, se inician prácticas comunitarias a través de instituciones, proliferando agencias dedicadas especialmente a este ámbito de intervención. Las formas institucionales de referencia en el sector son fundamentalmente cuatro:

- los Consejos Locales para el Bienestar Social de la Comunidad,
- las Cajas de Comunidad,
- el Social Unit Plan y
- la Organización de Minorías Étnicas y Mujeres.

⁵ Las condiciones sociales en EE.UU., se encuentran afectadas por la crisis de las libertades civiles y el recrudecimiento de los conflictos raciales, en los que ocupa un lugar privilegiado el Ku Klux Klan, por la intensificación de sus actividades contra judías y negros. Por otra parte, la crisis económica debida a la «gran depresión», tiene efectos devastadores en las condiciones sociales de capas amplias de la población.

Además de estas organizaciones específicamente dedicadas a la práctica comunitaria, existen otras que reconocen la doble orientación, la práctica directa (casework) y la creación de consejos de comunidad como forma de práctica comunitaria.

Posteriormente se inician una serie de experiencias de desarrollo comunitario y de intervención comunitaria que van perfilando y configurando la profesionalización del Trabajo Social Comunitario.

A continuación, nos referimos a las dos formas institucionales de organización comunitaria que mayor relevancia adquirieron en los Estados Unidos y de las que en la actualidad podemos encontrar semejanzas; concretamente nos referimos a los Consejos Locales para el Bienestar Social de la Comunidad y las Cajas de Comunidad.

3.1.4.1. Los Consejos Locales para el Bienestar Social de la Comunidad

En los años veinte, la sociedad norteamericana se caracteriza por sus profundos y rápidos cambios sociales. La emigración europea no sólo es un elemento dinamizador de la nueva era industrial, también llevó consigo nuevos problemas: falta de integración cultural, discriminaciones, problemas de minorías nacionales, racismo, problemas de trabajo y todos aquellos que se derivan del rápido proceso de urbanización y de industrialización. Para atender a estos nuevos problemas, surgen en los EE.UU. los «Consejos de planeamiento de la comunidad» o «Consejos locales para el bienestar social», llamados usualmente «Council of Social Agencies».

Los Consejos Locales para el Bienestar Social de la Comunidad tenían un ámbito local y existían en todas las ciudades a partir de 100.000 habitantes. Se establecieron en múltiples ciudades norteamericanas (Pittsburgh 1908; Milwaukee 1909; St. Louis 1911; Cincinnati y Cleveland 1913; Minneapolis 1916; Chicago 1917), en una continua expansión, alcanzando en 1960 un total de 600 «Consejos de Bienestar de la Comunidad».

Los Consejos Locales tenían como objetivos prioritarios (Moix, 1991, p. 380):

- coordinar las actividades de bienestar social mediante la cooperación entre las agencias sociales públicas y privadas;
- elevar y mantener altos niveles de servicio;
- promover la salud y el bienestar; y
- planificar las actuaciones en materia social en un determinado marco geográfico

Este método surge a partir de una doble problemática: la necesidad de una cooperación y coordinación de las diferentes agencias de ayuda y la emergencia de un método de trabajo social intergrupar.

Se trataba, por tanto, de mantener un ajuste entre los recursos de bienestar social y las necesidades dentro de una zona geográfica determinada. Para ello se establecía una forma de organización que permitía la participación de todas las fuerzas implica-

das en el territorio, a través de los representantes de las organizaciones públicas y privadas e integrando, asimismo, a personas de reconocido prestigio de la comunidad.

Este modelo organizativo eficaz se ha mantenido en el tiempo y hoy en día lo podemos ver reflejado en la práctica del Trabajo Social Comunitario a través de los Consejos Municipales de Salud, Consejo Municipales de Educación, Consejos Locales de Servicios Sociales, etc. e incluso en políticas más amplias a niveles autonómicos y nacionales (Consejos Regionales, Comisiones y Foros nacionales generales y/o sectoriales) (Pastor, 2012b, 2015a, 2020a).

La organización de la comunidad en EE.UU. se fue concretando como un método profesional, identificado de forma clara hacia metas para el mejoramiento de la salud y el bienestar de la comunidad. Los Consejos Locales fueron los precedentes profesionales y las formas institucionales organizadas para mejorar el bienestar social de la comunidad.

3.1.4.2. Las Cajas de Comunidad

Las Cajas de Comunidad o «*Charity work endorsement committees*» tenían como objetivo conseguir los fondos necesarios para la financiación de las agencias u organizaciones pertenecientes a un determinado ámbito geográfico o Caja de Comunidad. Los fondos recaudados se distribuían de una manera equitativa entre las agencias miembros de la Caja con el objeto de garantizar su mantenimiento, funcionamiento y la prestación de servicios sanitarios y sociales.

La captación de fondos y su redistribución permitía a las organizaciones participantes servir mejor a los intereses de la población, así como mejorar y ampliar sus servicios según fuera necesario. En 1913 se creó en Cleveland la primera «Caja de Comunidad», por iniciativa del alcalde N. Barker, con el objeto de financiar la prestación de servicios de carácter social destinados a la población. Su organización interna, compleja como la de los Consejos Locales, garantizaba la participación de los representantes, siendo en el comité de presupuestos y en el de campañas donde fundamentalmente recaía la máxima responsabilidad.

Desde el punto de vista financiero la Caja de la Comunidad permitía servicios más eficaces y mejor coordinados, evitando de este modo la duplicidad del trabajo. Por otro lado, impulsaba la realización de investigaciones sobre las necesidades sociales y sanitarias de la población alentando la cuidadosa planificación y evaluación de los programas de asistencia social. En pocos años, quince capitales introdujeron «Cajas de Comunidad» y durante las dos guerras mundiales muchas «cajas de guerra» las tomaron como modelo. En 1960 había cerca de 2.000 Cajas de Comunidad cuya misión era subvencionar servicios sanitarios y de bienestar.

La coordinación con el Consejo Local de Bienestar de la Comunidad era muy estrecha, así como con el resto de organizaciones de la comunidad y de los barrios, es-

tableciendo programas integrales. Como señala Friedlander (1989, p. 214), la acción coordinada de las Cajas de la Comunidad y el Consejo de Bienestar Social y de Barrio, permitieron la resolución de problemas sociales de los barrios, así como la mejora de sus infraestructuras. Ambas organizaciones comparten el objetivo de incrementar la salud y el bienestar de la comunidad; la diferencia la encontramos en que la primera realiza una intervención más cercana, con una orientación de desarrollo humano y de potenciación del liderazgo de la comunidad en la detección de necesidades y prestación de los servicios, mientras que la segunda se encuentra más vinculada con la macro-planificación.

A pesar de los esfuerzos realizados por las organizaciones para ofrecer servicios a la comunidad, al mismo tiempo que proporcionaban prioritariamente servicios directos a sus clientes, se observa un conflicto de intereses entre los específicos de las mencionadas organizaciones y los que implica la intervención social en la comunidad. Por una parte, se observa una falta de participación de los consumidores de los servicios directos de las agencias en actividades propias de acción comunitaria y, por otra, las agencias de servicio directo desarrollan actividades dirigidas a asegurar su permanencia y el desarrollo de la propia agencia, con la finalidad de ayudar a sus clientes y, por ello, adoptan un papel en el trabajo con la comunidad que les facilite su propia existencia (Kurtz, 1940, p. 402). A partir de este momento empiezan a surgir reflexiones teóricas y metodológicas referidas a la Organización Comunitaria. Se defiende la democracia como elemento vertebrador de las comunidades locales y se considera fundamental la participación de la gente para asumir sus propias responsabilidades en el cambio de su situación. Se empiezan a emprender prácticas comunitarias en barrios deprimidos de Chicago, protagonizados por S. Alinsky, en orden a la atención a comunidades minoritarias, en colaboración con los ecólogos urbanos Park y Burgess (1925).

3.2. LA «ORGANIZACIÓN COMUNITARIA»: TEORÍA Y MÉTODO DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

En sus inicios la organización comunitaria es considerada como uno de los métodos tradicionales del Trabajo Social. De manera muy incipiente surgen experiencias y consideraciones teóricas en la década de los años veinte en EE.UU., orientadas a ofrecer respuestas a las necesidades de las personas de forma más responsable y solidaria. Las aportaciones de Alinsky, Ware y Ross respecto al método de «organización comunitaria» son decisivas al proporcionar marcos de actuación más naturales, dinámicos y participativos, basados en la consideración de las capacidades y posibilidades de los miembros de la comunidad para la realización de cambios socio-comunitarios. La consolidación de la organización comunitaria como método profesional del Trabajo

Social encuentra su reflejo en Estados Unidos en 1962 con la *National Association of Social Work* [NASW]⁶.

En sus inicios la «organización de la comunidad» se concibe como el tercer método clásico del Trabajo Social, siendo el último en ser identificado, conceptualizado y analizado. Esta denominación precede de alguna manera al concepto más amplio de «desarrollo de la comunidad». La organización comunitaria se relaciona con contextos urbanos, donde el proceso es lo fundamental, por encima de la mera creación de servicios; y el desarrollo comunitario, se vincula con zonas rurales y suburbanas, donde es preciso emprender acciones integrales de desarrollo social, económico y humano. De esta forma la «organización de la comunidad» fue sustituida progresivamente por el de «desarrollo de la comunidad», y éste por el de «desarrollo local».

3.2.1. La «organización comunitaria» como forma de ayuda supraindividual

Las primeras referencias conceptuales en torno a la Organización de la Comunidad hasta los años treinta son las protagonizadas por Edward Lindeman (1921) y Walter W. Pettit (1925). La expresión de organización comunitaria (Ander Egg, 1980; Moix, 1991 y otros), es utilizada a comienzos de la década de los veinte por Edward Lindeman (Lindeman, 1921), para designar aquella «fase de la organización social que constituye un esfuerzo consciente de parte de la comunidad para controlar sus problemas y lograr mejores servicios de especialistas, organizaciones e instituciones» (Ander Egg, 1980, p. 61; Ander Egg, 1995, p. 212). Por otra parte, Walter W. Pettit en el trabajo presentado en la *National Conference of Social Work* en 1925, hace referencia a la organización de la comunidad como una forma de ayudar a un grupo de personas a reconocer sus necesidades comunes y a resolver estas necesidades.

Ambas aproximaciones presentan la organización de la comunidad como una forma de ayuda de carácter supraindividual orientado al ajuste entre necesidades-recursos, con un claro trasfondo paternalista, propio del momento socio-histórico y que afectó de igual forma a los otros métodos tradicionales del Trabajo Social, como se indicó anteriormente.

La Organización Comunitaria hasta 1930 se centraba básicamente en la coordinación institucional de las diversas agencias con competencias en los programas comunitarios de una zona geográfica y servicios determinados. Se trata de una intervención que parte del supuesto de que la reforma social sólo puede realizarse individuo a individuo, su familia y entorno cercano. Se enfatizan los problemas individuales, lo que se relaciona con esta primera etapa de influencia de la psicología y psiquiatría en el Trabajo Social de sus orígenes hasta mucho después de M. Richmond.

⁶ <https://www.socialworkers.org/>

3.2.2. La incipiente «organización comunitaria» como método del Trabajo Social

A partir de 1.930, con la crisis del 29, se agudizan los cambios en la sociedad norteamericana derivados del rápido proceso de urbanización e industrialización, enunciados anteriormente. Ante los problemas que acontecían y la toma de conciencia de la pobreza como resultado de circunstancias económicas y no como fracaso personal, las organizaciones gubernamentales se ven obligadas a ampliar su función también hacia el campo de la acción social produciéndose dos factores determinantes para la nueva concepción de la Organización Comunitaria:

- a) *la creación de servicios públicos (ampliación de servicios ante las necesidades emergentes); y*
- b) *la introducción de técnicas de planificación para solucionar los problemas sociales en el ámbito comunitario.* El empeño de imponer eficacia y especialización se enfatiza paulatinamente.

La ampliación de la acción gubernamental en el campo de la acción social propicia que la organización comunitaria tenga mayor significado, en sus dos vertientes:

- a) *proceso, y*
- b) *sector de intervención.*

Se considera como un procedimiento de ayuda que permite reconocer las necesidades comunes de una determinada colectividad y promover soluciones mediante acciones conjuntas.

En este contexto de mayor significación de la Organización Comunitaria los/as Asistentes Sociales empiezan a tener una mayor importancia y relevancia en las instituciones que protagonizaban en el momento el bienestar social de las comunidades locales, concretamente los Consejos Locales de Bienestar Social, formados por entidades de carácter mixto, público y privado. El bienestar social entra en un proceso de transferencia en la responsabilidad, pasando de ser privada a pública. Las diferentes administraciones públicas, en sus distintos niveles, dejan de eludir la protección social a sus ciudadanos e inician un proceso sin precedentes de intervención pública, con la creación del Estado Interventor, que posteriormente se transformará en el Estado de Bienestar Social. Se impone la planificación de la intervención para la solución de los problemas sociales, la eficacia, la centralización y la especialización. En esta nueva realidad institucional se incorpora progresivamente el método de «*organización de la comunidad*» que mediante su profesionalización pretende responder a estos principios.

Es necesario resaltar en esta época, el valor simbólico de la *Conferencia de Milford (1929)*, al buscar los principios comunes que unificarán a los trabajadores como colectivo profesional, recalcando la necesidad de realizar análisis sistemáticos de la práctica para la construcción de la teoría. La orientación práctica hacia la utilización de un «método único» o «intervención multimétodo» que sugerían los debates de esta

Conferencia son pronto eclipsados con la aparición de los «métodos». La búsqueda de la profesionalización en la práctica del Trabajo Social en sus diferentes ámbitos de intervención (individuos, grupos y comunidades) provocó un proceso de construcción de tantos métodos como unidades de atención, fragmentando la realidad para su comprensión, situación que persistió hasta la década de los setenta con el acercamiento integrado de la práctica.

En el proceso de profesionalización del Trabajo Social y, del Trabajo Social Comunitario en particular, se busca incesantemente el tecnicismo de la práctica. La década de los treinta los principales hitos en el inicio del desarrollo del método de «organización de la comunidad» son: Jesse F. Steiner (1930) y Robert P. Lane (1939). El libro de Jesse F. Steiner: «*Community Organization*» (1930) atribuye al método de organización de la comunidad el objetivo de atender a los problemas de adaptación y ajuste social, similar al atribuido al «social work» del momento. Considera la organización comunitaria, desde una perspectiva operativa, como un modo organizado de trabajar que tiende a resolver conflictos y a crear las posibilidades de un progreso, ayudando al ajuste social de la comunidad conforme cambian las condiciones existentes. Otro hecho relevante es la importancia que se le va concediendo a este método dentro de la profesión, con la creación de la *Sección Organización de la comunidad dentro de la NASW (Conferencia Nacional de Trabajo Social)*, a través de la cual se auspicia la realización de estudios e informes sobre este campo profesional. Se recoge información sobre concepciones, prácticas, etc., culminando con el Informe que Robert P. Lane presentó a la NASW en Búffalo (1939), con el título de «*The Field of Community Organization*». De esta forma, con el «Lane Report» 1939, la organización comunitaria es considerada formalmente como parte de la práctica del Trabajo Social. Se trata de uno de los aportes más decisivos en la configuración de la «organización de la comunidad» como método del Trabajo Social, aunque la definición consensuada y reconocida por la NASW, como tal método, llegó mucho más tarde.

Antes del Informe Lane la organización de la comunidad no se encontraba reconocida como método y, por tanto, los profesionales que realizaban intervenciones comunitarias la consideraban como práctica indirecta, dado que la organización de la comunidad se encontraba vinculada con objetivos amplios de bienestar social, en lugar de estarlo respecto de la profesión de asistencia social (Taylor y Roberts, 1985a, p.19).

La organización de la comunidad, según el *Informe Lane*, tiene fundamentalmente tres *finés generales*:

- 1) el descubrimiento y la definición de las necesidades;
- 2) la eliminación y la prevención de las necesidades, y de las incapacidades sociales, en la medida de lo posible; y
- 3) la articulación de los recursos y de las necesidades sociales y el constante reajuste de los primeros para mejor satisfacer las necesidades cambiantes.

Estos fines generales se alcanzan a través de *objetivos específicos y medios*. En relación a los objetivos destacan cinco:

- 1) iniciar, desarrollar, modificar y llevar a término programas y servicios de bienestar social;
- 2) establecer, mantener y mejorar los grados de bienestar social incrementando la efectividad, eficiencia y economía del funcionamiento de las agencias de bienestar social;
- 3) mejorar y facilitar la coordinación entre las organizaciones, grupos y los individuos interesados en los programas y niveles de bienestar social;
- 4) desarrollar una mejor comprensión de las necesidades de bienestar social, así como de sus recursos, objetivos, programas, métodos y estándares y desarrollar el adecuado apoyo público; y
- 5) la pública participación en, las actividades de bienestar social.

Respecto a *los medios* a través de los cuales se pueden alcanzar los objetivos de organización de la comunidad anteriormente mencionados se destacan: archivo central, planificación, realización de estudios y análisis, presupuestos, educación, interpretación y relaciones públicas, campañas financieras, organización, consulta entre agencias, discusión de grupo, negociación, funcionamiento de servicios conjuntos, y la promoción de legislación

Por tanto, el año 1939 marca un antes y un después en el análisis de la naturaleza de la «organización de la comunidad», así como el desarrollo ideológico acerca de su significado. La «organización de la comunidad» tiene como objetivo conseguir el ajuste entre las necesidades de bienestar social y los recursos existentes. Esta etapa se caracteriza por el predominio del tecnicismo en la Organización Comunitaria, desarrollándose la profesionalización en la intervención social. Así, con el «*Lane Report*» de 1939, se consideró la Organización Comunitaria como parte de la práctica del Trabajo Social. Los profesionales examinaron seriamente las definiciones y exploraron sus prácticas. Así, por ejemplo, analizaron si el objetivo de la planificación era, bien un fin sustantivo de la articulación de los recursos y de las necesidades sociales (como sugirió Lane Report) o, por otra, un instrumento o herramienta para conseguir en la comunidad actitudes de colaboración y cooperación (como sostuvo en 1955 Murray G. Ross). La cuestión, en la actualidad trasciende ambos preceptos, integrándolos y ampliándolos dialécticamente.

3.2.3. La «organización de la comunidad» como proceso de ajuste y adaptación

En la década de los cuarenta cabe destacar conferencias y autores relevantes en el incipiente proceso de conceptualización y profesionalización del método de «organización de la comunidad». Concretamente nos referiremos a la Conferencia Nacional

de Trabajo Social (Sección de la Organización de la Comunidad de EE.UU.) de 1943 y a autores como: Arthur Dunham (1943); Leonard W. Mayo (1942, cit. Ander Egg 1980); Wilbur I. Newstetter (1947); y Kenneth L. Pray (1947).

En la Conferencia Nacional de Trabajo Social, Sección de Organización de la Comunidad de EE.UU (1943), se establecieron los significados y las características de este método del Trabajo Social: «Organización de la Comunidad», definido como el proceso de tratar con individuos o grupos que están interesados o pueden interesarse en los servicios u objetivos del bienestar social, con el propósito de aumentar el volumen de tales servicios, mejorar su calidad y distribución, adelantar en las gestiones para alcanzar tales objetivos.

En similares términos de ajuste se expresa Arthur Dunham (1943), al considerar que la «organización de la comunidad», es el proceso de producir y mantener un ajuste entre los recursos de bienestar social y las necesidades de bienestar social dentro de un área geográfica o de un especial campo de servicio. Una definición orientada a la articulación / ajuste de los recursos y las necesidades sociales.

En el trabajo elaborado por Leonard W. Mayo en 1942: «Community Organization at the National Level», entiende por organización de la comunidad, el proceso por el cual se trata de «crear un mejor balance entre las necesidades y los recursos a través de la promoción del financiamiento, administración, extensión y organización de la comunidad; trata principalmente del desequilibrio entre las necesidades y los recursos» (citado por Ander Egg 1980, p.62). Posteriormente, en 1946, este mismo autor en la «National Conference of Social Work», mencionó seis medios o instrumentos que, al ser utilizados apropiadamente, se combinan para producir la organización de la comunidad, siendo: 1) investigación y análisis; 2) determinación de la necesidad total y selección de las prioridades; 3) organización (disposición ordenada y deliberada de destrezas); 4) interpretación (comunicación); 5) movilización (de mano de obra, finanzas y otros recursos) y 6) negociación.

En 1947, Wilbur I. Newstetter de la Universidad de Pittsburgh, llamó la atención sobre el Trabajo Social intergrupal, considerándolo como el verdadero núcleo de la práctica del trabajo social profesional en la «organización de la comunidad». En este mismo año, Kenneth L. Pray, de la Universidad de Pensilvania, hizo hincapié en que la «organización de la comunidad» es un aspecto de la práctica del Trabajo Social, con un particular sistema de valores profesionales. Consideraba necesario un compromiso para influir en las condiciones básicas y políticas que afectaban a los clientes. Ambos, Newstetter y Pray, coinciden en concebir el trabajador social en la organización de la comunidad como un capacitador de grupos que tratan de alcanzar los objetivos del bienestar social.

La progresiva importancia del trabajo con grupos se encuentra en relación con la experimentación del Trabajo con grupos, así como por su propia conceptualización. En este sentido, cabe recordar que, en 1949, un Comité de la Asociación Americana para el Estudio del Trabajo con Grupos, publicó un informe donde definía la función,

objetivos y técnica del trabajo con grupo. Derivado de ello se incrementa la literatura sobre grupos con autores como Wilson, Ryand, Trechker, Vinter y Konopka⁷. A partir de este momento, la intervención con grupos estará presente en el proceso y método de la «organización de la comunidad», como mecanismo de favorecer su capacidad comunitaria.

Como *síntesis*, en Estados Unidos, a excepción del Trabajo Social crítico protagonizado especialmente por S. Alinsky, la organización de la comunidad se concibe como proceso y técnica de adaptación entre las necesidades y los recursos existentes, con el fin de evitar los conflictos sociales, entendidos como disfuncionales.

3.2.4. Las bases conceptuales y metodológicas de la «organización comunitaria» como método y proceso del Trabajo Social

En la década de los cincuenta, empiezan a surgir autores que aluden una insuficiencia teórica de la organización de la comunidad, concluyendo que desgraciadamente, no se dispone de un cuerpo teórico que permita la ordenación de los distintos datos acerca de las características de la comunidad, sus problemas, y los métodos de actuación para resolverlos. La reflexión en torno al significado y objeto de la organización comunitaria conduce a la consideración de la misma como: un proceso que tiene lugar en una comunidad para la solución de sus problemas; y un método de la práctica del Trabajo Social.

La consideración de la *organización comunitaria como proceso*, refiere, en éstos momentos, que las personas individuales o (a través de) sus representantes de grupos, se unen para determinar las necesidades de bienestar social y movilizar sus recursos (McNeil, 1964, Moix, 1991). Monna Heath y Arthur Dunham (1963) conciben la «organización de la comunidad» como el proceso de producir o mantener un ajuste entre las necesidades de bienestar social y los recursos del bienestar social, por tanto, como un proceso, aunque no como un método del trabajo social. Respecto a la segunda acepción, la *organización comunitaria como método del Trabajo Social*, sugiere la necesidad de unos principios y destrezas profesionales. En relación a los principios del método, McNeil (1964), enuncia siete, concretamente:

- 1) la organización de la comunidad se ocupa de la gente y de sus necesidades con el objetivo de enriquecer la vida humana produciendo y manteniendo un ajuste progresivamente más efectivo entre los recursos del bienestar social y las necesidades de bienestar social;

⁷ Gisela Konopka, una de las más importantes autoras de la Intervención en Trabajo Social con clientes grupales, plantea que el Trabajo grupal ayuda a los individuos a mejorar su funcionamiento social y a manejarse más eficazmente con sus problemas, tanto personales como de su grupo o de su comunidad (Konopka, 1968).

- 2) la comunidad es el cliente primario, pudiendo ser barrio, ciudad, condado, Estado, nación, internacionalización;
- 3) la comunidad ha de ser comprendida y aceptada tal cual es;
- 4) los servicios de salud y de bienestar social conciernen a toda la población;
- 5) la organización de la comunidad es un proceso en permanente modificación por el cambio entre necesidades-recursos.;
- 6) las instituciones deben coordinarse dada la interdependencia de todas ellas; y
- 7) la organización de la comunidad como proceso es una parte del Trabajo Social genérico.

Estos principios siguen considerando la «organización de la comunidad», como un método centrado en el ajuste entre necesidades y recursos, en el que la comunidad es receptor de las modificaciones que se introducen desde fuera de ella misma.

El debate sobre la consideración de la organización de la comunidad como un método específico de Trabajo Social no fue unánime y tuvo particular interés para el devenir de los tres métodos clásicos de la profesión. Debate que se reconvertirá, posteriormente, en la dicotomía entre la consideración de la práctica profesional comunitaria como integrada (trabajo social unitario) o especializada.

En el primer caso, Murphy (1954), considera que es necesario incluir la práctica comunitaria como un aspecto integrante de los roles profesionales y como medio de dar respuesta a los problemas con los que nos enfrentamos. Incluye un conjunto de actividades como son: la participación en los comités entre agencias, el enlace con otros departamentos y las agencias, la representación de la agencia en las reuniones de la comunidad, el trabajo con las asociaciones profesionales para formular políticas o influir en los cambios, la responsabilización de la dirección local, el aumento de fondos, la interpretación de programas de la agencia y de los problemas y necesidades del cliente, la influencia para lograr cambios legislativos, el desarrollo de recursos, la coordinación de servicios y programas y, por supuesto, el compromiso en la acción social (Murphy, 1954, pp. 327-333).

La organización de la comunidad en las agencias de servicio directo se establece como método secundario, pero se defiende que cada agencia está necesariamente implicada en tal práctica, considerándose necesario que las distintas funciones y procesos del trabajo de comunidad se especifiquen y se legitimen (Sieder, 1962, p. 93). Violent M. Sieder establece la práctica comunitaria en torno a tres funciones:

- 1) las relaciones interorganizacionales, los intercambios entre las agencias y la acción colectiva de la agencia en nombre de sus clientes;
- 2) la movilización de apoyos comunitarios para la agencia, sus programas, financiación e ideología; y
- 3) el cambio de los recursos de la comunidad, incluida, la iniciación, revisión, eliminación o combinación de servicios requeridos en nombre de sus clientes (Sieder, 1962, p.93).

Respecto a las «destrezas» o «pericias» profesionales que se requieren del Trabajador Social para el desarrollo de los objetivos de la «organización de la comunidad», la autora mencionada en la «*National Conference on Social Welfare*» en 1957, realizó un examen de los medios necesarios en el método, destacando: la entrevista, la consulta, el trabajo con comités y grupos de delegados y el apoyo de «herramientas administrativas».

En este momento es necesario destacar de manera específica las contribuciones de Saúl Alinsky, Caroline Ware y Murray G. Ross, las cuales favorecieron la comprensión de «organización de la comunidad» desde una nueva dimensión y objeto de intervención.

3.2.4.1. La corriente radical iniciada por Saúl Alinsky: la acción «política»

Estamos en un momento de reconocimiento de derechos, de «*otorgación de derechos o empowerment, en el vocabulario político estadounidense*» (Tannenbaum y Reisch, 2001). El ámbito del bienestar social se amplió más allá de la ayuda financiera a los pobres, lo que contribuyó a la incorporación masiva de trabajadores sociales, la emergencia de nuevas ideas de reforma social y a un proceso de concientización de la población respecto a la necesidad de mejorar salarios, condiciones de trabajo, educación, sanidad y vivienda. Las posturas ideológicas de esta época conllevan nuevas ideas sobre la organización comunitaria, entre las que destaca la corriente radical en la organización comunitaria iniciada por Saúl Alinsky, como ruptura al modelo de intervención comunitaria imperante en estos momentos. Surge el Trabajo Social como práctica de una concepción crítica o radical, en respuesta contra la finalidad de mantener el equilibrio social mediante el orden y el control de los conflictos, objetivos implícitos asumidos por el trabajo social tradicional.

Saúl Alinsky (1909-1972), fue un pionero organizador comunitario norteamericano, procedente de la Escuela de Sociología de Chicago como criminalista. Lideró el movimiento para que las comunidades consigan poder a través de la acción colectiva, anticipándose a teorías contemporáneas de participación y democratización ciudadana, como el «*empowerment-methode*». Alinsky se encuadra en la tradición del «*radicalismo*» de izquierda norteamericano y del pensamiento sindical de la década del 30-40. Llega a ser Director de la Industrial Areas Foundation (IAF) en el año 1938, entidad especializada en organización de la comunidad, que ha trabajado en Chicago, Kansas y Rochester con sectores de población marginada (negros y puertorriqueños) y que persiste en la actualidad. En los años 40 Alinsky organizó el modelo básico en la «selva», la vieja «vecindad de los corrales» de Chicago, donde reclutó y dirigió a líderes indígenas que identificaron los intereses comunes que reunieron a grupos étnicos previamente hostiles (serbios, croatas, checos, eslovacos, lituanos), en una organización denominada consejo de vecindad de las yardas. Trabajó con los vecinos

y lucha para mejorar sus casas, sus empleos, su seguridad. Su trabajo de organización se centra en los problemas urbanos, cómo la vivienda, el transporte, la segregación racial de la población negra, la lucha por los derechos civiles. Elaboró protestas teatrales imaginativas que ridiculizaban el poder y que forzaron a los políticos de muchas ciudades a negociar con los pobres y con los grupos minoritarios, cuyas protestas habían sido previamente desatendidas. En 1946 trabajó con los líderes laboristas, sindicalistas y con la iglesia católica en una huelga realizada en Chicago. Organizó consejos predominantemente de negros en las décadas de los cincuenta y sesenta, constituyéndose como grupos de presión, exigiendo y negociando con las instituciones del sector público y privado (Horwitt, 1989) en pro de colectivos desfavorecidos. Escribió numerosos artículos sobre protesta social y organización comunitaria. Esta nueva corriente iniciada por Alinsky, es la base de la estrategia de intervención comunitaria «acción social», definida en la tipología de Rothman y Tropman (1970) y, más concretamente con la «acción política», como submodelo de la anterior según Doucet y Favreau (1997).

Saúl Alinsky curtió su personalidad con la picaresca de la inmigración, en los códigos del hampa mafiosa de Chicago con los que convivió durante años. El contacto con la realidad de la delincuencia juvenil y los medios carcelarios desde su labor como criminólogo en Illinois, y en sus compromisos con la febril actividad social de los años treinta, formó una personalidad rebelde pero no violenta orientada a cambios tangibles en las realidades humanas concretas.

Alinsky propone un nuevo rol para el Trabajo Social, más reivindicativo, más activista, más comprometido con el cambio, en definitiva, un agente del cambio social. Saúl A. con su experiencia de organización comunitaria, critica la ideología subyacente en la intervención social americana y modifica las coordenadas de la intervención comunitaria, generando un movimiento social radicalizado. Propugna un mayor protagonismo de los grupos de población en condiciones de discriminación para arrebatar a las instituciones parte de su poder por medio de la confrontación social. Un proceso de participación del «pueblo», en consonancia con las experiencias de los *settlements houses*. El método de acción social, al igual que en los *settlements houses*, consiste en un análisis de la situación, en la preparación de líderes y participantes, en la creación de una organización autóctona y en la planificación de objetivos concretos a conseguir. Su diferencia con las anteriores y siguientes propuestas radica en las estrategias, pues los objetivos deben lograrse por la fuerza de la presión y la negación, utilizando y canalizando el resentimiento y la opresión en forma tal que permite a los afectados mejorar sus condiciones de vida y adquirir una autoimagen más adecuada de ellos mismos. Utiliza la estrategia de conflicto, basada en el principio de que es necesario tener poder para ejercer una cierta influencia, se pretende lograr cambios en las relaciones de poder e influencia, por medio de cambios institucionales.

La estrategia de cambio de Alinsky se basa en tres conceptos:

- a) *el self interest*,
- b) *el poder de la organización*; y
- c) *el conflicto*.

El *self interest* es la motivación primera sobre la que debe iniciarse el grupo para poner en marcha una organización; apelar al interés personal hace que las personas afectadas por alguna situación de dificultad, racionalicen su situación y las acciones a realizar. El grupo de afectados por dificultades similares en una organización convierte a ésta en un instrumento de poder para alcanzar mejores resultados con sus programas y acciones.

El *poder que da la organización* les sitúa en mejores condiciones para satisfacer sus deseos y necesidades.

Por último, la *estrategia de conflicto* permite contrarrestar las resistencias frente a los cambios que tratan de impulsar, para modificar el status quo. Esta estrategia facilita visualizar el interés personal de los organizados y lograr el poder que les permita influir en el cambio social.

Alinsky señala que, para una práctica comunitaria radical, es preciso identificar las técnicas y procedimientos conducentes a lograr un cambio revolucionario. Este cambio debe proporcionar igualdad de oportunidades, a través de la creación de organizaciones capaces de tomar y poder y devolvérselo al pueblo. El Trabajo Social, desde esta perspectiva, se basa en valores democráticos, en la concepción de una sociedad dinámica y en la consideración del hombre como ser autónomo. Una intervención comunitaria basada en la acción social con especial énfasis en la participación democrática. Estas consideraciones son muy distintas a las reformistas, que conciben la sociedad como una estructura estática y al hombre como un ser adaptable y ajustable al medio en el que vive.

Las propuestas de Trabajo Social radical de Alinsky impulsado en contextos urbanos o suburbanos desarrollado, aparecen posteriormente en la década de los sesenta en el movimiento de la reconceptualización en Latinoamérica, concretamente en contextos rurales subdesarrollados. Ambos comparten su finalidad y las críticas al Trabajo Social tradicional, los objetivos de su acción y al tipo de población con la que se trabaja.

3.2.4.2. *La participación ciudadana. Las aportaciones de Caroline Ware*

La obra clásica: *Organización de la Comunidad para el Bienestar Social*, de Carolina Ware (1954), tuvo gran significado en la difusión del desarrollo de la comunidad en América Latina, dándole el siguiente alcance:

un proceso para suscitar grupos funcionales de ciudadanos capaces de ser los agentes activos y responsables de su propio progreso, usando para ellos 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. (Porzecanski, 1983, pp. 58-59)

Observemos el papel que en dicha definición ofrece a la ciudadanía, concepto que aparece como novedoso y que encierra una enorme significación, hasta el punto de encontrarse más cercana a la definición «moderna» de «desarrollo de la comunidad».

Carolina Ware entiende que las personas y sus capacidades son recursos que disponen las comunidades para alcanzar objetivos comunes. Considera que las personas (conocimiento, voluntad, esfuerzo y responsabilidad) son el mejor recurso con el que se puede contar en la intervención social, y más particularmente en el trabajo comunitario. Se considera actual su aportación conceptual por dos razones:

- a) *la capacidad y posibilidad que le reconoce a la comunidad; y, por tanto,*
- b) *la posibilidad de que la comunidad participe de las decisiones respecto a los objetivos del desarrollo.*

3.2.4.3. Las capacidades comunitarias y profesionales. Las contribuciones de Murray G. Ross

Por otra parte, el norteamericano Murray G. Ross, de la Universidad de Toronto, nos ofrece las bases y modos de actuación de la «organización comunitaria», que se iba consolidando como «tercer método» de Trabajo Social. Sostiene que la organización comunitaria no es considerar la influencia del medio en el individuo como hacían los pioneros, ni en detenerse en el reconocimiento de una responsabilidad social de los problemas que le afectan; sino que el enfoque fundamental de este método es dirigir la actividad a la comunidad como un todo. De esta forma, Ross afirma que, para el trabajador social, «el fin a largo plazo, fundamental y dominante es crear en la comunidad la capacidad de funcionar como una unidad respecto a sus necesidades, problemas y objetivos comunes» (Ross, 1967, p. 78). Se trata, pues, de una tendencia globalizadora del universo problemático, a la vez que la búsqueda de soluciones totales.

Ross, nos ofrece una definición de la «organización comunitaria» como método del Trabajo Social cuyo objeto es conseguir en la comunidad actitudes de colaboración y cooperación. Define la «*organización de la comunidad*» como un proceso por el cual una comunidad identifica y prioriza necesidades (u objetivos), desarrolla sentimientos de confianza para resolverlas, encuentra los recursos (internos o externos o ambos) para tratar con esas necesidades, actúa con respecto a ellas y, haciéndolo así, extiende y desarrolla actitudes y prácticas de cooperación y colaboración en la comunidad (Ross, 1967). Con esta definición de la «*organización comunitaria*» se ofrece una visión del método no sólo centrado en una mera articulación, en definitiva ajuste entre recursos y necesidades (Lane Report, 1939), sino que persigue cambios en las

actitudes y comportamientos de la propia comunidad, de la que se pueden extraer recursos intrínsecos. Un proceso entendido como capacidad de la comunidad para actuar como unidad integrada en la solución de sus problemas.

Ross (1967), relaciona la «*organización de la comunidad*» con el Trabajo Social, al manifestar que la organización de la comunidad es un proceso por el cual el trabajador social utiliza toda su perspicacia y toda su habilidad con el fin de ayudar a las comunidades, ya sean geográficas o funcionales, a identificar sus problemas y a trabajar en común para su solución. Considera que el trabajador social puede desempeñar una serie de papeles-roles orientados a la consecución de los objetivos previstos en el proceso, concretamente: guía, capacitador, terapeuta social y de experto.

Se trata de la primera vez que se ofrece un perfil de los roles y funciones del Trabajo Social desde el método de «*organización comunitaria*». Los roles descritos pueden desempeñarse simultáneamente, no son excluyentes, y la adopción de los mismos dependerá de diferentes variables, entre las que destacan: a) *en relación con la comunidad*: las características de la misma, su nivel de motivación y su experiencia de organización; y b) *en relación con el agente*: la perspectiva teórica de su intervención, su preparación y conocimientos y sus características personales (Bañez, 1998, p.145).

Por otra parte, y retomando la definición del autor, podemos analizar que la organización de la comunidad es concebida como un proceso en una doble vertiente, una referida a la planificación y otra a la integración de la comunidad. La planificación de los recursos existentes para la atención de las necesidades sociales de la comunidad, implica la:

- definición del problema,
- identificación de las implicaciones y soluciones al mismo y
- la acción para su resolución.

Esta dimensión es la única considerada hasta este momento para que se produzca un proceso de organización de la comunidad. Pero según Ross no es suficiente con este único aspecto, dado que es necesaria la existencia de otra dimensión, concretamente la *integración*. El ejercicio de actitudes y prácticas de cooperación y colaboración lleva a una mayor identificación con la comunidad, a un mayor interés y participación en los asuntos de la comunidad y a compartir valores y medios comunes. Esta segunda dimensión requiere que las personas compartan tareas comunes y cuanto más importen éstas, mayor será el nivel de integración, siendo necesario que la planificación se realice sobre los problemas sentidos por la comunidad.

El concepto de organización de la comunidad planteado por Ross no era muy aceptado en su época al cuestionar la suposición de que la convivencia sería mejor si existía una intervención externa en el proceso. Ross enfatiza la colaboración y considera como manipulación y falta de democracia a la intervención profesional con fines establecidos de antemano. Una imposición científico social a la comunidad, en definitiva, un cambio planificado desde la elite profesional.

En su obra califica la organización de la comunidad como un arte «(...) la organización de la comunidad no es una ciencia, seguramente es un arte, el arte de construir consensos dentro de un sistema democrático» (Ross, 1967, pp. 133-140). Entiende la organización como un proceso, pero no como un método profesional, aunque entra en cierta contradicción dado que en su obra relaciona el método con la comunidad como uno de los propios del trabajo social. En realidad, se interpreta a Ross en el sentido de enfatizar el proceso a las habilidades técnicas, lo que no impide que éstas sean emprendidas por el Trabajo Social. Pone claramente el énfasis en la idea de proceso entendiendo el mismo como el movimiento consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, de la identificación de un problema u objetivo a su solución. Es decir, el proceso por el cual la capacidad de la comunidad para actuar como unidad integrada aumenta según trata de uno o varios problemas comunitarios. La «organización comunitaria» pretende iniciar un proceso que permita a la comunidad vencer ciertas dificultades como la apatía, la anomia, los intereses creados, etc. que de alguna manera impiden a los componentes de la comunidad trabajar juntos. Subraya que el descontento con respecto a las condiciones existentes es el origen del proceso de intervención comunitaria, aunque éste debe ser ampliamente compartido por las personas y los grupos involucrados. No logra ser una motivación para la acción, hasta que no es precisado y transformado en organización respecto a los problemas específicos y concretos. Es, por tanto, necesario precisar y objetivar el descontento para ser una motivación operativa que desemboque en la acción o en el cambio.

Ross parte de una concepción ética en el trabajo con personas, denominados por él como «artículos de fe», es decir unos supuestos de valor (Ross, 1967, p. 144), formulados como esperanza para encontrar soluciones. Analiza los problemas de la sociedad en la que vive y realiza una estimación o diagnóstico de la situación, entendido como orientación a la intervención. De ésta forma concibe la necesidad de elaborar previamente a la intervención un diagnóstico. A continuación, Ross expone los supuestos referentes del método, el cual debe adaptarse a los fines que se persiguen y al ambiente en el que se aplica. De ahí que la estructura de referencia sea diferente según se trabaje con un individuo o con un grupo o en una comunidad.

En el ambiente comunitario, siguiendo a Ross (1967, p. 123), *los supuestos* necesarios para un adecuado desarrollo del método son los siguientes:

- Las comunidades de personas pueden desarrollar la manera de tratar sus problemas y de hacer frente a sus necesidades. La creencia de la capacidad de las comunidades de personas para resolver sus propios problemas.
- Las personas desean cambiar y pueden hacerlo, aunque las fuerzas sociales creen barreras que producen pasividad e inhibición.
- Las personas deberían tener oportunidad para organizar en lo posible sus propias comunidades y conseguir sus propios fines comunales. Las personas deben participar en los cambios que se realizan en sus comunidades.

- Los cambios en la vida de la comunidad que se desarrollan por si mismos tienen mayor significado y permanencia que los impuestos. El autodesarrollo de una comunidad tiene un significado que no tienen los cambios impuestos.
- Un «enfoque total» puede tratar con éxito problemas que no resuelve un enfoque fragmentario, especializado. Un adecuado Trabajo Comunitario requiere de una «aproximación global», las «aproximaciones fragmentarias» son poco eficaces.
- La democracia exige participación, lo que requiere un aprendizaje en las personas. La democracia requiere participación y acción de cooperación en los asuntos de la comunidad; la gente tiene que aprender destrezas para hacerlo posible.
- Las comunidades necesitan ayuda al organizar el sistema de resolver sus necesidades, al igual que los individuos para sus problemas. Las comunidades y los individuos necesitan de ayuda externa para afrontar la solución de sus problemas y necesidades.

En este sentido el proceso de la organización de la comunidad precisa de alguna *estructura u organización de referencia*, que actúe como canal del proceso: grupo, comité, asociación, etc. Esta organización deberá considerar que el descontento con las condiciones existentes en la comunidad es el germen inicial y la energía para el desarrollo de la asociación, que promueva el cambio. El descontento debe ser compartido ampliamente por la comunidad y enfocado y canalizado en organización, planificación y acción con respecto a problemas determinados.

Señala que la *asociación* deberá contar con la presencia de personas –líderes– identificados con los principales subgrupos en la comunidad y aceptados por ella, por el efecto multiplicador que su presencia puede producir. Sus fines, métodos y procedimientos deben ser ampliamente aceptados; incluyendo en su programa actuaciones con contenido emocional, dado que para unir a los diferentes grupos es preciso que existan ideas, sentimientos y tradiciones comunes. La asociación debe realizar llamadas a la participación sobre una base personal y ofrecer oportunidades de participación en actuaciones con sentido para la población. Es importante, desarrollar líneas de comunicación activas y eficaces, tanto dentro de la asociación como entre la asociación y la comunidad, apoyando y fortaleciendo los grupos agrupados en el trabajo cooperativo, potenciando su independencia. La asociación debería ser flexible en sus procedimientos adaptando al ritmo de la comunidad, creando dirigentes eficaces y fomentando la fortaleza, estabilidad y prestigio de la comunidad. Por tanto, Murray entiende que el contexto en el que actúa el Trabajo Social (individuo, grupo o comunidad) condiciona los procesos a desarrollar, y requiere de ciertas matizaciones respecto a la formulación de principios y fines, pero sostiene que es amplio el espacio común de los tres métodos. Su concepción de integración, opuesto al de ajuste o adaptación anteriores, le lleva a enfatizar la democracia, el consenso, la discusión de grupos, etc. Comprobamos que sus aportaciones son fundamentales en el proceso metodológico de intervención comunitaria desde el Trabajo Social.

3.2.5. La consolidación de la «organización comunitaria» como método del Trabajo Social (NASW, 1962)

Como describimos anteriormente, el «Lane Report» (1939) constituye, por su importancia, un documento único en la historia de la Conferencia Nacional, hasta el punto de que podía considerarse que inicia realmente el período contemporáneo de la Organización Comunitaria. Pero no es hasta diciembre de 1962 cuando la Organización Comunitaria es definida como método, por un lado, y como campo de práctica por otro, por la *National Association of Social Work* [NASW] - New York—.

La definición del método que hace la NASW «*Defining Community Organization Practice*» en EE.UU. en 1962 ofrece aportes teórico-metodológicos de la Organización de la Comunidad, sintetizando los objetivos específicos y las actuaciones del método de organización de la comunidad, en tres grandes cuestiones, siguiendo a Moix (1991, pp. 402-406).

- 1) Proporcionar a la comunidad, o a segmentos (sectores) de la comunidad, la oportunidad de movilizar sus recursos para resolver problemas sociales o prevenir su comienzo, proporcionando medios a:
 - a) los ciudadanos para movilizar, expresar y hacer frente a sus responsabilidades por el bienestar social de la comunidad;
 - b) las agencias sociales para cumplir eficazmente con sus responsabilidades respecto de la comunidad; y
 - c) la profesión del trabajo social para cumplir con sus responsabilidades comunitarias.
- 2) Proporcionar importantes medios de interacción entre segmentos (diferentes sectores) de la comunidad entre:
 - a) diversos ciudadanos y grupos a quienes concierne el bienestar de la comunidad;
 - b) especializaciones dentro de la profesión y entre los profesionales y el liderazgo de la comunidad;
 - c) especializaciones y fuerzas institucionales (instituciones) tales como el sistema escolar, la profesión médica, la profesión jurídica, etc. y
 - d) entre la comunidad política y la comunidad del bienestar social.
- 3) Proporcionar a la comunidad un servicio de planificación de bienestar social mediante:
 - a) el desarrollo de planes de desarrollo del bienestar social;
 - b) el cumplimiento de dichos planes;
 - c) el influjo en las políticas de bienestar social y otras políticas públicas relacionadas (directa o indirectamente) o que tengan influencia potencial en el bienestar de las gentes; y
 - d) ayudar a la movilización de una financiación adecuada, gubernamental y voluntaria.

La organización de la comunidad constituye, por tanto, un método y un proceso del Trabajo Social Comunitario. y es una práctica tanto desde las agencias sociales privadas como de las gubernamentales.

En cualquier caso, la NASW no logra alcanzar una definición consensuada acerca de la «organización comunitaria», debido a su menor elaboración teórica que los métodos tradicionales (casework y groupwork) y por la heterogeneidad de contenidos que se vienen incluyendo en el concepto de organización de la comunidad. De esta forma, existen tres posturas respecto del objetivo de la organización comunitaria:

- 1) *proceso educativo orientado a capacitar a los grupos de la comunidad* para que ellos mismos mejoren su bienestar y lograr la autosuficiencia: Newstteter (1947) y Pray (1947);
- 2) *proceso de resolución de problemas*, es decir ofrecer servicios directos a la comunidad, trasladando el modelo del casework al marco comunitario (Sieder, 1962); y
- 3) *proceso de ajuste o adaptación entre necesidades y recursos* del bienestar social, desde una perspectiva estática de la sociedad y con una estrategia de intervención comunitaria basada en el «modelo» de planificación social, Heath y Dunham (1963) y Friedlander (1989).

Lyle H. Schaller, define la organización de la comunidad con referencia al cambio social como «un método de efectuar el cambio social» (citado por Moix, 1991, 398). Ruth Elizabeth Smalley (1973), define la organización de la comunidad como: «un método para comprometer a una comunidad como un todo y a sus diversas partes –grupos, organizaciones e individuos– en procesos de relación con el trabajador (social) y de unos con otros hacia el logro de un propósito de bienestar de la comunidad dentro del propósito de una agencia patrocinadora» (1973, citado por Moix 1991, p. 398).

Por último, G. Brager y H. Specht (1973), plantean una definición amplia

la organización de la comunidad es un método de intervención mediante el cual los individuos, los grupos y las organizaciones se comprometen en una acción planeada para influenciar los problemas sociales. Se ocupa del enriquecimiento, el desarrollo y/o el cambio de las instituciones sociales, e implica dos importantes procesos relacionados: la planificación (identificación de problemas, diagnóstico de las causas y formulación de soluciones) y la organización (desarrollo de grupos de apoyo y el invento de las estrategias necesarias para llevar a cabo la acción. (citado por Moix, pp. 398-399)

En *síntesis*, las definiciones de Friedlander y Smalley, al igual que las descritas con anterioridad, de McNeil y Dunham, son reduccionistas y con una marcada finalidad de ajuste social. Por el contrario, Brager y Specht nos ofrece una perspectiva más amplia e integradora de la «organización de la comunidad».

En este período se clarifica la ambigüedad de competencias y funciones de las agencias y de los trabajadores sociales. Se define de forma complementaria la relación existente entre las agencias de servicio directo, cuyo método fundamental era

el casework, y las agencias de trabajo comunitario y los consejos de comunidad, que fueron estructurándose para ofrecer una atención exclusivamente dirigida a la comunidad amplia. Se trata por tanto de una vinculación complementaria de enorme incidencia en la práctica en zonas urbanas. Los consejos, asociaciones y agencias comunitarias desarrollan la práctica de la organización comunitaria responsabilizándose de las cuatro funciones siguientes:

- 1) coordinación de servicios;
- 2) identificación de necesidades;
- 3) movilización de los ciudadanos; y
- 4) acción para el cambio social (Taylor, 1985, p. 185).

Como *conclusión*, se empieza a hablar de la organización de la comunidad a comienzos de los años treinta, bajo la premisa de otorgar la capacidad de decidir, planificar y activar el cambio social en la comunidad, en elementos ajenos a ésta. El primer debate sobre el procedimiento de organización de la comunidad surge a finales de esta década de los treinta con el Informe Lane, aunque no es hasta 1962 cuando es definido como método propio del trabajo social (NASW). A raíz del Informe Lane surge una doble concepción de la misma. Frente a este reconocimiento como método específico de la Asistencia Social, hay otros posicionamientos a favor de considerar la práctica de comunidad como un campo de actividad más amplio a la propia actuación del profesional, al encontrarse vinculado a objetivos relacionados con los del bienestar social.

La organización comunitaria en éste momento, al igual que en la actualidad, se define como «una forma de ayuda» (Pettit, 1925; Dunham, 1943), o «un proceso» para que un grupo de personas o una comunidad identifique sus necesidades y los recursos para satisfacerlas (Ware, 1954; Ross, 1967). La primera interpretación se centra en el producto o resultado final, es decir en la consecución de objetivos, por lo que el profesional adopta un papel predominante en la intervención, estando los instrumentos técnicos al servicio del proyecto. La segunda acepción de la organización de la comunidad enfatiza el proceso inducido intencionalmente por el profesional para alcanzar la autonomía del grupo o de la comunidad, lo que conlleva un rol profesional centrado en servir a la población, es decir en promover capacidades y habilidades de la misma población. Por tanto, en la consideración de la organización de la comunidad como fin, el proceso es inminentemente profesional y técnico, quedando la población en un segundo plano, como meros receptores y usuarios de la práctica comunitaria diseñada por los profesionales considerados como los únicos expertos. Sin embargo, la organización de la comunidad como proceso, con las aportaciones de S. Alinsky, C. Ware, M. G. Ross, brinda la posibilidad de realizar un análisis e intervención comunitaria más natural y dinámico, un proceso en el que la intervención profesional y la aplicación de procedimientos técnicos son necesarios en función del proceso. De esta forma, la organización comunitaria se basa en la creencia y confianza de las

capacidades y de las posibilidades en los miembros de la comunidad para la realizar los cambios comunitarios necesarios.

El método de Organización de la Comunidad surgió en 1962 como instrumento de trabajo en una sociedad, en concreto la norteamericana, que se encontraba en un proceso avanzado de desarrollo y con el fin de hacer frente a las necesidades de las personas de forma más responsable y solidaria. Este método pretendió ofrecer una respuesta profesional a las necesidades comunitarias y su rol de ayuda no está dirigido solamente a los miembros del grupo, sino que conduce a la consecución de fines de interés general de la comunidad, desde la participación de los individuos y grupos que la conforman. En la Organización Comunitaria el concepto de comunidad se encuentra delimitado por el territorio y la población, como variables manejadas por las instituciones que protagonizan la planificación de la acción y que, en muchas ocasiones, han encorsetado a nuestra práctica comunitaria y, por consiguiente, a nuestra profesión.

3.2.6. Organización Comunitaria vs. Desarrollo Comunitario

En Europa tras la II Guerra Mundial y con la finalidad de reconstruir las zonas devastadas por la contienda, se pone en marcha el Plan Marshall, como modelo organizado y planificado para la reconstrucción y configuración de los Estados. En este contexto se inicia un proceso de implantación de políticas y programas de desarrollo comunitario en países y zonas consideradas «subdesarrolladas». Este modelo de desarrollo comunitario, incidió de manera decisiva en la configuración inicial del Trabajo Social Comunitario en tres aspectos:

- como método de trabajar de manera organizada y planificada;
- desde las instituciones gubernamentales; e
- implementado por técnicos.

Responde a elementos distintivos, aunque no sustantivos, de la organización comunitaria.

El nacimiento y evolución del concepto de «desarrollo comunitario» se caracterizó por tendencias ambiguas y contradictorias, como muestra Hytten (1966). Supuestamente, a través de estos programas, los países colonialistas pretendían «preparar» a sus colonias para su futura independencia, sin embargo, las características de los programas hacían que éstos resultaran ser un «sedante» para la población. Los programas de desarrollo comunitario proporcionaron a las colonias mejoras tangibles: escuelas, luz, infraestructura básica, etc., pero también es cierto que con ellos se realizó, inicialmente, una labor ideológica tendente a disminuir las tensiones que pudieran transformar a dichas comunidades en un foco de conflicto periférico respecto del poder colonizador / central.

El proceso de desarrollo se plantea «teóricamente» desde dos componentes: a) *participación de los habitantes* en los esfuerzos por mejorar su nivel de vida, en dependencia de sus ideas, iniciativas y propósitos, y la b) *prestación de servicios*, tanto técnicos como de otra índole, de manera que se estimulen las iniciativas, la autoayuda y la colaboración mutua, con vistas a hacerlos mucho más eficaces.

En 1956 un grupo de expertos de Naciones Unidas sistematiza las diferentes experiencias realizadas en los ámbitos señalados y publican un documento básico denominado: «Desarrollo de la Comunidad y Servicios Conexos», que es considerado por los expertos como la carta magna del Desarrollo Comunitario (Organización de Naciones Unidas, 1965; Ander-Egg, 1987). En él se propuso una definición que ha sido considerada como clásica de desarrollo comunitario:

la expresión desarrollo de la comunidad ha entrado en el lenguaje internacional para designar el conjunto de procesos mediante los cuales los habitantes de una determinada zona unen sus esfuerzos a los de los poderes públicos con el fin de mejorar la situación económica, social y cultural de la comunidad, de asociarla a la vida de la nación y de ponerla en condición de contribuir al progreso del País. Todos estos procesos presuponen dos elementos esenciales: la participación activa de los habitantes en los esfuerzos realizados para mejorar el nivel de vida y la máxima iniciativa posible de la misma población; la disponibilidad de servicios técnicos y demás en forma tal que se favorezca y se haga más eficaz la iniciativa, la asistencia recíproca y la ayuda propia. (ONU, 1956, citado por Hytten, 1966, p. 32 y Ander-Egg, 1980, p. 51)

Se trata de la primera definición oficial del desarrollo comunitario propuesta por Naciones Unidas, repetida posteriormente en otros documentos internacionales y ampliamente difundida y utilizada entre los especialistas de este ámbito.

Características que deben reunir los programas de desarrollo comunitario (Organización de Naciones Unidas, 1964):

- 1) Las actividades que se emprendan deben tener como objetivo satisfacer las necesidades fundamentales de la comunidad; los primeros proyectos deben iniciarse atendiendo a los deseos expresados de la población.
- 2) El mejoramiento de la comunidad puede lograrse mediante actividades inconexas en cada esfera esencial; sin embargo, su desarrollo total y equilibrado requiere una acción concertada y la elaboración de programas de fines múltiples.
- 3) El cambio de actitud de la población es tan importante como las realizaciones materiales de los proyectos de desarrollo de la comunidad en las primeras etapas del desarrollo.
- 4) El desarrollo de la comunidad tiene por objeto lograr una mayor y mejor participación de la población en los asuntos locales, la revitalización de las reformas existentes de gobierno local, y sirve de transición hacia una administración local eficaz en los lugares donde ésta no existe.
- 5) La identificación, el estímulo y la formación de los dirigentes locales deben constituir un objetivo esencial en todos los programas.

- 6) La mayor participación de las mujeres y los jóvenes en los proyectos de la comunidad robustece los programas de desarrollo, les da una base más amplia y asegura un progreso duradero.
- 7) Para tener plena eficacia, los proyectos emprendidos por el esfuerzo propio de la comunidad requieren la ayuda intensa y amplia del gobierno.
- 8) La aplicación de un programa de desarrollo de la comunidad a escala nacional requiere la adopción de normas oportunas, disposiciones administrativas concretas, la contratación y capacitación del personal, la movilización de los recursos locales y nacionales, y la organización de investigaciones, experimentos y evoluciones.
- 9) Los recursos de las organizaciones no gubernamentales voluntarias deben aprovecharse plenamente en los programas de desarrollo de la comunidad, en el plano local, nacional e internacional.
- 10) El progreso económico y social en el plano local exige un desarrollo paralelo más amplio a escala nacional (Naciones Unidas, 1964, pp. 6-14).

Para la comprensión de la concepción del proceso *desarrollo comunitario* en este momento, podemos diferenciar los tres aspectos fundamentales:

- a) los elementos que intervienen;
- b) la naturaleza del proceso; y
- c) las condiciones precisas para que pueda darse el proceso.

En cuanto a los *elementos* que intervienen, se considera la participación de la población misma en los esfuerzos para mejorar su nivel de vida, atendiendo a su iniciativa, y el suministro de servicios técnicos y de otra índole que estimulen esa iniciativa. En referencia a la *naturaleza* del proceso, este es fundamentalmente educativo y organizativo. Educativo, en tanto, la materialización de los proyectos es menos importante que los cambios cualitativos que se manifiestan en las actitudes y en la vida de relación de una comunidad y, a la vez un proceso de organización, dado que promueve la acción colectiva, reorienta las instituciones y requiere la aparición y la capacitación de nuevos líderes locales. Por último, para que este proceso educativo y organizativo pueda darse es preciso al menos dos *condiciones*: a) tener en cuenta las necesidades de la población y b) prestar asistencia técnica y financiera a la comunidad.

Hasta este momento el desarrollo de la comunidad era principalmente orientado y aplicado a zonas rurales pero, debido a los problemas derivados de la emigración y el rápido proceso de urbanización que se producen en algunos países subdesarrollados (aparición de grandes urbes), impulsa la aplicación de los programas enunciados anteriormente en las zonas urbanas también.

En 1961 se establece la Alianza para el Progreso (en adelante ALPRO) y se elaboran los planes de desarrollo por medio de profesionales expertos en planificación y desarrollo comunitario pero sin la participación de la población. Los proyectos tienden a influir en todas las áreas de la realidad social: vivienda, salud, educación, saneamiento ambiental, infraestructura básica y desarrollo rural en general. Esta modalidad no sólo era promovida por instituciones internacionales, sino por organismos nacionales.

Fue el momento de los programas económicos y las políticas sociales implementadas desde el Estado para logro del desarrollo social, a lo que dio en llamarse «*sustitución de las importaciones*» con inversiones en las nuevas industrias con tecnologías relativamente nuevas, para América Latina, pero en desuso en los países desarrollados e industrializados. La idea fundamental sustentada por los equipos técnicos de la Alianza para el Progreso, es la de introducir cambios planificados en una comunidad.

Una segunda etapa, dentro de este proceso de definición y enfoque de desarrollo de la comunidad fue la surgida alrededor de la «*teoría de la marginalidad*», cuyo precursor fue el belga Rogelio Veckemans (Núñez, 1992, p. 36), con el apoyo del Centro de Desarrollo Económico y Social para América Latina [DESAL]. Se analiza la dificultad que tenían los sectores populares en lograr su «participación» en el desarrollo, siendo «marginados» de todos los beneficios sociales que le brindaba la sociedad. Sólo un grupo, los participantes del desarrollo, podrían participar del proceso de producción y de los beneficios que la sociedad les tenía, mientras la gran mayoría estaban marginados de ellas. Estos grupos generalmente, eran los desempleados, subempleados y obreros no calificados que no contribuían en nada al desarrollo económico. La capacitación profesional y el acompañamiento de los expertos en desarrollo, de los marginados, conducirían a una integración y a participar de los beneficios que el Estado brindaba. Se habilitaron centros promocionales que tenían como intención incorporar a los pobres en los planes de desarrollo que eran conducidos principalmente por instituciones u organizaciones relacionados con la democracia cristiana con la intención de captar a los dirigentes y canalizar sus reivindicaciones por cauces controlables. El carácter «humanista» de la teoría hizo que muchos militantes de los sectores populares, se adhiriera sin cuestionamientos al planteamiento, facilitando, en ocasiones, el camino de la manipulación y de programas asistencialistas para los sectores «marginados».

A través de este planteamiento se puede extraer que el objetivo ideológico de este enfoque del trabajo en comunidad, referenciado a través de un cambio planificado, significa a todas luces un cambio controlado, manipulado, en tanto en cuanto se cambia hasta dónde el que implementa el programa así lo desea, es decir «*hay que cambiar todo para que no cambie nada*». Lo que subyace a esta forma de trabajo comunitario es el de hacer muchos cambios controlados y planificados, para de esta forma no permitir transformaciones en características estructurales de un sistema que se desea mantener. En este tipo de práctica meramente asistencial no se plantean realmente objetivos de transformación estructural, al no reconocer la existencia de luchas de clases en el interés de la sociedad. Se parte, por tanto, de que los conflictos radican en los individuos que conforman la comunidad y no en las condiciones económico-sociales y políticas de ésta. Las características más significativas de estas prácticas son que se orientan hacia las necesidades materiales de la comunidad y la motivación de la comunidad obedece sólo a la satisfacción de ese tipo de necesidades. Ello determi-

na que sean programas adinámicos, dado que desaparecen lentamente con el apoyo externo al no quedar nada.

Pero fue el brasileño Paulo Freire, con su obra *«Pedagogía del Oprimido»* (Freire, 1972), quien introduce por vez primera el análisis de clases y proponía «trascender el carácter instrumental, pragmático de la participación propuesta por el Desarrollo de la comunidad» (citado por Núñez, 1992, p. 38). El desvelamiento que hizo Freire de la manipulación de los programas asistencialistas y desarrollistas a favor de la clase dominante, a través de los supuestos programas de desarrollo, hizo que la mayoría de las personas que estaban trabajando con ideas y elementos de la teoría de la «*marginalidad*» dejaran de hacerlo, y se comprometieran con este nuevo paradigma teórico.

El conjunto de estas experiencias prácticas fue el germen del desarrollo comunitario de acción local, y responden a la preocupación por la cooperación y la coordinación de las diferentes organizaciones entre sí. A partir de este momento, se inicia un proceso de énfasis en la planificación conjunta para el desarrollo de programas sociales.

En Europa, bajo la influencia de EE.UU., surgirá la concepción basada en la organización de la comunidad, en el que los elementos claves para el trabajo son los problemas y los recursos sociales de carácter institucional que existen. El eje central de la intervención es la relación problema-recurso.

La organización comunitaria y el desarrollo comunitario son modelos que tienen en común la unidad de intervención: la comunidad, es decir la consideración de que los problemas sociales pueden y deben ser tratados desde el nivel de comunidad, en tanto núcleos básicos o células sociales. La comunidad como unidad geográfica y funcional, es decir delimitada territorialmente y constituida por personas y grupos con intereses comunes, es la unidad de análisis e intervención.

El desarrollo de la comunidad en América Latina, a partir de los sesenta, es impulsado desde los gobiernos a través de los programas de «promoción popular», con políticas orientadas a la integración y participación ciudadana sin exclusiones. Estas políticas parten de dos concepciones: la marginación es una de las características del subdesarrollo y, por otra, es necesario la integración de los marginados en la sociedad. Estas primeras premisas van radicalizándose dado que encierran cierta funcionalidad intencionada de mantener el sistema vigente, al pretender integrar a los marginados en una sociedad que los margina por sus circunstancias y características estructurales. Es preciso, pues, avanzar hacia procesos de cambio del sistema. En cualquier caso, las experiencias de desarrollo comunitario han jugado un papel importante al enfatizar la participación ciudadana y el uso de los líderes endógenos dentro de los proyectos de planificación y desarrollo rural y urbano. Como resultado de las políticas institucionales, varios países en desarrollo han implementado un modelo de planificación social a nivel nacional y un enfoque de desarrollo local en el contexto local.

La ideología subyacente parece ser el motor de un cambio de teoría y práctica. En este sentido, determinados autores han identificado la ideología como factor clave de

diferenciación entre la «organización de la comunidad» y el «desarrollo comunitario». Pero consideró que la ideología no puede suplantar a la teoría ni a los valores, sino que estos tres aspectos deben «caminar» juntos, aunque manteniendo su propia identidad.

Desde opciones pragmáticas se ha considerado la «organización de la comunidad» como un método y un modelo de intervención social desarrollo en países con Sistemas de Bienestar Social. Aplicado en contextos caracterizados por el crecimiento económico y el empleo, en lo que los diferentes servicios y prestaciones de los Sistemas de Protección Social se coordinan entre sí para atender mejor las demandas sociales particulares, existiendo una cobertura básica ante situaciones de necesidad y unas aceptables condiciones de vida. Marco Marchioni (1999), define la organización comunitaria como una rama del Trabajo Social comunitario tradicional basada en la implantación y coordinación de diferentes recursos para la atención de las necesidades de la población, siendo los recursos institucionales y profesionales los protagonistas y basado en principios de eficacia y eficiencia. El «desarrollo de la comunidad» se aplica en los países en vías de desarrollo, especialmente orientado al crecimiento económico y pretende «...contribuir directamente a cambios estructurales en la economía y en su sistema productivo que permitiera la superación del subdesarrollo» (Marchioni, 1999, p. 11). Pero si el desarrollo comunitario se realiza desde una perspectiva meramente económica, conducirá a enfatizar una concepción tecnocrática de la naturaleza de la intervención comunitaria, es decir, centrada en el cumplimiento de los programas diseñados por los técnicos, abandonando la participación de la población en el proceso de cambio. Sin embargo, el *desarrollo comunitario desde una perspectiva humana* se basa en un proceso de ayuda para lograr el cambio libremente elegido por la población, por medio del desarrollo de sus capacidades. Las soluciones técnicas son inútiles si no se tienen en cuenta los sentimientos, actitudes y los deseos de la comunidad, pues la solución debe ser accesible y deseable desde su punto de vista (Batten, 1969, p. 191).

En la actualidad, organización y desarrollo de la comunidad son coincidentes. Batten (1965, 1966, 1969) y Marchioni (1985, 1987, 1997, 1999, 2001) consideran que el proceso de movilización de la población como agente para el cambio (habilidades, proceso) cuenta más que el producto (desarrollo material enfatizado en sus inicios) de este cambio. De esta forma, ambos hacen coincidir organización comunitaria y desarrollo de la comunidad denominándolo: organización del desarrollo comunitario, basado en principios tales como: establecer relaciones de confianza y respecto con la comunidad, acordar el cambio desde la seguridad y confianza a sus gentes e impulsar el trabajo grupal como mecanismo de aglutinar voluntades e intereses. Ambos modelos tienen en común las técnicas que utilizan: estadísticas, demográficas, comunicativas, persuasivas, dinámicas de grupos, educación de adultos, etc.

En *síntesis*, en la actualidad la intervención comunitaria contempla la mezcla de los planteamientos anteriores de organización y desarrollo comunitario. Desde la primera opción metodológica se considera necesario impulsar la adecuada coordinación de los recursos sociales existentes para una mejor atención a las necesidades sociales, eliminando los factores de riesgo que originan su aparición mediante la implantación y consolidación de programas de marcado acento preventivo. Al mismo tiempo y desde la perspectiva de desarrollo de la comunidad, deben incrementarse y enlazarse con las anteriores intervenciones, estrategias orientadas a mejorar la situación económica, evitar la dicotomización social y favorecer procesos reales de inserción social y laboral de colectivos en procesos de marginación y exclusión económica y social.

El desarrollo comunitario actual considera necesario trabajar con la comunidad y no para la comunidad, lo que supone procesos a medio y largo plazo. Las aportaciones de los Programas de desarrollo comunitario al proceso de formación del Trabajo Social Comunitario, pueden concretarse en el hecho de que el análisis de las diversas experiencias de programas de desarrollo comunitario, propició la elaboración conceptual y metodológica de este tipo intervención comunitaria.

3.3. LA CONSTRUCCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO CONTEMPORÁNEO

A partir de los sesenta se produce un cambio en la práctica de la «organización de la comunidad» tanto en Europa como en los Estados Unidos, basado en la vecindad (Twelvetrees, 1988, 1996) y en los subgrupos de un territorio, donde la acción de base se tronca fundamentalmente con tácticas de participación, resolución de conflictos vecinales e incluso movilización, a partir de las agencias locales.

En la década siguiente se produce un proceso de debate en torno a dicotomías que se encuentran en las raíces del Trabajo Social en general y de la intervención comunitaria en particular. Nos referimos a: Trabajo Social general vs. especializado, Trabajo Social directo vs. indirecto, Trabajo Social directivo vs. no directivo, organización comunitaria vs. desarrollo comunitario y desarrollo comunitario vs. desarrollo local. Las discusiones y toma de posiciones respecto a éstas son claves para la comprensión del proceso de conceptualización del Trabajo Social Comunitario contemporáneo.

3.3.1. Trabajo Social Comunitario especialista vs. generalista; directivo vs. indirecto

El Trabajo Social se ha ido configurando históricamente como métodos especializados diversos (*casework*, *groupwork* y *community organization*), con el objeto de responder mejor a las nuevas necesidades sociales y adaptarse progresivamente a los

Sistemas de Bienestar Social que iban apareciendo. El trabajador social se especializaba en uno de los tres métodos, por lo que se suponía que no podía trabajar en cualquier otro.

Con anterioridad se ha expuesto el debate entre la consideración de la práctica profesional comunitaria integrada vs. especializada. Dicotomía reflejada en Murphi (1954) quien incluye la intervención comunitaria como aspecto integrante de los roles profesionales, o por el contrario, con Sieder (1962) quien lo considera como secundario o indirecto.

En la década de los setenta se considera necesario adoptar un «método único» a partir de una «teoría integrada». Los diferentes métodos de intervención se transforman en «unidades de atención» (individuo, familia, grupo y comunidad) que, según con la que se trabaje, requerirá la utilización de teorías, métodos, técnicas y procedimientos propios o compartidos con otras disciplinas. El enfoque generalista o «unitario» del Trabajo Social propuesto por Goldstein (1973,1977,1981) en EE.UU., señala que los trabajadores sociales son agentes de cambio que intervienen en diferentes niveles; en lugar de profesionales de uno de los tres tipos de Trabajo Social existentes (de casos, de grupo y de organización comunitaria). De esta forma, no existen unidades de atención específica, sino que el profesional interviene con cualquiera de ellas (individuo, familia, grupo, organizaciones o comunidad), en función de la demanda y el contexto de intervención, utilizando las técnicas apropiadas a cada unidad de atención concreta. Como consecuencia, el trabajador social debe tener formación para trabajar indistintamente con cualquier unidad de atención (individuo, familia, grupos, organizaciones y comunidad).

Pero este enfoque generalista encuentra opositores (Ross, 1967; Rothman, 1964, 1968, 1979a, 1979b; Baldock, 1974; Twelvetrees, 1988; Rezosoazy, 1988; Marchioni, 1987, 1997, 1999; Taylor y Roberts, 1985a, 1985b; Doucet y Favreau, 1997, entre otros) que consideran la intervención comunitaria como un método especializado y distinto, una especialización, lo que conlleva que el trabajador social tenga como unidad de atención única la comunidad (grupos, organizaciones y comunidad de territorio o de intereses). Desde esta opción, el profesional debe encontrarse cualificado para trabajar con grupos, organizaciones y comunidades.

La discusión entre intervención generalista y especializada es similar a la acontecida con la *práctica directa o indirecta*. La directa se entiende como aquella desarrollada con los clientes, para proporcionar ayuda y servicios a los individuos, familias y grupos con dificultades. La *indirecta* se interpreta como la administración, la investigación y el desarrollo de políticas sociales. De esta forma, cuando el Trabajo Social comunitario se desarrollaba en una organización local, la intervención con la comunidad se consideraba directa. Por el contrario, cuando el profesional prestaba sus servicios en una organización destinada a la atención directa, la intervención comunitaria pasaba a ser considerada como complementaria o indirecta, como señalaba Sieder (1962).

Observamos posiciones que sostienen que la organización de la comunidad es una práctica indirecta y otras que la interpretan como directa dada la amplia y diversa gama de actividades que conlleva: defensa de la población y de sus demandas y dificultades; identificación y análisis de necesidades; estrategias de influencia de modificación normativa y de acción política; promoción de la participación ciudadana; planificación, cooperación y coordinación de recursos; planificación y evaluación; captación de fondos alternativos para la puesta en marcha y mantenimiento de centros, servicios y programas; gestión y desarrollo de centros y actuaciones comunitarias, entre otros. En esta interpretación de la práctica directa de la comunidad, cabe mencionar las aportaciones de Taylor y Roberts, quienes señalan que

la práctica de comunidad, en muchos casos, es menos un fin en sí mismo (un proceso deliberado y definido de crecimiento, fortalecimiento y aprendizaje de la comunidad) y más un medio para obtener cambios específicos, reformas y la contestación a necesidades identificadas. En tales circunstancias la práctica de comunidad, a menudo, se convierte en un instrumento de servicio directo de los profesionales hacia sus clientes. (Taylor y Roberts, 1985b, p. 22)

Existen dos elementos que facilitan la resolución de esta discusión:

- a) *nivel geográfico-territorial y*
- b) *orientación directiva vs. no directiva.*

El ámbito geográfico o territorial (ciudad, barrio, pedanía, distritos, etc., dónde se desarrollan las actividades permite definir el trabajo como una práctica directa o indirecta según los casos. La orientación directiva o no directiva permite diferenciar la práctica directa de la indirecta: en el primer supuesto se hace referencia a las acciones directas realizadas para la consecución de objetivos (modificar políticas, influir en procesos normativos, etc.); en el segundo caso, nos referimos a las acciones realizadas como medio para mejorar o apoyar prácticas directas (coordinación de programas para el eficaz funcionamiento de éstos, la captación de fondos para la creación de centros comunitarios, etc.).

La aproximación del Trabajo Social a las Teorías sistémicas y ecológicas contribuyeron a un acercamiento multifacético y holístico en la práctica y, por tanto, a la integración del nivel microsocio (individual y familiar) y el macrosocio (grupos, organizaciones, comunidad), lo individual-colectivo (Robertis y Pascal, 1994) y a la práctica directa e indirecta. Ello implica nuevos roles y funciones de la práctica profesional del trabajador social, aunque también un compromiso de las instituciones para permitir el desarrollo integrado.

Las diversas tradiciones en la intervención social en general y con la comunidad en particular se encuentran influidas por la formación y la experiencia de los trabajadores sociales, el nivel de desarrollo del Estado de Bienestar y el tipo de políticas sociales que se desarrollan. En el ámbito europeo, Inglaterra (el enfoque generalista o unitario no se aplicó al encontrarse consolidada la intervención comunitaria. Se pretendió introducir el enfoque unitario sin recursos suficientes para la implantación del

trabajo social generalista, considerándose su implantación más como inconveniente que como avance) y Alemania se caracterizan por utilizar modelos de intervención socioeducativos o de «*empowerment*», por unas políticas sociales de promoción y prevención y unos presupuestos suficientes para la atención de las necesidades, lo que fundamenta la especialización en Trabajo Social comunitario sin olvidar las transacciones entre los niveles microsocial y macrosocial. En España, por el contrario, las políticas sociales son asistencialistas, los presupuestos son claramente insuficientes, lo que conduce a una orientación más asistencialista, funcionalista y centrada en la resolución de problemas («*resolving problema*») y, por tanto, más proclive a una orientación generalista de la intervención comunitaria. En este sentido, se observa que en la actualidad las instituciones vinculadas con nuestra profesión en España enfatizan la atención directa, especialmente en el nivel microsocial, reduciéndose la intervención comunitaria a gestionar centros, servicios y programas diseñados, financiados y controlados por las Administraciones. Una visión del Trabajo Social Comunitario indirecto y justificado en razón de la intervención con individuos y familias y para la gestión de las políticas públicas.

No existe unanimidad respecto a la consideración del Trabajo Social Comunitario, dado que éste no puede separarse del contexto, del proceso de formalización, de las políticas sociales, de la asignación de recursos, de la organización de los mismos y de otros muchos factores. Es necesario una aproximación ecológica favorecedora de la integración del análisis e intervención micro y macro social, lo que no implica la existencia de servicios específicos en orden a problemáticas y situaciones que así lo requieren. Desde nuestro punto de vista, no es favorable diferenciar lo directo de lo indirecto, dado que ambos son fundamentales para el cambio social.

3.3.2. Las Escuelas de Trabajo Social Comunitario: profesional y socialista

En los años sesenta se configuraron, por oposición ideológica, dos escuelas de Trabajo Social comunitario: la profesional y la socialista. Ambas se identifican de forma polarizada (Baldock, 1974; Twelvetrees, 1988; Robertis y Pascal, 1994) y representan dos formas diferentes de entender el Trabajo Social Comunitario. Progresivamente estas escuelas fueron flexibilizando sus presupuestos, en un proceso de transferencia mutua y convergencia.

3.3.2.1. Elementos de identificación y diferenciación

La **escuela profesional (consensual)** considera que el Trabajo Social Comunitario es una actividad profesional, al igual que la desempeñada con otras unidades de atención, y un medio para:

- a) *conseguir una mayor participación de la comunidad (especialmente de los más desfavorecidos y marginados) y*
- b) *alcanzar mejores condiciones de vida.*

Defiende la no vinculación con organizaciones políticas o sindicales, aunque mantiene el derecho al ejercicio profesional desde las organizaciones ciudadanas o desde las instituciones públicas. Es ajena a lo «político», aunque la acción profesional puede conllevar efectos políticos.

La escuela profesional utiliza elementos teóricos de diferentes disciplinas, incorporando enfoques que permiten realizar un análisis de la marginación y adquirir habilidades técnicas de relación, organización, planificación y evaluación. Se enfatiza la formación técnica, con el propósito de dominar técnicas e instrumentos adecuados para la acción concreta a desarrollar con pequeños y grandes grupos. Concede especial importancia al trabajo con grupos de autoayuda (concebidos como aquellos en los que el logro de los objetivos depende de los recursos disponibles en el propio grupo o de su capacidad para crearlos). Su objetivo es cubrir necesidades de los miembros del grupo, atendiendo a sus propios recursos. A la escuela profesional se la vincula con una actitud de colaboración con las instituciones; utilizando como estrategia el consenso.

La **escuela socialista (conflictual)**, al contrario que la profesional, se encuentra ideologizada, tiene un carácter de actividad política al considerar la intervención en lo «político» como algo necesario para lograr el cambio social hacia una sociedad socialista. Para ello se plantea como objetivos:

- a) *despertar la conciencia de la clase trabajadora y*
- b) *ayudar a las organizaciones a aumentar su poder ante las instituciones.*

Para ello utiliza los conocimientos teóricos marxistas y radicales en su análisis de la sociedad, concediendo menor importancia a la preparación técnica de los profesionales. Concede especial atención al trabajo con grupos de presión, en los que el logro de los objetivos depende de recursos externos. Se pretende, a través de estos grupos de presión, influir en la toma de decisiones políticas con el ánimo de que las instituciones creen servicios, mejoren las condiciones de vida y atiendan adecuadamente las necesidades de la comunidad y de sus segmentos de población. Esta escuela mantiene una actitud de confrontación respecto de la Administración, al considerar que la colaboración (como defiende la profesional) sugiere un control del profesional y una adaptación de la comunidad a su voluntad. Las estrategias de intervención son de tipo político, de confrontación o de conflicto.

La siguiente Tabla (2) compara a ambas escuelas de Trabajo Social comunitaria en función de criterios de identificación (hacia dentro) y diferenciación (hacia el otro –extremos–).

Tabla 2. Diferenciación escuelas profesional y socialista

Criterios de identificación/ diferenciación Polarización	Escuela Profesional (consensual) Acción profesional	Escuela Socialista (conflictual) Acción política
Concepción del trabajo social comunitario	Actividad profesional, no identificable con partidos o acciones políticas o sindicales	Forma de acción política
Organizaciones con las que se vincula	Organizaciones ciudadanas e instituciones públicas	Organizaciones políticas y sindicales.
Objetivos del trabajo social comunitario	Ofrecer mayor participación a la comunidad, especialmente a las más desfavorecidos. Conseguir mejorar sus condiciones de vida	Concienciar a la clase trabajadora. Ayudar a las organizaciones a aumentar su poder ante las instituciones.
Enfoque teórico-práctico	Análisis de la marginación de naturaleza estructural, sin interesarle teorías más generales sobre la sociedad. Conocimientos vinculados con la formación técnica.	Teoría marxista para un análisis de la sociedad. Más énfasis en conocimientos teóricos que técnicos.
Medios e instrumentos utilizados.	Acción con grupos pequeños o grandes, especialmente con grupos de autoayuda para cubrir sus necesidades como miembros del grupo. Se trabaja con los recursos existentes	Acción con grupos de presión para conseguir mayores y mejores recursos.
Actitud respecto de la administración	Colaboración	Confrontación
Estrategia de intervención	Consenso	Política: confrontación o conflicto

3.3.2.2. Proceso de convergencia entre escuelas y resultados de los entrelazamientos

A finales de los sesenta y principios de los setenta, esta dicotomía / polarización va suavizándose progresivamente y empiezan a converger ambas escuelas, aunque manteniendo ciertos aspectos diferenciadores. Los extremos se aproximan y se produce un acercamiento mutuo, lo que significa compartir los planteamientos propios y los contrarios en una serie de aspectos sobre los que habían construido sus diferencias. Los planteamientos teóricos funcionalistas (consensuales) y dialécticos (conflictuales) convergen en un modelo teórico de «cambio planificado».

Los cuatro aspectos que mejor definen esta convergencia son:

- a) *el enfoque teórico-práctico;*
- b) *el tipo de grupos con el que se interviene;*
- c) *actitud respecto de la administración y*
- d) *estrategia de intervención.*

Este proceso de convergencia lo podemos analizar a partir de la siguiente tabla (3)

Tabla 3. Elementos de convergencia escuelas profesional y socialista

<i>Elementos de convergencia</i>	<i>Escuela Profesional (consensual)</i>	<i>Escuela Socialista (conflictual)</i>	<i>Resultados de la convergencia</i>
<i>Enfoque teórico-práctico</i>	Considera útil la teoría marxista para un análisis de la realidad social y concede mayor importancia a la formación teórica, equiparándola con la técnica.	Considera necesario ofrecer una mayor importancia a la formación técnica y a las teorías procedentes de otras disciplinas.	Conceder similar importancia a la formación teórica y técnica, incorporando teorías marxistas y de otras disciplinas.
<i>Tipo de grupos</i>	Considera necesario impulsar la acción con grupos de presión.	Ofrece importancia a los grupos de autoayuda.	Es necesario intervenir tanto con grupos de autoayuda como con grupos de presión, dado que los primeros pueden convertirse en los segundos, y éstos pueden contribuir al desarrollo personal de sus miembros.
<i>Actitud respecto de la administración</i>	En ocasiones es necesario revelarse contra la administración, como medio para que ésta pueda acceder a cambiar políticas y crear recursos necesarios.	No siempre es necesario entrar en confrontación con la administración para que ésta acceda a las demandas de los ciudadanos. Los procesos de negociación puedan conducir a la consecución de éstos objetivos.	Ambas escuelas asumen la actitud mantenida por la contraria. Defienden tanto la colaboración como la confrontación con la administración.
<i>Estrategia de intervención</i>	Advierten la importancia de la confrontación o conflicto para la consecución de objetivos. En ocasiones, es necesario desarrollar estrategias de confrontación para lograr metas.	Consideran que no siempre es necesario utilizar la confrontación con la institución para alcanzar determinadas metas. Es posible conseguir las mediante el consenso.	Se aceptan ambas estrategias de intervención, es decir la de consenso y la de conflicto. La utilización de una u otra dependerá de lo que requiera cada situación de forma concreta.

De esta forma se comprueba un tránsito de la polarización a la convergencia ideológica de las escuelas de Trabajo Social Comunitario. Proceso que transcurre, como luego se explicará, entre las estrategias de intervención comunitaria.

3.3.3. El Trabajo Social Comunitario: cambio planificado

El enfoque pragmático del cambio planificado pretende, como señala M^a. A. Rupp, armonizar la bipolaridad creada entre la sociedad, concebida como oposición de intereses y conflictos (enfoques críticos) y la interpretada como un conjunto que tiende al equilibrio y al consenso (enfoques funcionalistas). La autora afirma que, en la sociedad moderna, los conflictos son un elemento permanente de la organización social, que sirven al progreso y al cambio, por lo que «el trabajo social de comunidad debe situarse en el contexto de cambio dinámico» (Rupp, 1972, p. 17). Rupp considera que la organización comunitaria se encuentra relacionada a tres ideas clave:

- a) *cambio ordenado y planificado de las relaciones sociales;*
- b) *intervención de un especialista; y*
- c) *participación comunitaria.*

Define la organización comunitaria como el esfuerzo deliberado de reconstrucción social en el nivel de la comunidad local. El profesional trata de reorganizar la comunidad, con la participación de la población, y busca la transformación de los individuos y de las instituciones. Un proceso orientado a modificar la vida social de manera planificada y ordenada a través de la intervención de un profesional. De esta forma, el profesional realiza un llamamiento a la participación de la población para restaurar la organización de la comunidad ante los efectos de los cambios sociales. El técnico no busca solamente crear las condiciones propias del progreso social como lo haría un animador de colectividades, sino que pretende la transformación de los individuos en relación a las modificaciones de sus necesidades y aspiraciones. Por tanto, considera necesario respetar la libertad de decisión de la comunidad y la participación de toda ella en la acción para su transformación. Rupp, en su aproximación al Trabajo Social Comunitario, tiende a conciliar / integrar los enfoques consensuales y dialécticos (mencionados anteriormente), en un modelo teórico materializado con el concepto de *cambio planificado*.

Con similares posicionamientos, Lippit, Watson y Westley (1980), definen el Trabajo Social como una de las profesiones cuyo fin es el de influir en el destino de las personas y resolver los problemas del uso, el control y la modificación de nuestro medio ambiente. Señalan que los Trabajadores Sociales como «agentes profesionales de cambio» seleccionan la metodología que van a utilizar y proponen siete fases generales en el proceso de cambio planificado (Lippit et al., 1980):

- 1) *desarrollo de una necesidad colectiva de cambio;*
- 2) *establecimiento de una relación de cambio;*
- 3) *elaboración de una interpretación de los problemas colectivos conjuntamente con la comunidad;*
- 4) *identificación de los recursos (emocionales y materiales) disponibles, dificultades y posibles «camino», metas e intenciones para la acción colectiva;*
- 5) *transformación de las intenciones en esfuerzos reales de cambio;*
- 6) *generalización y estabilización del cambio, mediante la implicación de todos los grupos de la comunidad y la difusión de resultados; y*
- 7) *logro de una relación terminal.*

En *síntesis*, reducir el Trabajo Social comunitario a una técnica de planificación social puede reducirlo a una mera asignación de recursos, aunque, por otra parte, es necesaria una metodología que proporcione rigor y calidad en los análisis e intervenciones comunitarias. La organización comunitaria se encuentra guiada por dos metas:

- a) *la confianza en (y la mejora de la utilización del) el proceso democrático de la comunidad y*
- b) *la responsabilidad de permitir desarrollar a la comunidad sus propias capacidades para identificar y resolver sus problemas.*

La práctica de la organización de la comunidad se basa en su proceso «democrático», es decir, en que la última decisión se deja al sistema-cliente, por lo que el rol de capacitación se fundamenta en el cómo se realiza dicho proceso (directivo o no-directivo).

3.3.4. El Trabajo Social Comunitario contemporáneo

Hemos podido comprobar que el Trabajo Social Comunitario no ha mantenido una definición unívoca a lo largo del tiempo. Algunos/as lo definen a partir de las actividades que los profesionales del Trabajo Social realizan en el ámbito de los Servicios Comunitarios y, en el peor de los casos desde los Servicios Sociales de Atención Primaria, identificando los objetivos y actuaciones de éste como los definitorios del Trabajo Social Comunitario. Esta concepción nos parece una simplificación y un reduccionismo profesional y metodológico inaceptable. Para otros, todo Trabajo Social realizado en el medio abierto constituye Trabajo Social Comunitario. En este sentido, cualquier actividad realizada en el ámbito comunitario es considerada Trabajo Social Comunitario. De igual forma, aunque de manera contraria a la anterior concepción, ésta última opción muestra un perfil generalizable a cualquier profesión y actividad.

3.3.4.1. *Una aproximación conceptual y operativa*

El Trabajo Social Comunitario contemporáneo surge de la convergencia de la organización comunitaria y el desarrollo comunitario. El desarrollo comunitario progresivamente va abandonando el enfoque desarrollista y hace hincapié en la promoción de la comunidad, como

proceso de capacitación democrática a través del cual las personas priorizan sus necesidades, tratan de buscar las mejores soluciones e intervienen en las cuestiones que les afectan, lo que desarrolla la conciencia de sus cualidades, potencialidades y posibilidades y les permite asumir la responsabilidad de su propio desarrollo individual y colectivo. (Kisnerman, et. al, 1991a, p. 69)

En similares términos es definida la organización comunitaria o el desarrollo comunitario, indistintamente, por autores como: Kramer & Specht (1983), Rezsohazy (1988), Twelvetrees (1988), Marchioni (1984,1985,1987,1997,1999) y Doucet y Favreau (1997), entre otros. Todos ellos nos introducen en un marco de desarrollo comunitario integral, cercano a lo que se consideraría como ecodesarrollo. Utilizan el plural al referirse a las formas de intervención comunitaria, en el sentido de que la intervención deberá adaptarse al contexto social, económico y organizacional al que pretende servir.

La intervención comunitaria en el Trabajo Social se debe caracterizar por su carácter holístico, no directivo y motivador; lo que significa dar prioridad al proceso de participación y promoción frente al técnico, siendo éste un recurso más instrumental en función de las necesidades del mismo proceso de desarrollo humano.

Movilizar una comunidad y desarrollar estrategias y convicciones entre la gente requiere principalmente dos cuestiones interrelacionadas:

- a) *las tareas técnicas y*
- b) *los procesos de interacción o transacción* (como señala Germain).

Gran parte de la desilusión y la ineficacia de la intervención comunitaria hoy en día es resultado, entre otras cuestiones, de la incapacidad para aunar correctamente ambos aspectos. Ello implicará combinar eficazmente los tres «modelos» clásicos (planificación social, desarrollo de la comunidad y acción social) con el objetivo de conseguir un enfoque integrado del Trabajo Social comunitario. Existen dos aproximaciones conceptuales que recogen ésta posición, concretamente las sugeridas por Kramer y Specht (1983) y los profesores Doucet y Favreau (1997).

Kramer y Specht señalan que la organización comunitaria

se refiere a varios métodos de intervención donde quiera que un agente de cambio profesional ayuda a un sistema comunitario de acción compuesto de individuos, grupos u organizaciones comprometidas en una acción colectiva planificada con el fin de enfrentar los problemas sociales dentro de un sistema democrático de valores. Tiene que ver con programas que pretenden el cambio social referido fundamentalmente a las condiciones del entorno y las instituciones sociales. Implica dos principales preocupaciones interrelacionadas (a)

los procesos de interacción del trabajo con un sistema de acción, que incluyen identificar, reclutar y trabajar con los miembros, y fomentar entre ellos relaciones interpersonales y organizacionales que faciliten sus esfuerzos; (b) las tareas técnicas implicadas en la identificación de las áreas problema, la movilización de los recursos necesarios para la acción eficaz, y la evaluación de los resultados de los programas. (Kramer & Specht, 1983, p. 14)

Esta definición abarca tanto las tareas técnicas del modelo de la planificación social como los procesos de interacción del modelo de desarrollo local.

Por su parte, los profesores Doucet y Favreau ofrecen una aproximación sustantiva a la organización comunitaria, que integra los modelos y niveles de intervención, al referirse a ésta como

una intervención que actúa principalmente en el seno de las comunidades locales, lo que los Americanos llaman un bottom-up process, una aproximación por abajo en oposición al top-down approach, aproximación por arriba a partir de las políticas sociales de un Estado; que está enfocada sobre el potencial de cambio social de las comunidades locales a partir de la identificación de necesidades y de problemas que suscitan tensiones en sí mismas; que posee una intención de transformación social y de democratización permanente, comprometiendo en ello a las organizaciones democráticas que ella ha contribuido a construir; que tiene una preocupación central de organización de nuevos poderes y servicios en el seno de estas comunidades locales; y, finalmente, que se desmarca del trabajo social tradicional, de la práctica tradicional de ayuda social, es decir pone el acento sobre las fuerzas, talentos habilidades de la gente y no sobre sus insuficiencias. (Doucet & Favreau, 1997, p. 10)

Doucet y Favreau definen la organización comunitaria como una intervención de cambio social planificado en las comunidades locales, en forma de micro-desarrollo, cuyos objetivos son suscitar la organización y movilización de la población, o parte de la misma, para asegurar más fuerza y poder social.

El término ecodesarrollo permite integrar los presupuestos y que no son otros que superar la clásica concepción de «desarrollo» y la visión «paternalista» del especialista y/o institución⁸. De esta manera se pretende superar el desarrollo económico deshumanizado, impuesto a comunidades «subdesarrolladas» y/o de arriba a abajo. Es necesario un desarrollo humano, una «*democracia de la cotidianeidad*» (como nos sugiere Max-Neff, 1994), que ofrezca prioridad al proceso de capacitación de la población para que ésta reflexione, adopte decisiones, planifique y actúe por sí misma, para alcanzar un desarrollo económico y social de la comunidad. A pesar de ser menos tangibles los resultados a largo plazo, se comprueba que ofrecen mayores garantías de continuidad en el tiempo al ser procesos liderados por la comunidad y sus actores.

⁸ El ecodesarrollo, es una noción propuesta por Mauricio F. Strong, (PNUMA) y concebida como un estilo de desarrollo que insiste en soluciones específicas para los problemas particulares de cada zona geográfica-ecológica, teniendo en cuenta los recursos naturales y culturales, así como sus necesidades actuales y a largo plazo. Intenta reaccionar contra la moda dominante de soluciones universales adaptables a todas las situaciones y cree en la habilidad que tienen las sociedades para valorar sus propios problemas y encontrar soluciones a los mismos para que asuman la responsabilidad y el protagonismo de su propio desarrollo.

El Trabajo Social con comunidades tiene como unidad de atención la comunidad y como instrumento de intervención ella misma, articulada en grupos y organizaciones. Las relaciones intergrupales que se producen en la comunidad, junto con los procesos interaccionales entre los diferentes actores, son el marco de actuación principal. Un enfoque globalizante, que considera el conjunto de instituciones, programas y actividades sociales, económicas, sanitarias, etc., de una colectividad. Su finalidad principal es la promoción de individuos, grupos y colectivos, oponiéndose a propuestas intervencionistas basadas en la exclusividad asistencial. Propone, por el contrario, una intervención basada en el cambio, en la revitalización de la localidad, impulsando los recursos endógenos, detectando y promoviendo capacidades latentes, concienciando, favoreciendo nuevos mecanismos de participación generando una estructura, dinámica y roles técnicos flexibles, operativos e inclusivos.

Supone atender a procesos humanos a largo plazo, mediante intervenciones preventivas orientado a la acción política local que mejore las condiciones de vida de los ciudadanos y favorezcan entornos sociales ricos y sostenibles donde puedan desarrollarse como personas.

3.3.4.2. *La relevancia del desarrollo de dimensión local*

La atención a las necesidades sociales desde una perspectiva comunitaria y local tiene antecedentes tan clásicos como el Informe Seebhom –1968– (Seebhom Report, 1968), Barclay –1982– (Barclays y otros, 1982) y Griffiths –1988– (Vila, 1989 y Griffiths, 1989). Los programas de desarrollo nacional se transforman progresivamente en proyectos de desarrollo local que facilitan la implantación de políticas emanadas desde la identificación de las situaciones-problema por las mismas personas, grupos y comunidades a quienes afecta, la determinación de acciones viables para la resolución de éstas, la programación de las actuaciones a emprender, los mecanismos de evaluación, etc., en definitiva, estableciendo marcos efectivos del hacer comunitario desde lo activo-participativo, desde lo global-local (Pastor, 2012a). La dimensión local es el ámbito privilegiado desde el que operacionalizar las directrices más globales, a la vez que, lugar apropiado para la identificación y atención de las necesidades sociales de sus miembros, la promoción de la coordinación interinstitucional y el diseño de políticas integrales. Los servicios socio-sanitarios desde el ámbito local son los artífices de las tendencias actuales del Trabajo Social Comunitario, enmarcadas en la progresiva descentralización de las Administraciones Públicas en torno al ámbito local y en la incesante incorporación de la iniciativa social con un protagonismo real en la elaboración, gestión y evaluación de políticas comunitarias. De esta forma, la proximidad de la estructura administrativa y organizativa a sus protagonistas-actores-destinatarios, no deja lugar a dudas al considerar lo local como la dimensión clave para la consecución de la participación; pero ésta no se produce de manera automá-

tica o por mera sinergia con el desarrollo local, es preciso hacer converger ambos elementos. Un nuevo enfoque que plantea un cambio en el desarrollo de las comunidades locales, basado en lo integral, endógeno, ecológico, equilibrado, armónico, local y cooperativo (Nogueiras, 1996, p. 30-31).

3.3.4.3. La iniciativa y la participación ciudadana

Como nos sugiere Rezsohazy (1988), la participación se puede considerar como el acceso real de los hombres y las mujeres a las decisiones que les afectan y consideran importantes. Ello implica tres reflexiones:

- 1) *la toma de conciencia* de los habitantes frente a sus problemas y la comprensión de los datos que definen su situación;
- 2) *el reconocimiento* de que una comunidad debe transformarse a partir de su propio fondo cultural, con sus propios medios y a partir de su propia historia; e
- 3) *implicar a la población* en la búsqueda de soluciones, lo que conlleva crear condiciones de capacitación y progreso con el objeto de suscitar nuevas iniciativas sociales de carácter comunitario.

En similares términos, Marchioni (1987, 1994, 1999, 2001) considera a la comunidad no como destinataria de acciones, sino como protagonista y propietaria de su cambio. La participación de esta forma se va convirtiendo en un asunto central en las agendas políticas⁹. En el proceso de organización del desarrollo local, los sujetos-actores presentes en la comunidad son los verdaderos protagonistas de la acción social local. Se trata de integrar la diversidad de proyectos personales y grupales en un proceso colectivo desde una visión cooperativa y solidaria, realizando acciones conjuntamente y de forma consciente para alcanzar unos objetivos previamente determinados por las partes implicadas.

La reorientación del modelo de Estado de Bienestar ha traspasado «obligaciones» propias del Estado a la sociedad civil, lo que ha provocado la privatización de parte de la acción social, ocasionando ciertas desigualdades estructurales en nuestra sociedad,

⁹ Así, a modo de ejemplo, en la I Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social (Copenhague, 1995) ya se indicaba que el objetivo fundamental del desarrollo social es: «mejorar la calidad de vida de todas las personas, por lo que exige la creación de instituciones democráticas, el respeto de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales, el aumento de oportunidades económicas equitativas, el imperio de la ley, la promoción del respeto de la diversidad cultural, el derecho de las personas a pertenecer a minorías y la participación activa de la sociedad civil. El acceso a los recursos y la participación son fundamentales para la democracia, la convivencia pacífica y el desarrollo social. Todos los miembros de la sociedad deberían tener la oportunidad de ejercer el derecho y la responsabilidad de participar activamente en los asuntos de la comunidad en que viven» (Munday, 2001, p. 7). En similares términos se refieren los distintos Informes sobre Desarrollo Humano (PNUD, 2002, 2003, etc.).

dado que la lógica del mercado no se ajusta, en todos los casos, a la lógica social. El tránsito hacia la Sociedad del Bienestar nos proporciona un resurgimiento comunitario desde la reivindicación del papel de la iniciativa social en la resolución de las problemáticas que afectan a la comunidad, pero a la vez, un debate sobre el papel y transparencia participativa de éste y la responsabilidad pública.

El Trabajo Social con la Comunidad debe apoyar la constitución y desarrollo de grupos locales con capacidad reivindicativa, que luchen por una sociedad civil fuerte capaz de defender los derechos ciudadanos y de reducir las diferencias sociales. Un Trabajo Social comprometido con el impulso de nuevos mecanismos de participación ciudadana que profundice en la democratización de la toma de decisiones de los nuevos gobiernos locales. El principio metodológico que debe regir la intervención profesional es el del respeto hacia el otro, a su propio contexto. Esto requiere de un ejercicio personal y profesional de aproximación y distanciamiento constante para conocer la realidad de los sujetos-actores en la doble dimensión objetiva-subjetiva. En coincidencia con Royo; la intervención comunitaria será efectiva «cuando quienes participan en su realización práctica están inmersos en sus objetivos, conocen el lugar y el significado de la propia acción en su conjunto, y están personalmente interesados en el cumplimiento ya que han participado en su elaboración» (Royo, 1997, p. 41).

3.3.4.4. *La integralidad. El desarrollo socio-cultural y económico*

La promoción socio-cultural y económica de la comunidad adquiere un significado amplio en el desarrollo social, donde los elementos que la componen se encuentran relacionados transaccionalmente de manera dialéctica y por consecuencia es imprescindible que las intervenciones sean globales. Ello implica que cualquier intervención del trabajador social deba estar precedida de un claro análisis de las consecuencias de las acciones a emprender, las cuales deben ser conocidas y aceptadas por la comunidad.

La consideración e integración de los aspectos económicos en las Políticas Sociales, y en el Trabajo Social Comunitario, es esencial, dado que lo social y lo económico deben «caminar juntos», dado que se retroalimentan entre sí. El análisis e intervención estratégica favorece la implantación y gestión de políticas y programas integrales. La práctica de la organización y desarrollo de la comunidad ha sido un proceso que se ha producido entre la consideración de las personas como consumidores de bienes y servicios de bienestar socioeconómico (sujetos pasivos de programas impuestos); a la concepción de las personas como proveedores de bienes y servicios de bienestar (sujetos activos).

3.4. EL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO EN ESPAÑA: ORÍGENES, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS

En éste último apartado se presenta un análisis del proceso de conceptualización y profesionalización del Trabajo Social Comunitario en nuestro país. Se ha pretendido integrar experiencias, discusiones, conceptualizaciones y debates, que emanados desde los marcos públicos y privados han proporcionado la configuración del Trabajo Social Comunitario. Para ello su descripción se desarrolla en torno a cuatro etapas, que transcurren desde las tímidas experiencias institucionales públicas y privadas que el régimen franquista «permitió» hasta los nuevos retos y compromisos que se presentan en a inicio del nuevo milenio.

3.4.1. Las incipientes experiencias comunitarias (hasta 1977)

En España las primeras formas de acción social se enmarcan desde la beneficencia privada y la caridad, sobre todo, desde las instituciones y grupos eclesiásticos. A mediados del siglo XIX se institucionaliza la beneficencia pública, concebida como organización y actividad orientada a ofrecer prestaciones gratificables de mera subsistencia a favor de personas indigentes, financiado con fondos públicos y privados. Las manifestaciones e iniciativas del Trabajo Social en España, estuvieron condicionadas por la dictadura de Franco que luchó contra toda forma de organización democrática. El Trabajo Social con la Comunidad, que parte de un modelo de sociedad participativa, no se pudo desarrollar en una sociedad que negaba los derechos políticos y democráticos fundamentales, a diferencia de lo que acontecía en gran parte de Europa.

Este período se caracteriza por una especial vinculación entre Iglesia y Estado. Ambas instituciones disponían de posibilidades económicas y técnicas para el desarrollo de programas sociales dirigidos a la realización de acciones benéfico-asistenciales con especial énfasis en el tratamiento individual de las problemáticas sociales. Las dificultades sociales no tenían causas sociales, de ahí que la intervención se centrara en el individuo como sujeto aislado. El enfoque del trabajo social reducido al trabajo con individuos fue paulatinamente trasladándose al ámbito colectivo sin un respaldo institucional.

Como señala Malagón (1999), no es hasta los años sesenta del siglo XX, coincidiendo con una nueva etapa del régimen franquista, cuando se detectan nuevas iniciativas en el contexto europeo, como son los planes de desarrollo orientados a dar respuesta a los problemas agrarios y del campesinado. La reforma económica y social de la tierra puesta en marcha por el régimen, posibilitó la creación de nuevas comunidades rurales.

El desarrollo comunitario en general y el Trabajo Social Comunitario en particular, caminan de la mano, en éstos inicios, de la organización de Caritas Diocesana Espa-

ñola¹⁰, que pone en marcha los «centros sociales de comunidad», en algunas parroquias del Estado Español donde los trabajadores iniciaron la aplicación del método de Trabajo Social de Comunidad. La principal característica que tomó aquella práctica fue la de promover la toma de conciencia y la sensibilidad hacia los propios problemas y la falta de recursos en que vivían algunos grupos en los cinturones industriales, e impulsar su participación en la reivindicación de derechos. Los trabajadores sociales trabajaban con grupos de personas que vivían en situación marginal y promovieron la creación de recursos para la higiene, servicios escolares, transporte, etc. La mayoría de ellos eran inmigrantes y grupos de etnia gitana que a causa de su origen tenían problemas de integración en comunidades más amplias (Rossell, 1999).

Desde la convicción de impulsar el desarrollo económico y social de la población más necesitada, en 1965 Cáritas crea la Fundación FOESSA (Fomento de Estudios y Sociología Aplicada). Sus primeros estudios sobre la pobreza en España, dirigidos por Demetrio Casado y la sistematización de las experiencias realizadas en el mundo rural y urbano, contribuyeron a iniciar un cambio teórico y metodológico en el Trabajo Social Comunitario. La difusión de las experiencias contribuyó a generar principios como: crear condiciones socio-económicas en las comunidades, contribuir a la participación activa de la población, emprender actuaciones que respondan a necesidades e intereses de la propia comunidad y animar y potenciar los líderes locales. A partir de 1965, Cáritas pone en marcha acciones de desarrollo de zonas deprimidas y de asistencia. Se promueven los servicios sociales de la organización y se crea el Secretariado Pro-Gitanos. En 1969, la Administración española encarga a Cáritas la gestión del Programa Pro-Bienestar Social, con el que se promueven servicios de Cáritas en toda España. En 1970, se celebran reuniones nacionales de Acción Social y Desarrollo

¹⁰ En 1957 Caritas crea la Comisión Episcopal de Caridad y Beneficencia de la Iglesia, así como el Centro de Estudios de Sociología Aplicada, que contribuyó decisivamente para la realización de investigaciones de planificación social. Ello es importante en un momento en que las acciones asistenciales se realizaban sin fundamentación, planificación y formación técnica. Cabe resaltar que en ese mismo año, Caritas crea la «Sección Social» y asume la *gestión de las constructoras benéficas de viviendas sociales*. En 1959, ésta organización inaugura sus *primeros Centros Sociales* y en 1963 inicia una campaña de alfabetización, educación de adultos, información y protección escolar. En 1964, Cáritas concluye la elaboración del *Plan Nacional de Asistencia y Beneficencia o Plan CCB* (Guijarro, 1968, Casado, 1969), aplicándose los primeros planes integrales de actuación contra la pobreza en Baza (Casado, 1969), Badajoz (Álvarez Errondosoro, 1972), Lorca, Cabrera, Granada y otros. Estos Planes, desde una concepción asistencial, pretenden el desarrollo económico y social de las comunidades en los que se implanta, partiendo de sus necesidades y potenciando los recursos existentes, al objeto de racionalizar técnicamente las formas de resolución de los problemas sociales y la distribución de los recursos. Desde la concepción cristiana de amor y solidaridad entre los hombres, Caritas, con éstos Planes, apuesta decididamente por la *promoción social integral* mediante acciones como la: creación y promoción de cooperativas; servicios de orientación jurídico-laboral; iniciativas de agrupación de familias en economatos y cooperativas de consumo; campañas de capacitación de emigrantes; e integración de inmigrantes. Concretamente el Plan Baza contribuyó al progreso social y económico de una de las zonas más deprimidas de España, siendo *«jalón de la investigación empírica española en problemas sociales»* (Casado, 1999).

Comunitario, entre otras y dos años después, se ponen en práctica programas de acción comunitaria, atención a grupos marginales, transeúntes, ancianos, gitano s y juventud principalmente.

En éste periodo las Naciones Unidas a través de sus publicaciones y experiencias contribuyen a la concepción del desarrollo de la comunidad en España. En éste sentido cabe mencionar a Eyvind Hytten¹¹ como uno de los referente teóricos del incipiente Trabajo Social Comunitario es España.

El primer encuentro de profesionales del Trabajo Social sobre la intervención comunitaria tuvo lugar en Barcelona, en agosto de 1961, dirigido por las expertas italianas C. Pagani y A. Giamb Bruno (Malagón, 1999, p. 77). En 1968 Marco Marchioni participó en un Seminario sobre Desarrollo Comunitario e Investigación Social, patrocinado por el Programa Europeo de Desarrollo Social de las Naciones Unidas y organizado por la Asociación de Asistentes Sociales de Barcelona. Este Seminario marcó un cambio en la concepción del Trabajo Social, más centrado en lo comunitario.

Las aportaciones teóricas y metodológicas del Trabajo Social con la Comunidad en sus inicios, tienen como principal protagonista a M. Marchioni, trabajador social y politólogo italiano. Su cargo como Director del Proyecto de Desarrollo Comunitario en la Comarca Rural de Vélez-Málaga (1965-1967) (Marchioni, 1967 a), marca el inicio de sus innumerables aportaciones al Trabajo Social Comunitario. Entre 1967 y 1971, desempeñó tareas de asesoramiento y supervisión de experiencias de Trabajo Social Comunitario en toda España: Barcelona, Málaga, Jerez de la Frontera, Valladolid, etc.; siendo nombrado experto por la O.N.U. para la formación de personal de carácter social. Con su enfoque radical y de acción política, convulsionó al Trabajo Social Comunitario. Contemplaba la acción política y la participación ciudadana en la transformación social y económica de las comunidades. En éste período su modelo fue más motivador que real, dado que no era posible su aplicación práctica en la España de Franco.

Nos encontramos en una época en que la situación política era ya insostenible, a pesar de la dura represión política que duró hasta el final de la dictadura (1975), existían grupos con ideología política que abarcaban desde las posiciones socialistas moderadas hasta un marxismo radical. Se iban formando también grupos sindicales que, a pesar de su clandestinidad, ejercían influencia en las grandes empresas, estu-

¹¹ Eyvind Hytten, sueco y autor de estudios de filosofía y sociología sobre el desarrollo social de zonas subdesarrolladas, realizó importantes trabajos en Italia, participando directamente en las experiencias de Danilo Dolci en Sicilia. Fue uno de los fundadores del Instituto Siciliano para la Formación de Animadores del desarrollo de Palermo, dedicándose especialmente a luchar contra el analfabetismo. Hytten publicó en 1966, un artículo en la Revista Italiana «Relata e Problemi dell'educazione deg Adulti», nº 13-14, en Roma, con la denominación: «*El concepto de Desarrollo Comunitario*», en el cual revisa los principales documentos de la Naciones Unidas acerca del desarrollo comunitario y posterior a un análisis crítico de las definiciones asignadas al término, nos ofrece una perspectiva muy interesante del desarrollo comunitario como «organismo», «unidad de intervención», «proceso» y «producto».

diantes e intelectuales que encontraban en los barrios obreros un contexto favorable para diseminar sus ideas. En esta situación los trabajadores sociales estaban inmersos en una constante reflexión sobre su profesión y función social. Acontecimientos abonaron la perspectiva ideológica del Trabajo Social en España: el Mayo del 68 y sus cuestionamientos sobre las instituciones y su función social, el movimiento de la «antipsiquiatría» con su crítica al papel represivo de las instituciones asistenciales y de los profesionales, y la influencia del Trabajo Social en Latinoamérica que planteaba nuevos enfoques científicos, metodológicos e ideológicos. Todas éstas contribuciones son un marco teórico-práctico que impulsa actuaciones comunitarias en barrios de las grandes ciudades industriales.

Las contribuciones teóricas y prácticas mencionadas y, especialmente, la influencia crítica-dialéctica del Trabajo Social Latinoamericano, generó un debate interesante en torno al significado y naturaleza del término «desarrollo comunitario», el cual se encuentra vigente en la actualidad del Trabajo Social Comunitario. Emergen las primeras críticas a un Trabajo Social que contribuía al mantenimiento de las estructuras del poder establecido, iniciándose esfuerzos teóricos por definir un método de trabajo unificado con un enfoque global orientado a modificar las condiciones del entorno. El problema sentido y vivido por la propia persona pasaba a ocupar un lugar secundario frente al que se le otorgaba a la comunidad como protagonista y agente de su propio cambio.

Surgen así dos planteamientos opuestos en este período en relación al enfoque de cómo realizar el Desarrollo Comunitario:

- a) *reformista* y
- b) *crítico*.

El *enfoque reformista, evolucionista o desarrollista*, trata de promover un desarrollo comunitario acorde con el sistema establecido. Acepta el sistema social vigente e integra el desarrollo comunitario en el marco de sus posibilidades y límites sin cuestionarlo. Por el contrario, el *enfoque crítico, radical o revolucionario*, incorpora la dimensión ideológica del cambio social, es decir, el cuestionamiento del orden establecido. Contextualiza el desarrollo comunitario en el marco de una sociedad global donde el cambio de las estructuras es necesario para transformar las causas que imposibilitan un desarrollo económico y social real de las comunidades. Ambos planteamientos coinciden en la idea de que no existe un método aséptico, dado que detrás de las prácticas del desarrollo comunitario existe una ideología que le imprime un carácter u otro. El Trabajo Social Comunitario se impregna de éstas concepciones y apuesta por la promoción social, es decir por la búsqueda de las causas de los problemas para solucionarlos desde una perspectiva colectiva. Por otra parte, la atención se dirige a los colectivos y zonas más desfavorecidas de nuestra geografía, mediante mecanismos que permitan la incorporación de la población en la resolución de sus problemas y en «motores» del cambio social. Las experiencias prácticas de desarrollo

comunitario, se centran en barrios de las ciudades, orientadas básicamente desde una perspectiva de animación sociocultural. El Trabajo Social Comunitario contribuye a la formación de grupos, captación y movilización de líderes en barrios, intercambio y confrontación de experiencias y creación de servicios específicos.

En este periodo destacar la influencia de los seminarios de Manresa y los Negrals en 1971 y 1972, respectivamente. En éstos se reivindica volver la mirada hacia lo comunitario y hacia los valores inherentes a la comunidad. Concretamente, en el Seminario de Manresa (1971), en la ponencia presentada sobre: «*Revisión de los objetivos del Trabajo Social aquí y ahora*» se indicaba que el

Trabajo Social se propone como objetivo la adaptación del individuo al medio y el ajuste de la persona a su ambiente, sin preguntarse si el medio o el ambiente son aptos para el desarrollo de las potencialidades de la persona. El énfasis puesto en los principios clásicos de individualización, autodeterminación, ha llevado a una acentuación de la dimensión individual del hombre olvidando la dimensión comunitaria» (...) Por lo que se propone una revisión de estos conceptos y buscar las posibles soluciones por parte de las Asistentes Sociales, dirigidas hacia un trabajo social de carácter más colectivo. (FEEISS, 1973, citado por Pino, 2000, p. 278)

Unas afirmaciones que revelan la importancia que se le concede a lo comunitario, a la dimensión colectiva de los problemas sociales, todo ello en un contexto social y político asfixiante en esos años (Pino, 2000, p. 278).

Ambos Seminarios ponen en evidencia la dificultad de promover la participación en una sociedad cuyas estructuras no la permiten, así como el escaso impacto de los programas de desarrollo comunitario realizados hasta el momento, centrados en colectivos muy específicos.

Al final de este periodo, la participación de los movimientos asociativos de la época fue muy importante, planteando planes de acción reivindicativos orientados a la mejora de las condiciones de vida en los barrios. La población deseaba mejorar las condiciones de vida y participaba en la búsqueda de soluciones, realizándose a través de asociaciones de vecinos, asociaciones de padres y otros colectivos. Los Asistentes Sociales eran los únicos profesionales que participaban en la intervención comunitaria, trabajo que se compartía con sacerdotes obreros, líderes sindicales y políticos. Los incipientes movimientos sociales¹² muestran la esperanza del cambio y se caracterizaron por: reivindicar derechos ciudadanos; luchar por las libertades democráticas; servir de cauces de expresión y acción política –ante la ilegalidad de los partidos políticos–; despertar y movilizar a la ciudadanía; exigir viviendas, asistencia médica y social, etc. Se inician algunas luchas «partidistas» para lograr el control de los movimientos sociales, ocasionando tensiones internas y expulsando a los ciudadanos menos politizados.

¹² Asociaciones de vecinos, asociaciones de padres de alumnos, amas de casa, colectivos de pensionistas, de minusválidos, organizaciones caritativas y sindicales, etc.

3.4.2. La implantación del Trabajo Social Comunitario (1978-1987)

Con el fallecimiento del dictador se acelera el proceso de construcción democrática de España. El cambio político que se produce con la transición a la democracia impulsa los Servicios Sociales como plataforma de acción fundamental de los Asistentes Sociales. Esta nueva situación requiere, y de hecho genera, nuevas Políticas Sociales dirigidas a superar los procesos de marginación y desigualdad de muchos colectivos sociales.

En 1977 se promulga la Ley de Reforma Política y se crea el Ministerio de Cultura del que depende una Dirección General de Desarrollo Comunitario encargada de gestionar los centros y servicios socioculturales controlados con anterioridad por el Movimiento Nacional. Con la promulgación en 1978 de la Constitución, se sientan las bases y surgen nuevas posibilidades y realidades sociales favorecedoras de los derechos, la información pública, la descentralización, el Bienestar Social, los Servicios Sociales y la participación ciudadana.

A partir de las elecciones generales de 1977, y en especial después de las locales de 1979, se produce una modificación sustancial respecto a la realidad de los movimientos sociales y de los líderes políticos. Los dirigentes del movimiento vecinal que con anterioridad movilizaban a los ciudadanos de forma colectiva a través de las asociaciones de vecinos y los comités de barrio, se transforman en líderes políticos que acceden a los primeros Ayuntamientos democráticos. Ello conllevó el descenso de la actividad y capacidad reivindicativa de los movimientos sociales. Por otra parte, el nuevo marco político y la falta de liderazgo en los movimientos sociales provocó una crisis de identidad en los mismos que no disponían de espacios formales para ejercer su propia responsabilidad social y política. Los Consejos de participación en las instituciones democráticas en este momento, eran casi inexistentes. El transvase de dirigentes de movimientos sociales hacia la gestión municipal fue provechoso para los Ayuntamientos y los municipios, el problema es que se realizó de forma tan masiva que los movimientos sociales quedaron «descabezados», sin líderes. Los nuevos alcaldes y concejales se vieron desbordados por los alarmantes déficits y la burocracia que habían heredado, lo que les llevó a un activismo inmediateista que no les dejaba ver más allá de la gestión cotidiana abrumadora. Por otra parte, los Alcaldes y Concejales, en muchos casos, se consideraban que disponían del conocimiento y los elementos de análisis suficientes acerca de todos los problemas de las bases, por lo que no prestaron la suficiente atención en articular la participación de los movimientos sociales de donde ellos mismos provenían, limitando el papel de éstos en las decisiones y gestiones municipales de clara incidencia comunitaria.

Entre 1979-1985 las administraciones públicas van configurando el incipiente Sistema Público de Servicios Sociales que sustituye progresivamente a las organizaciones de la beneficencia. El Estado de Autonomías se cristaliza con la promulgación de los Estatutos de Autonomía por las diferentes Comunidades Autónomas (en adelante

CC.AA.). A partir de 1982 se suceden las Leyes Autonómicas de Servicios Sociales, cuyo proceso culminará en 1992 en lo referido a las leyes denominadas de «primera generación». La Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local de 1985, marca el punto de inflexión para el inicio del protagonismo de lo local en la prestación de servicios a sus ciudadanos, al atribuir a los municipios la competencia en la *«prestación de los servicios sociales y la promoción y reinserción social»* (Art. 25.2K). Los Servicios Sociales son prestaciones obligatorias en los municipios mayores de veinte mil habitantes (26.1c). Los Servicios Sociales Municipales inician su andadura, especialmente en las grandes ciudades. La Ley General de Sanidad de 1986 y las Leyes Autonómicas de Servicios Sociales permitirán el impulso de programas de promoción y cooperación comunitaria y del Trabajo Social.

La adhesión de España a la Comunidad Económica Europea el 6 de junio de 1985 favorecerá su incorporación a las políticas de cohesión económica y social, en nuestro caso a Programas como: El Programa Europeo de Lucha contra la Pobreza (1985-88), El Programa de Acción Comunitaria para la Igualdad de Oportunidades de la Mujer (1986-1990).

En éste contexto, desde finales de la década de los setenta, se inicia en el ámbito metropolitano de las grandes urbes, concretamente en Madrid y Barcelona, prácticas de relevancia en el desarrollo comunitario y el Trabajo Social Comunitario. En ambas ciudades, las Coordinadoras de Barrios de Remodelación se centraron en el problema del chabolismo de los barrios obreros. Con métodos participativos y a través de las propias asociaciones vecinales, se construyeron viviendas en barrios periféricos para el realojo de personas chabolistas. El método participativo proporcionó un sistema ágil y eficaz frente a las formas tradicionales con las que se habían desarrollado con anterioridad.

La participación vecinal se estructuró en torno a las Asociaciones de Vecinos de cada barrio, que se configuraban a su vez en una Coordinadora Local. En cada barrio se siguieron formas diferentes de participación de acuerdo con su tradición y estructura, existiendo «delegados de calle», es decir voluntarios que canalizaban las preocupaciones a las Asambleas Generales de Vecinos. Las Asociaciones Vecinales disponían de una Junta Directiva y de una Asamblea General, creándose «Comisiones de Trabajo» con el objeto de favorecer la articulación participada en la toma de decisiones. Los técnicos, entre ellos Asistentes Sociales, eran nombrados o pactados con la Administración, por los vecinos, de tal manera que eran los mismos que ya venían colaborando en el barrio en las asociaciones vecinales. En cualquier caso, los Asistentes Sociales, discutían sus propuestas técnicas en las comisiones y asambleas vecinales correspondientes. Comprobamos que la estrategia de intervención comunitaria del Trabajo Social se encontraba cercana a la acción social con base local.

Cáritas continua impulsando acciones comunitarias de interés en éste momento, como la creación de las Comisiones de Lucha contra el Paro, a partir de las cuales

surgirán numerosas cooperativas de lucha contra el desempleo en la década de los ochenta.

A partir de la implantación de la democracia en España, las teorías y procedimientos de Marco Marchioni son posibles, destacando las acciones formativas destinadas a trabajadores/as sociales que éste protagonizó en distintos lugares. Un referente para el Trabajo Social Comunitario en España, al sistematizar la práctica y elaborar marcos metodológicos de carácter colectivo.

Resaltar la influencia de las aportaciones metodológicas de Montserrat Colomer «*El método básico*» (1973,1974) al incipiente Trabajo Social, una referencia del cambio que se había producido y que coincide con las aportaciones de los trabajos de H. Specht y A.Vickery sobre el «*Unitary Approach*» (1979), Germain (1976, 1978, 1979, 1981, 1983, 1985) y Goldstein, entre otros y cuya existencia era desconocida en aquel momento en España. Colomer considera necesario implantar una metodología capaz de promover la participación de la población, como elemento básico del desarrollo de la comunidad, proponiendo el siguiente procedimiento de intervención: conocimiento global del campo de acción profesional, interpretación de los datos, plan de Trabajo, ejecución y evaluación.

Las escuelas de Trabajo Social vivieron con intensidad y con dificultad estos momentos de cambio en la profesión, ya que los estudiantes llevaban «el método de participación» a los centros docentes. Las posturas radicales tenían que compaginarse con la discusión de nuevas ideas, conceptos y prácticas profesionales. Los autores más influyentes fueron M. Foucault, E. Goffman, P. Freire, M. Marchioni, E. Ander Egg y N. Kisnerman, entre muchos otros.

La progresiva descentralización de los Servicios Sociales motivada por la estructura autonómica, permite superar prácticas benéficas-asistenciales a favor de un modelo de igualdad de oportunidades. Este proceso inacabado evoluciona hacia estructuras integradas de Servicios Sociales Comunitarios en las que el Trabajador Social aparece como figura profesional de referencia obligada en la composición de sus recursos humanos, que en éste período se caracteriza por ser estructuras uniprofesionales. La necesaria adaptación profesional a las estructuras administrativas y el escaso desarrollo normativo existente, conduce a un cambio en el planteamiento ideológico de los trabajadores sociales. Lo individual prevalece sobre lo colectivo, lo que implica cambios en la concepción de abordar y resolver las diferentes necesidades, se «abandona» el Trabajo Social con la comunidad y se incrementa el trabajo social individual con dimensión comunitaria.

Estas preocupaciones profesionales del Trabajo Social fueron ampliamente debatidas en las *I Jornadas de Servicios Sociales en el Mundo Rural*, que el Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo y Asuntos Sociales empezó a realizar en 1985. Estas I Jornadas celebradas en Daroca (Aragón), se centraron en el proceso reciente de implantación de las estructuras básicas de Servicios Sociales en el medio rural. Los profesionales se muestran preocupados por el incipiente proceso de

creación de las estructuras básicas de los Servicios Sociales en el medio rural, y sobre el papel de las Administraciones Públicas en la implantación de estos servicios. Las limitaciones de los Servicios Sociales en el medio rural, por la carencia de recursos y la estabilidad necesarias para responder a las expectativas generadas en la población, centraron el debate de las *II Jornadas*, celebradas en Carmona (Andalucía) en 1987. Ambas Jornadas supusieron un importante avance en el diseño teórico conceptual de la estructura, organización y funcionamiento de los Servicios Sociales Básicos en el medio rural, caracterizados por su proyección comunitaria.

3.4.3. La consolidación del Trabajo Social Comunitario (1988-2000)

En los noventa la perspectiva sistémica adquiere un papel teórico relevante en la práctica del Trabajo Social con las comunidades en España, apareciendo derivaciones de la misma como la ecosistémica, que pretende preparar y utilizar las condiciones del medio para ayudar y potenciar a las personas, los grupos y las organizaciones para cooperar activamente en la mejora de su entorno.

Desde finales de la década de los ochenta hasta finales de los noventa se producen innumerables avances en materia de desarrollo comunitario que posibilitan la consolidación del Trabajo Social en su vertiente comunitaria, aunque también empiezan a surgir importantes incertidumbres respecto de la figura profesional en los diferentes Sistemas de Protección Social.

El Plan Concertado de Prestaciones Básicas en materia de Servicios Sociales de Corporaciones Locales suscrito mediante Convenios entre el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las Comunidades Autónomas en 1988 y la creación del Ministerio de Asuntos Sociales; son aspectos de enorme importancia para la progresiva consolidación de los Servicios Sociales Comunitarios en todo el territorio nacional. Las *III Jornadas de Servicios Sociales en el Mundo Rural* celebradas en Trujillo (Extremadura) en 1988, reflejan las expectativas generadas por la puesta en marcha de dicho Plan Concertado, especialmente en lo referido a la mejora en los recursos, la ampliación y consolidación de plantillas profesionales. La situación de los Servicios Sociales a principios de la década de los noventa presenta importantes lagunas en su perspectiva comunitaria, ante las inadecuadas e insuficientes estructuras para dar respuestas satisfactorias a las necesidades desde el ámbito comunitario.

El trabajador social es el profesional protagonista de los Servicios Sociales Comunitarios, pero en la década de los noventa y con el desarrollo del Plan Concertado de Prestaciones Básicas empieza a no ser el único. Los equipos interdisciplinares son una realidad en los Centros de Servicios Sociales Comunitarios, principales artífices de las estrategias de intervención comunitaria en el ámbito municipal.

La necesidad de aprender desde la experiencia práctica marca el aspecto fundamental de las *IV Jornadas de Servicios Sociales del Medio Rural* celebradas en Santo Domingo de la Calzada (La Rioja) en 1990. El intercambio de experiencias y respuestas ofrecidas en la prestación de Servicios Sociales en el medio rural son considerados

como un método de aprendizaje, a la vez que elemento motivador y cohesionador de los profesionales del Trabajo Social de dimensión colectiva.

La década de los noventa supone el «despegue», a su vez, de las organizaciones e iniciativas sociales y de cooperación internacional. Son muchas las organizaciones sin ánimo de lucro que impulsan proyectos de desarrollo en comunidades consideradas subdesarrolladas.

En éste período es importante resaltar el impulso de las iniciativas europeas vinculadas con el desarrollo comunitario: ADAPT, EMPLEO (NOW, HORIZON, YOUTHS-TART), LEADER I (1991-1994) y II (1994-1999)¹³, Urban I (1994-1999)¹⁴, KONVER, RESIDER, RETES, RECHAR y los Programa de Lucha contra la Pobreza (Pobreza 3 –1989-1994 y IV Acción Comunitaria Antipobreza– 1994-1999)¹⁵. Estas iniciativas comunitarias permiten generalizar la implantación de estrategias de desarrollo comunitario en grandes ciudades, ciudades de tipo medio, así como en el medio rural. Resaltar el inicio de prácticas comunitarias de participación ciudadana a propósito de la Agenda 21, generando un proceso de debate acerca de la no sustentabilidad del modelo desarrollado hasta la fecha.

Los trabajadores sociales se enfrentan al reto y a las posibilidades de la incorporación de España en la Unión Europea. Este análisis centra las V y las VI Jornadas de Servicios Sociales en el Mundo Rural celebradas en Cuenca (Castilla-La Mancha) en 1992 y en Lugo (Galicia), en 1995. Las implicaciones de las Políticas Europeas para el Trabajo Social en la acción local y la organización, estructura y competencias de las Corporaciones Locales, centran la reflexión de sus ponencias y comunicaciones.

El Trabajo Social Comunitario se centra en la integralidad sobre la que se articulan propuestas para un desarrollo sostenible, basado en la vertebración de intereses de los actores implicados. Un desarrollo que requiere compartir una concepción integral y globalizadora de los espacios de convivencia y una intervención profesional comunitaria real. Estas preocupaciones se manifiestan en las VII Jornadas de Servicios Sociales en el Medio Rural celebradas en Jaca (Aragón) en 1998.

La implantación del Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra (1998) y en otras CC.AA., la integración de la iniciativa social en los órganos consultivos de las distintas Administraciones Públicas y en la gestión y prestación de servicios públicos de carácter comunitario son el nexo de unión con los retos del Trabajo Social Comu-

¹³ El medio rural emprendió experiencias de enorme interés en el desarrollo social y económico desde la base de la participación ciudadana y la potenciación de sus recursos. En éste sentido el turismo rural, el turismo verde ha proporcionado un «punto» de arranque de zonas rurales empobrecidas, mediante Planes Integrales, surgidos con los LEADER; con un claro enfoque de intervención comunitaria basada en el desarrollo local.

¹⁴ Los Planes Comunitarios Urban I (1994-1999) pusieron en marcha proyectos en zonas urbanas desfavorecidas, promoviendo el desarrollo de zonas, distritos y barrios deprimidos social y económicamente, como Córdoba, Valencia, Alicante, Murcia, Andalucía, Galicia, Canarias, Madrid. etc.

¹⁵ En ellos constatamos la influencia de Marchioni, consolidándose el método de Investigación-Acción-Participativa.

nitario en el nuevo milenio. Pero debemos hacer constar también algunas «sombras» que empiezan a perfilarse a finales de la década de los noventa. Las leyes de Servicios Sociales de «segunda generación» empiezan a «olvidar» la figura profesional de referencia del Trabajo Social en la Atención Primaria. Unas leyes de servicios sociales (Comunidad Valenciana, 1997, Comunidad de Madrid, 2003, Región de Murcia, 2003, etc.) flexibilizan el sistema hasta hacerlo indefinido, dejando abierta demasiadas «puertas», múltiples incertidumbres para los Servicios Sociales en general y, para el Trabajo Social en particular.

3.4.4. El Trabajo Social Comunitario en el nuevo milenio: retos e incertidumbres

El nuevo milenio se inicia con una clara manifestación de las potencialidades y consecuencias de la globalización. El acto terrorista acaecido el 11 de septiembre de 2001 en EE.UU., convulsiona mercados, estados, políticas, marcos jurídicos en todo el planeta. Lo global y lo local se muestran cada vez más inseparables (Pastor Seller, 2012a). En éste nuevo milenio nos encontramos analizando lo realizado para impulsar nuevas iniciativas basadas, muchas de ellas, en el sectorialismo (Planes de Voluntariado, Discapacidad, Gitanos, Inmigrantes, Familia, Violencia Doméstica, etc.), que tan excelente imagen dan a las Administraciones Públicas, pero cuyas acciones tienden, con el tiempo, a desagregar tantos servicios como colectivos, dejando los Servicios de Atención Primaria con importantes déficits de recursos impidiéndoles el cumplimiento de sus principales fines: preventivos, promocionales e insertivos.

Especial relevancia adquiere para el Trabajo Social Comunitario, en el inicio del milenio, las siguientes iniciativas de carácter colectivo: I y II Plan Nacional de Acción Social para la Inclusión Social del Reino de España (2001-2003 y 2003-2005); las iniciativas comunitarias: URBAN II (2000-2006) y LEADER + (2000-2006) que consolidan los proyectos de carácter urbano y rural, respectivamente. Por otra parte, EQUAL y el Programa de Acción Comunitaria para combatir la exclusión social (2000-2006), brinda posibilidades de partenariado sectorial y zonal, ahondando en la participación y coordinación de esfuerzos.

El Trabajo Social Comunitario en la actualidad se encuentra involucrado en la implantación y consolidación de programas colectivos sostenibles, respetuosos con el medio ambiente y, por tanto, orientados a mejorar la calidad de vida del presente y de las generaciones futuras (Vázquez, Domínguez y Gaona, 2002). El desarrollo local integral es el reto del Trabajo Social Comunitario, tal y como muestran las conferencias y comunicaciones de las *VIII Jornadas de Servicios Sociales en el Mundo Rural*, celebradas los días 6,7 y 8 de junio de 2002 en Cazalla de la Sierra (Sevilla). El lema de este encuentro: «*La artesanía de la felicidad común*», refleja el nuevo concepto de calidad de vida que se pretende alcanzar a través del desarrollo local. Se profundiza en los elementos que integran la calidad de vida y se identifica la brecha existente

entre la calidad de vida deseada y la que se concede desde el Sistema de Protección Social de Servicios Sociales.

Las migraciones, los nuevos sistemas y modos de producción, la incorporación masiva de distintos profesionales en el ámbito de los Servicios Sociales, el partenariado local, la integralidad de acciones, la emergencia de la iniciativa social, la incorporación del mercado en la prestación de los Servicios Sociales, la segunda descentralización, el pacto local, el gobierno de las ciudades, la evolución demográfica, las nuevas estructuras y dinámicas familiares, las nuevas formas de asentamientos humanos, son algunos de los retos a los que nos enfrentamos en nuestro Trabajo Social Comunitario en la actualidad. Un panorama que requiere de un profesional nuevo, renovado, capaz de comprender y analizar de manera global la situación socioeconómica y planificar localmente las actuaciones a emprender con los ciudadanos que en ella habitan.

El/la trabajador/a social en este nuevo contexto debe tener capacidad de apertura, de flexibilidad a «mundos» que tenemos enfrente y que debemos aprovechar, estamos hablando de la sociedad civil, de las asociaciones ciudadanas, de las empresas de inserción social, de marcos que permitan actuaciones comunitarias desde la normalización. El Estado, las administraciones cambian, pero hacia ¿dónde?. La rentabilidad, la eficiencia y la obtención de resultados sociales son objetivos que deben ser compatibilizados con la evaluación económica de los programas sociales; en éste sentido, nuestros discursos también han construido y construyen el Trabajo Social. En éste escenario complejo, se añade la proliferación de titulaciones universitarias y no universitarias de marcado acento social, que tienden a contribuir a mejorar las condiciones de vida y de convivencia de los ciudadanos. Ahora ya no estamos solos –nunca lo estuvimos– en la intervención social, quizás una reivindicación de antaño –equipos interdisciplinares– hoy se convierte en un «miedo» a un espacio profesional cada vez más expuesto/puesto en duda, donde debemos compartir con otros los servicios sociales,... el desarrollo local.

El Trabajo Social con comunidades debe enlazar lo particular con lo general, en el sentido de preparar y utilizar las condiciones del medio para ayudar a las personas y sus colectivos, a la vez que potenciar a las personas y sus organizaciones para cooperar activamente en la mejora de su entorno. Ello requiere una revisión crítica por parte del Trabajo Social hacia una verdadera dimensión comunitaria de interés para la ciudadanía.

El Trabajo Social con comunidades se enfrenta al reto de promover el desarrollo integral de zonas desfavorecidas, mediante el desarrollo de servicios de cuidados en el medio, la potenciación de redes de ayuda mutua, ayuda vecinal, voluntariado, que en un momento determinado puedan servir como redes de apoyo personal a sujetos con problemas, cuidar a los que cuidan e impulsar la cooperación entre las redes de servicios formales presentes en el territorio para conseguir no solo una actuación más eficaz por lo coordinada, sino también más compactada-integrada.

El Consejo Internacional de Bienestar Social, las Asociaciones Internacionales de Escuelas de Trabajo Social junto con la Federación Internacional del Trabajo Social anuncian el marco del Trabajo Social y el Desarrollo Social para la Agenda Global 2020-2030: «*Co-construir una Transformación Social Inclusiva/Co-buikding inclusive social transformation*» (Federación Internacional de Trabajo Social [FITS], 2020). Así, el Trabajo Social, mediante las organizaciones internacionales, nacionales y autonómicas que le representa, se compromete a trabajar en la próxima década para co-diseñar y co-construir comunidades y sociedades prósperas fomentando la participación activa de los sujetos en pos de conseguir transformaciones sociales inclusiva. El marco de la agenda global del Trabajo Social para los años 20, es el resultado de un ejercicio en el que han intervenido todas las organizaciones de Trabajo Social (a nivel profesional, educativo y político) y cuyos resultados nos llega en el año de la Covid-19 (aunque el proceso para definirlo comenzó dos años antes). Sin duda el contexto de pandemia, redefine el sentido de los objetivos, dado que viene atravesado por una crisis global que profundiza desigualdades, pero también recalca la conexión entre los pueblos.

El primer tema de esta hoja de ruta es el «**Fortalecimiento de la solidaridad social y la conectividad global**», compromiso inspirado en la voz sudafricana Ubuntu, “soy porque somos”; una filosofía que destaca la mirada del sujeto en su entorno y la inexcusable interconexión entre las personas y los pueblos. Se trata de una consigna que revitaliza la dimensión colectiva del Trabajo Social y pone en el centro del proceso a las comunidades y los movimientos sociales para avanzar en los objetivos que debemos alcanzar en la próxima década. Así pues, esta hoja de ruta que nos plantea la Agenda Global pone énfasis en la dimensión colectiva de la intervención social. Es ahí donde Trabajo Social puede realizar aportaciones relevantes en el proceso de crear, reforzar y articular vínculos y trabajar desde la perspectiva de derecho y por su garantía.

El Trabajo Social con comunidades se enfrenta a la necesidad de contribuir a estimular la participación de la ciudadanía a través de nuevos mecanismos, organismos y procesos con el objeto de impulsar y consolidar procesos de democracia real (deliberativa y participada), redistribuir el poder y los recursos existentes en las comunidades. Contribuir a generar comunidades que faciliten y promuevan el desarrollo humano y sostenible, donde las administraciones sean garantes de ésta defensa y promoción. El sujeto de la intervención comunitaria no es el individuo, grupo u organización en sentido puro, sino sus transacciones.

En *síntesis*, hemos podido comprobar que el Trabajo Social Comunitario no ha mantenido una definición unívoca a lo largo del tiempo. Se constata la inexistencia de un consenso científico y profesional respecto a cómo se entiende en la actualidad el Trabajo Social Comunitario, no siendo otra cuestión que una insuficiente identidad y especificidad de esta práctica profesional. Esta falta de identidad no puede solucionarse únicamente mediante una mera identificación de causas, dado que seguramente

no se encuentren como tales, pues sus atribuciones se interrelacionarán entre sí de forma circular. En cualquier caso, el escaso bagaje teórico o bien su diversificación; la impregnación de la ideología en la práctica profesional; la evolución de las políticas sociales; la fragmentación institucional; la finalidad de la acción; las diversas estrategias de intervención comunitaria que se desarrollan; la emergencia de los movimientos sociales y su implicación en la gestión de servicios, etc., son algunos de los elementos presentes. Las tendencias contemporáneas optan por vincular la intervención comunitaria en el Trabajo Social con procesos de capacitación democrática de las comunidades locales desde una perspectiva integral, es decir, interinstitucional, multidimensional e interdisciplinar.

La consideración de la intervención comunitaria, bien como fin o como proceso; supone dar un mayor énfasis a aspectos tecnocráticos o racionales, o bien a procesos socioeducativos de capacitación. La organización comunitaria es un concepto genérico que pretende acoger a un amplio y diverso espectro de estrategias de análisis e intervención comunitaria que se desarrollan desde el Trabajo Social. Un conjunto de prácticas vinculadas con el cambio social por la acción colectiva en, con y para las comunidades locales.

Se propone una intervención comunitaria de enfoque generalista (unitario), integradora de la realidad y desde una posición holística o ecosistémica. Es imposible separar en la realidad las transacciones e influencias entre personas, grupos, organizaciones y comunidades. La intervención comunitaria es una práctica directa en sí misma, realizada fundamentalmente a través de grupos y organizaciones, y con menor incidencia con individuos y familias. A pesar de ello, la intervención con individuos y familias es importante en la consecución de comunidades competentes, dado que todo grupo y comunidad se hallan conformados por personas, a la vez que la dimensión individual nos conduce a intervenciones colectivas.

4.

MODELOS TEÓRICOS EN EL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

4. Modelos teóricos en el trabajo social con comunidades

4.1. TEORÍA, PRÁCTICA Y DILEMAS EN EL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

A partir de la década de los sesenta, los profesionales del Trabajo Social iniciaron una reflexión crítica en torno a la división artificial de los métodos, la cual ocasionaba una visión parcializada de la realidad del ser humano. En ésta línea se produce una doble reacción (Zamanillo, 1987): por una lado, en América Latina surge el Movimiento de la Reconceptualización con una visión crítica, radical y revolucionaria y; por otro, en Estados Unidos donde se plantea el llamado Método General o Integrado, con una base más desarrollista. Ambos planteamientos pretendían que el Trabajo Social tuviera como objetivo la transformación de la realidad social, al considerar, entre otras cuestiones que los problemas con los que se enfrentaba la profesión estaban determinados por causas estructurales y no sólo psicológicas o individuales como se venía señalando. Se consideraba necesaria una reflexión acerca de la teoría y la metodología tradicional de Trabajo Social, pues ésta convertía a la persona en responsable de su situación y confundía el sujeto o unidad de atención con el método, encontrándonos tantos métodos como sujetos de estudio.

Desde entonces, como señala Reid (2003), se han realizado esfuerzos para unir en el plano teórico las diferentes actividades desempeñadas por los trabajadores sociales, especialmente los Generalistas (Pincus y Minahan, Landon, DuBois), los defensores de las posiciones ecosistémicas-ecológicas (Germain y Gitterman, Meyer) y los movimientos de capacitación (Cox, Weil, Rothman).

El Trabajo Social con comunidades en España no ha recibido la misma atención que la dedicada a otras unidades (individuos, familias y grupos) en lo referente a su construcción teórica y/o sistematización de la práctica en consonancia con un

ejercicio profesional vinculado con la atención directa e individualizada y, como consecuencia, fundamentalmente, de políticas sociales centradas en la resolución de situaciones de dificultad social a nivel individualizado y familiar, tal y como se constata en diferentes investigaciones sobre la materia en nuestro país (Brezmes, 2008a, 2008b; Berasaluze, 2009; Herrera, 2011; López, 2012; Arrieta, Ferran y Segú, 2012; Gómez, 2013; Fresno, Segado-Sánchez y López, 2013; Lima, 2012, 2013a; Pastor Seller, 2013a; Torices, 2013). La intervención comunitaria en Trabajo Social se ha caracterizado, fundamentalmente, por prestar especial atención a los «saberes» instrumentales y metodológicos dejando en un segundo plano los referentes teóricos que orientan, justifican y dan soporte a la práctica y sentido del «hacer»; de ahí que en la práctica comunitaria observamos, en ocasiones, cierto activismo, intuición en su proyección práctica y confusión entre teoría, metodología, ideología y valores (Pastor Seller, 2010a, 2010b, 2015a).

En el análisis de la teoría en el trabajo de comunidad realizado por Taylor y Roberts (1985b), ya se señalaba la dificultad de construir un modelo único ante las innumerables diferencias entre las distintas escuelas de formación y prácticas emprendidas en contextos comunitarios desde la profesión en el ámbito internacional. Muestra de ello son las diferentes acepciones que ha recibido la intervención comunitaria en el trabajo social: organización comunitaria (Doucet y Favreau), organización y planificación de la comunidad (Marchioni), desarrollo de la comunidad (Rezsohazy), comunidad y desarrollo (Batten), trabajo comunitario (Twelvetrees), intervención colectiva (Pascal y de Robertis), etc. Las razones, en coincidencia con los autores mencionados, de esta mayor dificultad en la construcción teórica del trabajo social con comunidades la encontramos en:

- a) la diversidad teórica utilizada y el pragmatismo practicado por los profesionales;
- b) la reducida base empírica de la práctica comunitaria debido a la insuficiencia de registros de la intervención;
- c) las investigaciones no muestran la influencia ejercida por otros actores en la práctica y en los resultados de la misma, y
- d) la dificultad de conciliar las metas de los clientes y las instituciones para las que habitualmente trabaja el profesional.

Estas dificultades han permanecido hasta nuestros días, tanto en el ámbito internacional como en España (Pastor Seller y Martínez, 2014), aunque bien es cierto la progresiva superación de las mismas, a partir de la distinción entre: teoría, ideología y valores. El profesional tiene que basar su intervención profesional en un marco teórico que la sustente, diferenciado de la posición ideológica y de los valores que orienten su práctica. Estos elementos se hallan interrelacionados entre sí, dado que uno conlleva implícitamente a otros, pero es necesario explicitar las bases sobre las que se inter-

viene para construir y validar modelos teóricos desde la misma práctica comunitaria desde una perspectiva crítica y dialéctica con la realidad institucional y política

Los enfoques teóricos que en mayor medida han incidido en el Trabajo Social con comunidades son los: críticos y radicales, potenciación y defensa y ecológicos, siendo éstos sobre los que incidirá el presente capítulo.

4.2. LAS TEORÍAS CRÍTICAS Y RADICALES: CONTRIBUCIONES Y DILEMAS

El modelo radical y crítico encuentra sus raíces en el movimiento de la reconceptualización (Healy, 2001) y las prácticas de acción comunitaria en barrios desfavorecidos y con minorías en Estados Unidos (Pastor Seller, 2010a, 2013b), Reino Unido y Canadá (Viscarret, 2007) vinculándose con los movimientos activistas, feministas y de lucha trabajadora, concediendo «importancia al contexto político, social y ambiental» (Barranco, 2004, p. 22).

4.2.1. Los fundamentos de un nuevo modelo de «desarrollo comunitario»

El movimiento reconceptualizador de Latinoamérica se basó en el paradigma crítico, superador del determinismo económico e interesado por la dialéctica como enfoque sobre la totalidad social, rechazando la concepción funcionalista del Trabajo Social que pretendía la adaptación del individuo a su medio, considerando a la persona como mero objeto con el que se interviene para lograr su adaptación / integración en el sistema social. Este movimiento pone en evidencia el fracaso reiterado de los planes de desarrollo que se elaboraron desde el exterior y que ocasionaron que la comunidad no participara en estos, al propugnar cambios que sus ciudadanos no habían solicitado ni buscado, objetivos que no habían planificado ni interiorizado, necesidades no sentidas, programas que no contemplan canales de comunicación ni participación, monopolizados por líderes institucionales y técnicos alejados de la realidad sociocultural y económica de las sociedades donde se implantaban, etc. Las críticas del movimiento de reconceptualización se unieron las propias en los EE.UU. conduciendo al germen del método básico o único, superador de planteamientos individualistas, asistenciales, paliativos y meramente terapéuticos.

Desde esa crítica surgen los fundamentos teóricos de un nuevo modelo de «desarrollo comunitario». H. Kruse (1967) y T. Porzecansky (1983) plantean las interrelaciones entre desarrollo económico y desarrollo social, la importancia de los recursos humanos y la necesidad de que la población participe activamente en los programas de desarrollo comunitario. Porzecansky (1983) señala que los elementos que definen el desarrollo comunitario son el trabajo participativo de los grupos comunitarios, su orientación al mejoramiento colectivo y el bienestar y la necesidad de compatibilizar

las acciones de la población con la de los gobiernos locales y nacionales. El enfoque crítico/dialéctico se basa en la consideración del desarrollo de la comunidad como medio para la desalienación, de los individuos, proceso para el cual se requiere la presencia activa de los grupos y de la comunidad en si misma.

La comunidad se considera sujeto de acción y el objetivo del trabajo comunitario es cambiar las estructuras socio-políticas. Un trabajo integral y globalizador para la comunidad, en donde la educación de la población es una actividad central, un proceso concientizador orientado a lograr cambios en los niveles de conciencia de los individuos a partir de procesos educativos y de análisis de la realidad, que les permita darse cuenta de la relación causal de los fenómenos que lo rodean y de este modo generar acciones de transformación social.

Las indudables aportaciones del movimiento de la reconceptualización son evidentes, pero es conveniente señalar la existencia de críticas respecto a su déficit teórico (Grassi, 1994), al enfatizar el activismo y la movilización popular para el cambio social, dando lugar a una dicotomía entre la teoría y práctica profesional.

4.2.2. Las aportaciones de los enfoques radicales y marxistas

El trabajo social radical, considera que los complejos problemas sociales no pueden ser reducidos a meros problemas psicológicos individuales, dado que ello provoca una tendencia a la «culpabilización de la víctima», es decir la responsabilización del cliente de sus problemas sociales. Para el trabajo social radical el control social, la profesionalidad y la posibilidad de realizar una práctica de cambio social crítico, son ejes de su posicionamiento teórico.

Autores como Bailey, Bracker, Galper, Langan, Simpkin, Corrigan, Leonar, Ferguson, Bricker-Jenkins, Hanmer, Illich, Freire, Rojek, entre otros, han influido en la construcción del enfoque crítico/radical, marxista y feminista. Denuncian la búsqueda del «beneficio» propio de los profesionales, en lugar de defender las personas a las que sirve, propiciando el control social y ofreciendo explicaciones individuales. Paulo Freire nos propone la incorporación de la teoría de la concientización en el trabajo social, para desarrollar un trabajo con grupos/comunidades ante situaciones de extrema pobreza y falta de poder.

Rojek (1986) distingue tres posturas críticas y marxistas en Trabajo Social, que podemos distinguir del siguiente modo:

Tabla 4. Posturas críticas y marxistas en el Trabajo Social

PROGRESISTA	REPRODUCTIVA	CONTRADICTORIA
El Trabajador Social es agente de cambio político, promueve la acción colectiva, eleva la conciencia ciudadana y colabora activamente para el cambio social (Galper, 1980; Brake y Bayley, 1980).	El Trabajador Social es un agente de control de la clase trabajadora en el ejercicio profesional (Corrigan y Leonard, 1978)	El Trabajador Social es un agente de control a la vez que incrementa las capacidades colectivas para el cambio. Es habitual donde el Trabajo Social esta primordialmente en manos de los organismos públicos. Abogan por el método de investigación marxista, el materialismo histórico. Refieren la necesidad de una posición no neutral (Corrigan y Leonard, 1978).

Fuente: Elaboración propia a partir de Payne (1995) y Pastor Seller (2015a).

Las formas de actuación del Trabajo Social radical, según Payne (1995, pp. 257-282), son a través de:

- La acción colectiva: la descentralización, democratización y trabajo en equipo promueven la participación en cuestiones comunitarias y favorece la acción colectiva.
- La acción con clientes: la comprensión e interiorización de la opresión por parte de los clientes favorece la autoestima y los procesos de cambio.
- La acción revolucionaria: el movimiento de reconceptualización y de los activistas son ejemplos evidentes.

El enfoque marxista de trabajo social, formalizado por Corrigan y Leonard (1978), propone el método de investigación marxista (materialismo histórico) para comprender y explicar la opresión que generan las estructuras sociales del sistema capitalista y la relación dialéctica entre las personas y su mundo social. Los conceptos básicos de la teoría marxista son: producción, familia, clase, estado y alienación. Boris Lima (1983, 1988, 1990), desde posiciones marxistas, señala las principales características del modelo de intervención en la realidad social: aprehensión sensible, investigación participante, elaboración de planes de acción diversificados, atención a la capacitación, organización y movilización de la comunidad para su transformación y ejecución y control del proceso.

La teoría marxista ofrece una perspectiva del trabajo social centrado en el cambio social de familias, grupos y comunidades delimitadas; vinculado con la clase trabajadora y desde posicionamientos políticos. Se busca la democratización de las institu-

ciones sociales, la creación de espacios y servicios destinados a la clase trabajadora y la adhesión a los movimientos sociales y a las asociaciones profesionales y sindicales para promover el cambio social.

Esta perspectiva ha logrado tener considerable influencia en Europa, al proporcionar a los/as trabajadores/as sociales la conciencia necesaria para que se percaten de las funciones de control que «encierra» su trabajo y de las posibles fricciones entre sus actividades asistenciales y de capacitación y las funciones oficiales de control social. Se considera que el trabajo social en el Estado del Bienestar, no puede permanecer neutral en la relación: Estado - clase trabajadora, aceptando el status quo, sino que el trabajo social debe aprovechar esta situación de «privilegio» para actuar en beneficio de sus clientes, en éste caso la clase trabajadora.

En esta perspectiva crítica es preciso destacar las aportaciones de Jane Addams quien impulso el trabajo social comunitario a través de los establecimientos o asentamientos de Hull House, donde se impulsaron investigaciones para comprender las pésimas condiciones de vida de los barrios de Chicago y que fueron el origen de promulgación de leyes muy importantes, siendo una «representante del movimiento progresista de América, que intentó superar los efectos de la deshumanización de la rápida industrialización con una gran variedad de reformas sociales, políticas y económicas» (Capilla, y Villadóniga, 2004, p. 159). Así mismo a uno de los principales activistas, Saúl Alinsky (1972, 1976), impulsó una metodología radical de organización de la comunidad fundaba en la: detección del interés propio de los ciudadanos (necesidades sentidas); valoración realista del poder estructural y organización y movilización de la población.

4.2.3. La metodología de organización comunitaria de Saúl Alinsky

Saúl Alinsky reconoció el poder de los ciudadanos unidos alrededor de una causa. Procuero una metodología que dio a la gente participación y «*sentido de pertenecer a...*» y llegar a ser importante como ciudadano y frente a la desesperación. Alinsky, principal activista comunitario americano, considera que el radical es aquella persona única que realmente cree lo que dice. Desea un mundo en el cual se reconozca el valor del individuo, estando a favor de la creación de una sociedad donde el ser humano pueda lograr alcanzar todas sus potencialidades.

La *metodología de organización de la comunidad* que promovió se fundaba en los siguientes aspectos;

- a) *detección del interés propio de los ciudadanos (necesidades sentidas);*
- b) *valoración realista del poder estructural; y*
- c) *organización y movilización de la población.*

El método propuesto por Alinsky parte de las siguientes premisas:

- 1) Los pobres mantienen una actitud de apatía y dependencia, que significa una represión de sentimientos como efecto de un sentimiento de impotencia, de inermidad. Por ello, es necesario movilizar esos resentimientos, exacerbarlos, más nunca suavizarlos.
- 2) El proceso de exacerbar estos resentimientos se realiza en base a intereses propios y a la determinación de las necesidades sentidas por la propia población. Alinsky al referirse a las estadísticas señala que algunas personas utilizan las estadísticas como el borracho emplea el poste del alumbrado, para apoyarse y no para recibir la luz que viene de arriba (Diéguez, 2002a).
- 3) Es necesario organizar a los ciudadanos para que adquieran poder, es decir, *capacidad de actuar a favor de metas*, y cambien su situación.
 Cuando la gente se siente impotente, sabe que no tiene los medios para hacer cambiar la situación, no se interesa por el problema (...). Por el contrario, una vez que la gente está organizada y que tiene el poder de emprender cambios, únicamente entonces comienza a pensar en la manera de introducirlos. (Alinsky, 1976, p. 161)
- 4) El conflicto y la controversia son inevitables. La existencia de controversia o conflicto promueve la organización comunitaria.
- 5) El poder se logra por medio de la acción directa (demostraciones, ocupación de espacios públicos, movilizaciones, campañas, manifestaciones, boicots).
- 6) Es fundamental conocer a los líderes y la forma de ejercer el liderazgo.
- 7) Importa saber el número de miembros de las organizaciones, si hay una base popular o si se trata de una estructura integrada por pocas personas.
- 8) No se moviliza a cantidades de personas por simple voluntarismo o altruismo, es necesario que la organización y el programa se realice en base a intereses reales y concretos (Diéguez, 2002a).

El *proceso metodológico de organización comunitaria* que planteó S. Alinsky es el siguiente. En primer lugar es necesario *identificar las necesidades y las pautas de interacción de la comunidad*¹⁶. El segundo paso es la *movilización* de personas y grupos, el *reclutamiento de líderes* y la *formación de una organización propia* de la comunidad y con raíces en ella¹⁷. En un tercer momento se realiza un nuevo *análisis de situación*, de comprensión de los problemas y de los recursos disponibles para enfrentarlos. Por último, se *planifican los objetivos y se determinan los blancos a alcanzar*. Propone lograr el poder local. Como herramienta para lograr el poder local, Alinsky dice que:

¹⁶ La observación fue el método utilizado en sus trabajos del barrio Back-of-the-Yards de Chicago.

¹⁷ La experiencia de Chicago muestra a Alinsky reclutando líderes de grupos étnicos hostiles entre sí: serbios y croatas, checos y eslovenos, polacos y lituanos, convocándolos en base a intereses y necesidades comunes y conformando una «organización de organizaciones» constituidas por todos los sectores de la comunidad.

la organización debe ser utilizada, en todas las formas posibles, como instrumento educativo; pero la educación no significa propaganda. La verdadera educación es el medio por el cual los miembros de una comunidad descubren el sentido de sus relaciones como individuos con su organización y con el mundo que ocupan (...). Cuando no media un proceso de aprendizaje, la construcción de una organización se convierte en el simple reemplazo de un grupo de poder por otro. (1972, pp. 124-125)

En *resumen*, el método de organización comunitaria de Alinsky se orienta a: realizar un análisis realista de situación, captar y formar líderes y participantes por igual, crear una organización autóctona y planificar los objetivos a alcanzar. Las *tácticas de acción directa* son siempre acompañadas de negociación (aplicación de fuerza-negociación tendente a alcanzar acuerdos). La organización (en su caso la Fundación I.A.F.) pone en marcha el proceso, para luego retirarse. Es lo que llamamos en la actualidad la sustentabilidad de los procesos de desarrollo humano.

Alinsky señala que las tácticas significan hacer lo que tú puedas con lo que tú tienes. Son actos conscientes y deliberados por los cuales el ser humano vive con los otros y se ocupa del mundo que lo rodea. En el mundo de «dar y tomar», las tácticas son el arte de *cómo tomar* y *cómo dar*. Aquí nuestra preocupación es con la táctica de tomar; cómo los que no tienen pueden quitar el poder a los que tienen (Alinsky, 1972). En su libro «*Reglas para los radicales. Una cartilla pragmática para Radicales realista*» Alinsky recomienda «táctica de la energía» para solucionar las clases de problemas que los organizadores y los administradores encuentran a menudo. Las reglas que elabora, se orientan a la acción política y a ganar poder en la comunidad. Las «*Reglas de tácticas*» suponen un conjunto de orientaciones prácticas para la acción social. Estas son once:

- 1) El poder no es solamente lo que usted tiene, sino lo que sus adversarios creen que usted tiene.
- 2) Nunca se aleje de la experiencia de su gente. Puede dar lugar a la confusión, el miedo y al retraimiento.
- 3) Cuando sea posible aléjese de la experiencia de sus adversarios. Aquí usted desea causar la confusión, el miedo y el retraimiento.
- 4) Obligue a sus adversarios a actuar según sus propias reglas.
- 5) El ridículo es un arma potente.
- 6) Una táctica que se toma demasiado tiempo se agota.
- 7) Una buena táctica es aquella que la gente tiene y goza.
- 8) La amenaza intimida más que la propia acción.
- 9) La ley principal de táctica es el desarrollo de operaciones que mantengan la presión constante sobre el adversario
- 10) Guarde la presión encendida, con diversas tácticas y acciones, y utilice todos los acontecimientos del período para su propósito.
- 11) Nunca pongas en práctica una experiencia que no conoce la gente, pues el resultado es confusión, miedo y retirada, etc. (Alinsky, 1972).

Después de décadas de su fallecimiento su herencia resuena en América, concretamente en vecindades urbanas que luchan democráticamente por conseguir unos niveles de vida dignos. La misión actual de I.A.F. es entrenar a la gente para organizarse, para tomar la responsabilidad de solucionar los problemas en sus propias comunidades y para renovar interés de los ciudadanos en la vida pública. Las redes de la organización de la comunidad están practicando las técnicas de Alinsky, que no son otras que las de influir en las agendas públicas y privadas en la atención de las necesidades locales.

Un método de organización comunitaria orientado a realizar un análisis realista de situación, captar y formar líderes y participantes por igual, crear una organización autóctona y planificar los objetivos a alcanzar.

Como *conclusión* podemos señalar que el Trabajo Social desde los enfoques radicales, feministas, marxistas y críticos enfatizan la acción colectiva frente a la atención personal, poniendo de relieve aspectos como el poder, la ideología, la clase, el status, la profesionalización, la cuestión feminista y la opresión. Un enfoque teórico que enfatiza la necesidad del estudio y análisis de las necesidades e intereses sentidos por la ciudadanía. Se alejan, por tanto, de los enfoques lógico-positivistas y proponen un consenso entre racionalidad científica y racionalidad popular. La observación y las técnicas cualitativas se enfatizan frente a otras cuantitativas como la encuesta, análisis estadístico, etc., que adquieren un papel secundario o incluso pueden ser percibidas como contraproducentes. El conflicto asume una función positiva en la resolución de los problemas, alejándose así de los paradigmas que procuran minimizarlo o evitarlo. La comunicación y el dialogo con los ciudadanos marca el aspecto socioeducativo, que unido a la reivindicación política orientada al fortalecimiento de la democracia, caracteriza este enfoque.

El modelo teórico radical y crítico se le atribuye haber logrado un auge de los derechos sociales, especialmente de grupos desfavorecidos, y ha contribuido al fortalecimiento de movimientos sociales vinculados con el trabajo social feminista y no-sexista, entre otros. Pero también debemos señalar las numerosas críticas recibidas, concretamente la: no atención a las necesidades personales inmediatas (se considera clientelismo), debilidad en el tratamiento de problemas emocionales y personales, equiparación del poder con el control social y del cliente con la opresión, satisfacción de las necesidades de los colectivos oprimidos como únicos clientes –víctimas–, una teoría, incluso cuestionada como tal, extremadamente ideologizada y poco operativa, entre otros.

En la situación de crisis económica, social y política en la que nos encontramos en la actualidad (Pastor et al., 2019) este modelos de trabajo social recobra fuerza e interés al considerarse necesario incidir más que nunca en cambios estructurales que otorguen a la ciudadanía su capacidad de decidir y de luchar por la defensa y garantía de los derechos sociales hasta ahora alcanzados; de ahí que tenga especial interés en el ámbito profesional y académico (Lima, 2013a; Della Porta, 2013a). Un modelo de

intervención que se vincula con los compromisos de la profesión con los movimientos sociales activistas (Lima, 2013b) que emergen con fuerza en la actualidad (15M, Cumbre Social, 14N; Plataformas, etc.), con un enfoque de participación de afectados/as (Fattori, 2012; Della Porta, 2013b; Pastor Seller, 2018).

4.3. LA POTENCIACIÓN Y DEFENSA: UN MODELO INTEGRADOR HUMANISTA Y EXISTENCIAL

Las estrategias de potenciación y defensa tienen un enfoque radical con ramificaciones humanistas y existenciales. El desarrollo de modelos de práctica profesional centrados en el papel de defensor y potenciador surgen ante la necesidad de identificar y atender a grupos de población con particulares características y necesidades, evitando en su proceso la polarización entre la acción macrosocial y las atenciones individualizadas. Estos enfoques se preocupan de los grupos identificados por su impotencia adquirida para atender sus propias necesidades.

Los modelos de defensa y potenciación presentan objetivos distintos a las perspectivas radicales y marxistas analizadas con anterioridad. Son racionalistas por naturaleza y presuponen la viabilidad de cambiar el entorno a favor de los clientes sociales, mientras que los enfoques radicales y marxistas utilizan la potenciación para crear contradicciones dentro de la sociedad que conducirán al cambio. Por otra parte, los enfoques radicales son materialistas y sostienen que el sistema social necesita antes un cambio sustancial para que sea posible una verdadera potenciación (Rojek, 1986). Por último, los enfoques de defensa y potenciación de las comunidades minoritarias utilizan la estrategia de intervención comunitaria basada en el enlace de comunidad a través de la utilización de consejos asesores «*advisory councils*», mientras que los enfoques radicales se centran en estrategias de intervención de acción política, promoviendo la confrontación.

4.3.1. Marco teórico y referencial

La potenciación –«*empowerment*»– (habilitación según Rothman, 1995; Doucet, 1996, 2002, entre otros), es un concepto central en éste modelo de trabajo social con comunidades. Es puesto en práctica por Barbara Bryant Solomon con minorías (étnicas negras) en contextos comunitarios oprimidos «potenciación negra» (1976, 1985). Se relaciona con la capacitación o desarrollo de capacidades y habilidades personales y sociales para asumir identidades y roles sociales satisfactorios para el sujeto y los grupos minoritarios.

La potenciación tiene como fin «utilizar estrategias específicas para reducir, eliminar, combatir las valoraciones negativos que los grupos poderosos de la sociedad

hacen de ciertos individuos y grupos sociales» (Payne, 1995, p. 288). Para ello propone una intervención en los ámbitos de: la familia, como contexto idóneo de apoyo mutuo, el individuo, el grupo y las instituciones sociales. El modelo de potenciación se considera muy útil en el Trabajo Social y está estrechamente relacionado con la «teoría de la indefensión aprendida», es decir la persona predice que sus conductas poco pueden cambiar la situación, lo que inhibe sus respuestas y se produce la aceptación pasiva de su situación y de los efectos incluso negativos de su no intervención directa. Así mismo, se encuentra relacionada con la «teoría del sistema de la oportunidad deficiente», aplicado por Ohlin en grupos de delincuentes y adolescentes de comunidades minoritarias (Solomon, 1985). Esta refiere la necesidad de que los ciudadanos se involucren en los esfuerzos colectivos para resolver los problemas y en promover y realizar actividades socialmente constructivas orientadas al cambio social de sus comunidades.

La defensa, por su parte, tiene por objeto «promover el control y la participación de los clientes en sus respectivas vidas, en su comunidad y en los servicios que reciben» (Payne, 1995, p. 284) y se encuentra estrechamente vinculada a la normalización. Implica representar los intereses de terceros cuando son incapaces de hacerlo por sí mismos. Un punto clave es el reconocimiento de las diferencias de poder que perjudican a algunos grupos, negándoles el acceso a ciertos recursos y oportunidades, incluido el derecho a participar como miembros soberanos de la sociedad. Uno de los objetivos de la defensa es asegurar que las voces y los intereses de las personas usuarias sean oídos y se responda de manera que afecte a las actitudes, la política, la práctica y la prestación de servicios. Se trata de que las personas tengan más oportunidades de participar en cómo viven su vida y en los servicios que necesitan para ayudarles a ello.

Un concepto referencial vinculado con la defensa es el de representación (Trethick, 2002, p. 235). La defensa implica diversas actividades como hablar, escribir, actuar o alegar en nombre de terceras personas. Como señala Payne (1995), esta representación puede adoptar diferentes formas:

- a) defensa de un caso, se trata de defender en nombre de otra persona recursos, servicios u oportunidades;
- b) defensa de una causa, supone involucrarse en cambios de políticas, procedimientos, etc;
- c) autodefensa, se refiere a las personas que encuentran fórmulas para hablar por sí mismas con el fin de proteger sus derechos y promover sus propios intereses;
- d) defensa de iguales, se refiere al trabajo cooperativo entre dos personas con vista a la autoayuda; y
- e) defensa ciudadana, supone involucrarse en el desarrollo de relaciones con clientes potencialmente aislados, así como en la comprensión y presentación de sus necesidades.

4.3.2. Las prácticas con comunidades minoritarias de Bárbara B. Solomon

Barbara B. Solomon considera que existen minorías que se encuentran en estados de impotencia, ante el cúmulo de valoraciones negativas, para asumir identidades y roles de valía. Entiende los estados de impotencia como la «incapacidad de manejar emociones, habilidades, conocimientos y/o recursos materiales para poder desempeñar con efectividad los roles sociales de valía que llevan consigo la gratificación personal» (Solomon, 1976, p. 16). Los problemas que atraviesan las comunidades minoritarias se relacionan con la ineficacia de sus residentes para influir en las organizaciones que controlan muchas de sus vidas. Las asunciones activas de Solomon para caracterizar la aproximación del trabajo social a la práctica comunitaria especialmente en comunidades minoritarias son las siguientes (Solomon, 1985):

- 1) Las comunidades disfuncionales son aquéllas que no proporcionan los recursos adecuados (alojamiento, protección policial, servicios sanitarios y sociales, etc.) para apoyar el funcionamiento social eficaz de sus residentes.
- 2) Las comunidades minoritarias son menos funcionales que otras comunidades debido a las faltas de equidad institucionales que limitan el acceso a los recursos, porque estos traducen poder, estas comunidades son por consiguiente esencialmente impotentes.
- 3) Existe una relación recíproca entre los individuos y las comunidades, es decir, las comunidades funcionales apoyan el crecimiento individual y el desarrollo mientras los individuos funcionales apoyan el crecimiento de la comunidad y su desarrollo. Por el contrario, las comunidades disfuncionales no apoyan el crecimiento individual ni el desarrollo, así como tampoco sus residentes apoyan el desarrollo de la comunidad.
- 4) La práctica del trabajo social comunitario en las comunidades minoritarias se centra en reducir la ineficacia de los residentes de la comunidad para actuar colectivamente. Ello conlleva analizar, evaluar y actuar ante las faltas de equidad institucional necesariamente.
- 5) La práctica del trabajo social comunitario en las comunidades minoritarias puede conllevar la necesidad de realizarse mediante acercamientos teóricos diversos. En cualquier acercamiento, deberá ser realizado a través de un sistema de agencia social relativamente estable.

Solomon coincide con la aproximación de Alinsky en cuanto: a) la percepción de la comunidad como funcionalmente relacionada con las instituciones sociales, políticas y económicas de la comunidad más grande; b) la percepción de los residentes, como los participantes en lugar de meros destinatarios y v) el significado de la organización de la comunidad entendida como redistribución de poder. En cuanto a las tácticas y técnicas a emplear encontramos diferencias, dado que Alinsky se basa en la confrontación, mientras que Solomon aboga por medios más estratégicos que per-

mitan trabajar desde dentro de las instituciones que patrocinan los profesionales y los recursos para el cambio. Pero este patrocinio no debe constreñir las intervenciones.

La autora describe tres niveles en el proceso de desarrollo de habilidades sociales orientadas a la consecución de sujetos competentes socialmente:

- 1) las experiencias positivas en su temprana edad al ofrecer confianza y competencia en las interacciones sociales;
- 2) el refuerzo de su habilidad para manejar relaciones sociales y usar las instituciones sociales promueve la adquisición de competencias sociales y
- 3) la aceptación y desempeño de roles de relevancia social.

Considera que el estado de impotencia es resultado de las valoraciones negativas que el sujeto recibe en el proceso de socialización (discriminación interpersonal), las cuales producen impotencia generalizada y mutilante en la persona y por un desigual acceso, uso y disfrute de recursos por parte de los grupos minoritarios (discriminación institucional), que origina una ausencia de poder. De ahí que sea de sumo interés identificar estos «bloqueos de poder» (o bloqueos de la capacidad de hacerse por sí mismo), los cuales pueden ser directos e indirectos y aparecen en cualquiera de los niveles del proceso de habilidades sociales anteriormente enunciados. En relación a los bloqueos directos (o discriminación interpersonal), los describe como el conjunto de experiencias negativas tempranas (pobreza, raza, etc.) que reducen la confianza en la interacción social, entorpecen y reducen el aumento de capacidad para desempeñar roles sociales dignos. En cuanto a los bloqueos indirectos (o discriminación institucional), incluye los servicios deficientes que repercuten sobre la salud, el desarrollo, la educación, etc., que impiden que determinadas minorías puedan asumir roles sociales valiosos.

Solomon sostiene que es necesario promover un Trabajo Social orientado al cambio de las instituciones sociales para desbloquear el acceso de los ciudadanos al poder. En éste sentido, la vinculación de los/as trabajadores/as sociales con los organismos que en muchas ocasiones forman parte del sistema de opresión confiere dificultades prácticas. Una estrategia de potenciación supone que los grupos minoritarios adquieran poder y desempeñen roles sociales dignos, lo que conlleva un compromiso de crear y mantener unos servicios efectivos igualitarios y de enfrentarse a las valoraciones negativas arraigadas (Payne, 1995, p. 289).

El modelo de práctica sistematizado por la autora tiene tres objetivos de intervención:

- 1) superar en los clientes las respuestas derivadas de las valoraciones negativas haciéndoles sentir capaces de incidir personalmente en sus problemas;
- 2) localizar y suprimir bloqueos y
- 3) reforzar el apoyo para una solución efectiva del problema.

De las experiencias de intervención en comunidades minoritarias –negras e hispana– de Barbara (Solomon, 1985), desearíamos destacar, así mismo, sus aportaciones

respecto a la gestión de los «comités de la comunidad», como instrumentos de «enlace de comunidad» adoptando el/la trabajador/a social un rol de abogacía social militante de los residentes, conciliando defensa y potenciación.

El enfoque de potenciación, a partir de las aportaciones de Solomon, persigue (Payne, 1995, pp. 289-290) que los clientes: se conviertan en agentes causales en la búsqueda de soluciones a sus situaciones de dificultad; consideren a los Trabajadores Sociales como portadores de unas pericias y unos conocimientos que pueden utilizar, a la vez que compañeros y socios en la búsqueda de soluciones; y comprendan la estructura de poder como compleja y parcialmente abierta a la influencia.

4.3.3. La potenciación y defensa como estrategias de «empowerment» comunitario

El Trabajo Social centrado en la potenciación y defensa de los clientes debe ayudarles a superar las valoraciones negativas y capacitarles para ser agentes de cambio e incidir en la resolución de sus problemáticas. Supone romper el círculo de la impotencia adquirida (falta de poder a lo largo de la vida) por el cual los clientes consideran que sus acciones no producirán resultados útiles.

Las prácticas de Solomon son de enorme actualidad para la comprensión de una práctica orientada a grupos y contextos comunitarios minoritarios. Nos encontramos en la era de las migraciones, un contexto intercultural-mestizo, donde emergen grupos minoritarios oprimidos que requieren de respuestas integradoras individual-grupal, orientados a realizar cambios en las colectividades, tanto desde una perspectiva interaccional como institucional. Los trabajadores sociales tenemos el reto de familiarizarnos con las pautas de comunicación, los valores, las culturas, los estilos de vida y las vivencias de éstos grupos minoritarios para que adquieran un rol de ciudadanía, en igualdad de condiciones de acceso, uso y disfrute a los servicios y a los canales de participación ciudadana. Una estrategia integradora de lo individual, grupal, institucional y comunitario; que contempla una amplia gama de roles: facilitador para el acceso a los recursos, mejorar la autoconciencia de los clientes, mejorar las capacidades y habilidades de capacitación para la realización de tareas concretas y promover cambios en las instituciones para desbloquear los accesos al poder.

Las aportaciones de Solomon permiten unir dos enfoques hasta ahora separados, el del fortalecimiento (empowerment) y la acción política. El «empowerment» comunitario encuentra en Solomon las prácticas reflexivas necesarias para emprender acciones integradoras de lo individual-colectivo, en un continuum circular y reflexivo, capaz de modificar situaciones personales, a la vez que influir en las estructuras y dinámicas institucionales y comunitarias.

La potenciación y la defensa constituyen enfoques orientados al acceso de los clientes a los derechos que les asisten, la promoción de modos de vida independientes, la potenciación de las personas como sujetos de sus propias vidas, etc. Una

estrategia reflexiva, crítica y educativa (en este sentido con ciertas raíces en Freire) establecida con los clientes, donde éstos abandonan la dependencia y se vuelcan en procesos de interdependencia con las redes colectivas de apoyo social. En éste proceso de la dependencia a la interdependencia, el los/as trabajadores/as sociales deben penetrar y comprender la realidad de los clientes.

Como *conclusión*, el trabajo social con comunidades centrado en la potenciación y defensa se orienta a ayudar a los clientes a superar las valoraciones negativas y capacitarles para ser agentes de cambio e incidir en la resolución de sus problemáticas. Supone romper el círculo de la impotencia adquirida (falta de poder a lo largo de la vida) por el cual los clientes consideran que sus acciones no producirán resultados útiles. La sistematización de las prácticas de Solomon son de enorme actualidad para la comprensión de una práctica orientada a grupos y contextos comunitarios minoritarios. Nos encontramos en la era de las migraciones, un contexto intercultural-mestizo, donde emergen grupos minoritarios oprimidos que requieren de respuestas integradoras individual-grupal, orientados a realizar cambios en las colectividades, tanto desde una perspectiva interaccional como institucional. En el Trabajo Social tenemos el reto de familiarizarnos con las pautas de comunicación, los valores, las culturas, los estilos de vida y las vivencias de los grupos minoritarios para que adquieran un rol de ciudadanía, en igualdad de condiciones de acceso, uso y disfrute a los servicios y a los canales de participación ciudadana. Un modelo integrador de lo individual, grupal, institucional y comunitario; que contempla una amplia gama de roles: facilitador para el acceso a los recursos, mejorar la autoconciencia de los clientes y las capacidades y habilidades de capacitación para la realización de tareas concretas y promover cambios en las instituciones para desbloquear los accesos al poder.

Las aportaciones de Solomon permiten unir dos enfoques hasta ahora separados, el del «fortalecimiento» («*empowerment*») y la acción política. El «*empowerment*» comunitario encuentra en Solomon las prácticas reflexivas necesarias para emprender acciones integradoras de lo individual-colectivo, en un continuum circular y reflexivo, capaz de modificar situaciones personales, a la vez que influir en las estructuras y dinámicas instituciones y comunitarias.

4.4. EL MODELO ECOLÓGICO APLICADO AL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

El acercamiento ecológico en el Trabajo Social con comunidades se produce a partir de los años setenta con la aplicación de la teoría de sistemas generales de Von Bettarlanffy (1971)¹⁸. Aunque a principios del siglo XX, M. Richmond, en «*Social Diag-*

¹⁸ Se trata de una teoría biológica, que propone que todos los organismos son sistemas compuestos de subsistemas, formando aquellos a su vez parte de unos macrosistemas.

nosis» 1917 (1965) nos sugería la consideración de trabajar a la persona-en-su-ambiente, lo que requería cambios tanto en la persona como en su ambiente. Pero en el proceso del desarrollo del Trabajo Social esta doble función se dividió, surgiendo dos perspectivas: una centrada en la persona y otra en el entorno. Tendremos que esperar hasta finales de los sesenta para recuperar esta única concepción. Concretamente William E. Gordon, atribuye al trabajo social la finalidad de producir transacciones inductoras del desarrollo de las personas y que éstas mejorasen el ambiente (Gordon, 1969).

Las aplicaciones iniciales de los conceptos sistémicos desde una perspectiva ecológica a la práctica profesional la encontramos en diferentes autores: Germain (1976, 1978, 1979, 1981, 1983, 1985); Goldstein (1973, 1977, 1981); Pincus y Minahan (1973), Specht y Vickery (1979), Ramakrishnan, Balgopal y Pettys (1994); Germain y Gitterman (1996), entre otros.

Germain y Gitterman (1996) formalizan un modelo de intervención denominado el Modelo de Vida o Teoría de Sistemas Ecológicos aplicada al Trabajo Social. Consideran que las personas están en constante situación de intercambio adaptativo con diferentes aspectos del entorno. Ambos cambian y son cambiados por el entorno. Los sistemas vitales (individuos y grupos) deben tratar de mantener un adecuado acoplamiento con su medio ambiente. El modelo ecológico del desarrollo humano de U. Bronfenbrenner (1987) nos ofrece una comprensión de la compleja y permanente interacción de las personas con sus ambientes más o menos inmediatos donde integrar la estructura y la dinámica de las redes sociales y las transacciones de apoyo que se generan en éstas.

La perspectiva ecológica nos permite situar la intervención en Trabajo Social desde la totalidad (Germain, 1985; Davies, 1994; Germain y Gitterman, 1996; Villalba, 2000; Pastor Seller, 2010a). La persona humana se considera en interrelación con su medio ambiente, en la dinámica y compleja red de variables y factores que influyen entre las personas, las familias, los colectivos y el contexto social inmediato y global. Coincidimos con Olza en señalar que «la teoría de sistemas y la teoría ecológica humana como las que mejor permiten comprender a la comunidad global y parcialmente» (Olza, 1996, p. 535). El modelo ecológico supone una herramienta conceptual básica para la integración de conocimientos, la elaboración de nuevas hipótesis, la descripción y el análisis de procesos sociales de integración y vulnerabilidad, la identificación de factores situacionales contextualizados y la elaboración de medidas prácticas para el análisis e intervención en redes sociales.

4.4.1. Principios del enfoque ecológico: el modelo holístico de Carel B. Germain

El enfoque ecológico se centra en las interacciones entre las diferentes unidades del sistema y de éste como un todo, proporcionando una visión holística de la co-

munidad (incluyendo relaciones funcionales y disfuncionales entre sus miembros en sus situaciones y entornos). Aborda temas como el hábitat natural, los ecosistemas, la diversidad, la continuidad, el equilibrio, la globalidad, la adaptación, el bienestar, la interacción y la transacción.

Carel B. Germain, (1985, pp. 31-32) al aplicar éste enfoque en el Trabajo Social con comunidades, advierte de seis cambios fundamentales en la intervención social desde una perspectiva generalista: Ampliación de la unidad de atención cliente/s-profesional, incluyendo el espacio de vida total (comunidad) del individuo, familia, o grupo (espacio vital completo), lo que requiere un mayor conocimiento y habilidades para determinar con los clientes las variables más pertinentes de intervención y promover su accesibilidad a la intervención social.

1) Reorientación de las funciones profesionales: capacitación y sensibilización. La primera centrada en desarrollar capacidades y habilidades de las personas-clientes para que éstas sean competentes en aquellas cuestiones que le conciernen.

2) Nueva forma de definir los problemas, las necesidades y las dificultades de las personas; en razón de las condiciones transaccionales, las cuales pueden ser adaptativas o no-adaptativas. Las primeras, propician el crecimiento y el desarrollo humano, el adecuado funcionamiento social y la mejora de la capacidad del ambiente para apoyar esos resultados. Las segundas, producen tensiones y situaciones de estrés que, en muchos casos, afrontarlas no depende tanto de las capacidades y esfuerzos de la persona, sino de soluciones colectivas. Por tanto, los resultados de esta relación transaccional serán unos u otros según provengan de procesos adaptativos o no-adaptativos. Esta forma transaccional de comprensión de los problemas requiere involucrar en la definición de los mismos tanto rasgos personales, aspectos medioambientales y transaccionales.

3) Considerando lo anterior se producen cambios en el enfoque de ayuda; en términos transaccionales, lo que requiere cambios en el enfoque de los resultados transaccionales de ayuda, centrados en la competencia, la auto-dirección, la autoestima, y la capacidad de adaptación, todo ello en el contexto cultural particular. También incluye un enfoque nuevo respecto a la definición de los resultados transaccionales no-adaptativos, como la opresión y otras injusticias derivadas del mal uso de poder y de las «poluciones» tecnológicas y sociales del ambiente.

4) Ofrece un nuevo marco para la intervención, concretamente es un armazón para la prevención primaria y la promoción del crecimiento, tanto desde una perspectiva clínico-terapéutica (mejora de ambientes para prevenir situaciones de dificultad), como comunitaria (desarrollo sostenible de la comunidad).

5) Ofrece un camino para la reconceptualización o integración de métodos y trabajar con diversas unidades de atención.

Por tanto, el modelo ecológico permite un enfoque para el análisis e intervención con personas, familia, grupos y comunidades, como con instituciones y organizaciones políticas, realizando una integración de métodos y habilidades. Se centra en la

intervención en la persona y en su ambiente, poniendo el énfasis en las acciones a desarrollar por el cliente y en la toma de decisiones, concediendo gran importancia al medio físico y los factores culturales que se relacionan directamente con las oportunidades y obstáculos que se encuentran en nuestra vida.

4.4.2. Una mirada transaccional de/en la complejidad social

Transacción e interacción son dos conceptos centrales en la perspectiva ecológica. La diferencia está entre concebir la persona y el ambiente como un sistema unitario, afectados mutuamente o, por el contrario, considerarlos como separados e independientes de nosotros.

La primera visión es transaccional; es decir, la persona y ambiente están comprometidos en intercambios circulares constantes, «amoldándose» recíprocamente en procesos de influencia mutua, reformándose entre sí en un tiempo continuo y con resultados no predeterminados; es decir, en el sistema persona-entorno cualquier parte del sistema influye en la otra.

La segunda perspectiva interaccional, configura intercambios unidireccionales entre la persona y el ambiente, que se convierten en reacciones de un elemento respecto a la acción del otro, es decir, la conducta de uno se convierte en la causa de la conducta del otro, resultando ser la última efecto de la primera, sin existir influencia recíproca. Los procesos se interpretan como cadenas lineales (causa-efecto) y predecibles, pudiendo determinarse los resultados en intervalos de tiempo discretos. Estos procesos unidireccionales e interactivos suponen que una variable independiente actúa sobre la otra, convirtiéndose la última en variable dependiente de la primera.

De ésta forma, si pensamos interaccionalmente, tendemos a ver cadenas lineales de causa y efecto, esencialmente predecibles, incluso deterministas en sus resultados, y ocurriendo en intervalos discretos de tiempo. Por el contrario, si pensamos transaccionalmente, tendemos a ver un flujo continuo de procesos y sucesos fisiológicos, medioambientales y psicosociales, todos influenciándose y reformándose entre sí en un flujo continuo de tiempo (Coyne y Lazarus 1980; Pervin y Lewis, 1978). Los resultados no son predeterminados antes de que se haya producido, y, por consiguiente, no son predecibles. Lo que es la causa a veces puede ser el efecto y lo que es el efecto a veces puede ser la causa, deja huella alrededor del bucle circular de procesos de feedback (Powers, 1973; Maruyama, 1963). Esto es no decir que las cadenas lineales de causa y efecto no existen en algunos fenómenos conductuales simples, sino que la mirada transaccional explica fenómenos más complejos, como los que abordamos desde el trabajo social con comunidades.

Los conceptos ecológicos son de naturaleza transaccional, es decir, no se refieren a la persona o al entorno, por separado, sino que expresan una relación entre ambos. Los referentes conceptuales son adaptabilidad, tensión y protección.

La adaptabilidad se refiere al ajuste entre la persona y su ambiente e incluye el equilibrio adaptativo entre necesidades, capacidades, derechos y metas de las personas y las cualidades del ambiente social y físico dentro de una cultura dada. Pero este equilibrio nunca se alcanza, dado que los cambios son constantes, requiriéndose adaptaciones incesantes.

Los resultados negativos de las transacciones entre la persona y el entorno pueden conceptualizarse como tensión (Germain, 1985, p. 36), entendida como falta de control sobre los sucesos, debido a la insuficiencia de recursos internos o externos, amenazando la autoestima y promoviendo la desvalorización y rechazo por otros, sobre todo por los compañeros íntimos (Wills y Langner, 1980). La pobreza, el desempleo, las pérdidas relevantes y la desvalorización por otros, probablemente, son algunos ejemplos de estresores que tienen consecuencias a medio y largo plazo, al minar la autoestima y estar fuera del control de éste; al exceder a los recursos personales y medioambientales de que dispone. Con el tiempo, este tipo de vivencias pueden llevar al desaliento, a sentimientos de impotencia, incompetencia y depresión. La vivienda pobre, los servicios públicos escasos, los insuficientes recursos de los sistemas de protección social, la falta de acceso a los canales y órganos de toma de decisiones, etc. imponen cargas personales y familiares de distinta naturaleza a diferentes grupos sociales.

La tensión tiene un carácter subjetivo (Cox, 1978), cuando la persona reconoce una diferencia entre una demanda percibida y los recursos interiores y exteriores para enfrentarse a ella. Tales percepciones probablemente son mediadas por la edad, sexo, cultura, experiencia, y los estados físicos y emocionales. La experiencia emocional de juegos de tensión (Cox, 1978; Germain, 1985) las denominan protección siendo las que favorecen la adquisición de estrategias y habilidades en los procesos de reducción o eliminación de las tensiones que se producen en las relaciones transaccionales persona(s)-entorno. Los estresores graves que acontecen en nuestras sociedades complejas requieren de soluciones colectivas para afrontarlas (Mechanic, 1974). En muchas ocasiones comprobamos que las respuestas institucionales llegan demasiado tarde, dado que los cambios sociales son más rápidos que las adaptaciones institucionales para su atención.

La protección eficaz requiere tanto de capacidades y habilidades personales para la resolución de problemas, la gestión de sentimientos negativos y el mantenimiento de la autoestima; como de recursos medioambientales y estructuras sociales (Germain, 1985, pp. 37-38). Los recursos incluyen: a) motivación e incentivos para sostener la motivación de la persona en su empeño por afrontar su situación; b) información sobre los estresores para poder enfrentarse adecuadamente a ellos; c) estructuras sociales que aporten los apoyos sociales y emocionales necesarios para ayudar a gestionar los sentimientos negativos despertados por la tensión (adquisición de habilidades y capacidades en la resolución de problemas, entrenamiento de las mismas, etc.) y d) recursos y prestaciones concretas.

Estas son las transacciones adaptativas que llevan al crecimiento y desarrollo humano, al adecuado funcionamiento social y a la expansión de la capacidad del ambiente por apoyar tales resultados. Cuatro cualidades o capacidades se encuentran involucradas para la consecución de estos resultados adaptativos: competencia, auto-dirección, capacidad de relación -«*relatedness*» Germain (1985, p. 38); autoestima y sentido de identidad. Cualidades utilizadas en distintos ámbitos disciplinares, entre ellos el Trabajo Social (Shapiro 1970; Goldstein, 1981; Solomon, 1976, 1985; Germain 1976, 1978, 1979, 1981, 1983, 1985 y Germain y Gitterman, 1996).

Aunque son considerados procesos vitales universales y libres de prejuicios culturales, estas potencialidades, para transformarse en capacidades requieren de estímulos medioambientales denominados «nutrientes». La variedad de estímulos («nutrientes medioambientales») que las personas necesitan para desarrollar estas cualidades, incluye estímulos biológicos, cognitivos, sensorio-perceptivos, emocionales y sociales. Todos ellos deben proporcionarse en cantidad, calidad y momento adecuados (Germanin, 1985, pp. 38-39). Entre los estímulos o propiedades («nutrimentos») sociales («medioambientales») podemos enunciar:

- a) las oportunidades («propiedades») del entorno («medioambientales»),
- b) el respeto social y
- c) el poder; al influir en la disponibilidad y calidad de otros «nutrientes» medioambientales.

Estas tres propiedades se asignan diferencialmente en nuestra sociedad. El enfoque ecológico ofrece un marco de consideración de los problemas no desde una óptica individual, sino relacional, pues toda persona se encuentra inmersa en un sistema de relaciones de interdependencia con otros sistemas. Un enfoque integrador, igualitario y de colaboración social entre los distintos sistemas de ayuda y flexible ante las innovaciones y los cambios sociales.

4.4.3. Comunidades y ciudadanos competentes: la calidad de vida comunitaria

Adaptabilidad y adaptación son conceptos apropiados para referirse a la comunidad como colectividad humana en las relaciones con su entorno. La adaptación al ambiente la debemos considerar una cuestión colectiva, una adaptación comunal según Hawley (1996)¹⁹.

Las transacciones no-adaptativas de la comunidad con el ambiente, próximo o más amplio, pueden provocar tensión. Sería «ridículo» pensar que la «comunidad» experimenta la tensión como tal. Son los miembros individuales y, en su caso, a través de los

¹⁹ Considera que la vida colectiva es un proceso adaptativo consistente en la interacción del: medioambiente, población y organización. Entiende que del proceso adaptativo emerge el ecosistema, concepto que sirve de denominador común para un amplio conjunto de disciplinas.

grupos locales, quienes directamente la vivencian. Cuando el número de miembros que experimentan una tensión compartida es proporcionalmente elevado, nos referimos a un nivel alto de tensión de la comunidad. Dicha tensión puede ser el resultado de las transacciones de la comunidad con el ambiente externo («*extracommunity*»), produciendo pobreza, explotación, o servicios inadecuados. O bien puede ocurrir en su seno («*intracommunity*»), es decir a través del choque o por crisis en la comunidad. Ambas tensiones –externas e internas– pueden acontecer simultáneamente, e incluso ser transaccionalmente explicables.

Igualmente parece inexacto señalar que la protección adecuada para enfrentarse a situaciones no-adaptativas la proporciona la comunidad. De nuevo debemos señalar que son los miembros individuales y las organizaciones quienes pueden arbitrar mecanismos para enfrentarse a las tensiones, bien por acciones individuales, bien por una organización grupal o colectiva que influya o proporcione directamente recursos de protección.

Cuando la mayoría de los miembros de la comunidad disponen de recursos personales y medioambientales para cubrir con éxito las demandas individuales y/o compartidas (personas competentes), percibidas como tensionantes, entonces podemos afirmar que nos hallamos ante una comunidad organizadora, facilitadora de oportunidades a sus miembros, que crece y se desarrolla (comunidad competente). Por el contrario, cuando la comunidad no puede enfrentarse eficazmente a la tensión, es porque la mayoría de sus miembros no disponen de los recursos personales y medioambientales precisos para hacer frente de manera individual y colectiva a la tensión percibida, ocasionada por los estresores. Estaremos entonces ante una comunidad desmoralizada, alienada, desvalida o desorganizada (comunidad incompetente).

Ciudadanos competentes	↔	Comunidades competentes
Ciudadanos incompetentes	↔	Comunidades incompetentes

Leonard Cottrell, desarrolló el concepto de competencia de la comunidad, considerando que es aquella en que sus componentes pueden:

- a) colaborar eficazmente identificando los problemas y necesidades de la comunidad; b) lograr un acuerdo general activo en las metas y prioridades; c) establecer acuerdos en las maneras y medios para llevar a cabo las metas establecidas; y d) colaborar eficazmente en las acciones requeridas. (Cottrell, 1976, p. 197)

Una comunidad será competente cuando es capaz de tratar y solucionar los problemas de su vida colectiva, cuando sus miembros ante un problema disponen de las capacidades y habilidades para escuchar, colaborar, negociar, discutir,...y resolver colectivamente dichas dificultades. El Trabajo Social debe promover un proceso educativo para que la comunidad pueda desarrollar dichas capacidades y habilidades. La

capacidad de auto-dirección en la comunidad se vincula directamente con el «empowerment» que logren su ciudadanía.

De esta forma, el empowerment se vincula con dos dimensiones de intervención interrelacionados: potenciación y entrega o transferencia de poder. La potenciación se relaciona con la competencia, es decir con el desarrollo de capacidades y habilidades de los individuos, grupos, organizaciones y comunidades. La entrega de poder, se encuentra ligada a la capacidad de autodirigirse; por tanto, se halla íntimamente relacionada con la potenciación de capacidades, realizada a través de la transferencia del conocimiento del profesional. El/a trabajador/a social deberá no sólo potenciar capacidades, sino que la comunidad asuma el control de las aspiraciones, necesidades y metas definidas por ella, respecto a cualquier asunto de la vida de la comunidad. Este proceso de desarrollo de capacidades y habilidades requiere propiciar contextos que le permitan a la comunidad descubrir sus propios recursos e innovar en otros (una intervención no directiva).

El Trabajo Social con comunidades, en éste sentido, deberá contribuir en la creación de cauces de comunicación y participación entre grupos y organizaciones dispares, es decir, generar redes inclusivas y reflexivas (Pastor, 2012a); crear foros comunitarios para la discusión y adopción de decisiones; identificar, animar y apoyar a los líderes naturales existentes; promover nuevos liderazgos locales; movilizar las redes sociales naturales y los grupos de apoyo a personas situadas en determinados nichos (recién llegados, personas mayores aisladas, mujeres en situación de dificultad, desinstitucionalizados, sin techo, etc.); al objeto de proporcionarles intercambios competentes de apoyo emocional, instrumental y de recursos específicos.

4.4.4. Trabajo social en redes sociales colectivas

El Trabajo Social en redes parte de que los sistemas de apoyo comunitario (líderes, grupos, organizaciones, etc.) son colaboradores necesarios, por lo que es necesario identificarlos para ayudar a ampliarlos, fortalecerlos, mediar y colaborar con ellos. Pincus y Minahan (1973) nos introducen en el principio de que las personas, para llevar una vida satisfactoria, dependen de los sistemas de su entorno social inmediato, por lo que el trabajo social deberá involucrarse en el análisis e intervención en dichos sistemas; integrando lo individual y lo colectivo. Distinguen tres clases de sistemas de ayuda: informales o naturales, formales y socializados. Las relaciones entre el Trabajo Social y los sistemas pueden ser: colaboracionistas (finalidad compartida), negociadoras (necesidad de alcanzar acuerdos) y conflictivas (intereses contrapuestos).

Las experiencias realizadas en contextos comunitarios señalan la necesidad de enfatizar los procesos de cambio a partir de las mismas competencias relacionales de las personas, los grupos y las instituciones. Las redes entendidas como capacidades para aportar ayuda y apoyo real y duradero a personas, familias e instituciones, nos

proporcionan un enfoque circular que integra el contexto sociocultural y económico en la resolución de los problemas, incidiendo en la importancia de intervenir en la red social de las personas y en su medio social.

En un esfuerzo imaginativo por trasladar las características estructurales y relacionales de las redes sociales y los sistemas de apoyo a la comunidad como unidad de análisis, C. Villalba nos sugiere un trabajo social en clave de red social, que precisa de la identificación y análisis de los sistemas de apoyo de la comunidad y de los profesionales. En éste proceso de identificación y análisis de los sistemas de apoyo de la comunidad es necesario conocer el apoyo percibido y el recibido (Gracia, et al., 1995, Gracia, 1997). Es necesario aproximarnos y valorar los recursos de apoyo de una comunidad tanto percibidos como reales, potenciales y disponibles, estructuras, dinámicas y funciones de apoyo, las tensiones y conflictos entre los grupos y entre estos y las instituciones y la misma comunidad, valorar la autodirección de los grupos y las organizaciones comunitarias, así como de sus líderes. Respecto de los sistemas de apoyo profesionales, la supervisión profesional nos proporciona marcos para un trabajo social reflexivo y capacitante (Pastor Seller, 2014a).

4.5. REDIMENSIONANDO EL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

La estructura y dinámica de nuestras sociedades postmodernas se vinculan con la dialéctica global-local, implicando miradas profesionales integradoras de la dimensión individual-colectiva y de lo objetivo-subjetivo. Así, como señala Pino (2000, p. 275), por un lado, estaría el predominio de la sociedad global sobre los individuos, grupos y comunidades, con la desaparición de los vínculos sociales e identidades comunitarias ante la fuerza homogeneizadora de los medios de comunicación (consumo, formas de vestir, aspiraciones). Por otra parte, nos encontramos con el resurgimiento de lo local, de lo particular, de lo comunitario como respuesta a la necesidad de promover un desarrollo integral (económico, social y humano), siendo el ámbito local donde los ciudadanos se sienten próximos entre sí, capaces de crear redes de apoyo social y cercanos a sus instituciones. Pero esta mirada micro no es sinónimo de calidad y cantidad de relaciones positivas.

La intervención comunitaria no puede aislar o fragmentar la realidad, sino que debe integrar en una unidad de análisis las dimensiones individual-colectiva al objeto de promover estrategias de intervención naturales. En la práctica profesional cotidiana, el Trabajo Social deberá simultanear la intervención con individuos y familias con unidades sociales colectivas (grupos, asociaciones, colectivos, barrios, áreas geográficas). Se trata de superar la división artificial entre la atención al individuo y la acción en, desde y con la comunidad; dado que en la realidad dicha diferenciación no existe, dado que ambas, «...son constituyentes en la persona humana» (Pino, 2000, p. 276). El sujeto es concebido en relación dialéctica con su contexto, integrado en una red

de relaciones interpersonales formales (corporaciones e instituciones) y/o informales, que dan el verdadero sentido y soporte a sus conductas, actitudes y valores. Coincido con la profesora Del Pino en que ésta integración constituye un reto para el Trabajo Social, un camino repleto de tensiones e incertidumbres pero también de múltiples posibilidades generadas a partir de la creatividad y la innovación en la intervención social.

El acercamiento al contexto comunitario desde una posición ecológica permite romper con un enfoque tradicional que fragmenta y dicotomiza lo individual y lo colectivo, que fractura a la persona y al contexto en dos «espectros» y genera unas intervenciones parcializadas e ineficaces: problemas individuales vs. sociales, centrado en la persona –individuo vs. centrado en el contexto– sociedad, perspectiva terapéutica-psicológica vs. reformista-sociológica, enfatiza el problema individual vs. enfatiza el origen estructural de los problemas sociales, malestar personal frente a malestar social como objeto de intervención, focalizado en la atención de las personas o en la capacitación para el cambio social. Estas dicotomías han favorecido, por una parte la búsqueda de la adaptación del individuo al medio o bien del medio al individuo. En el primer caso, no se cuestiona el medio, se le supone apto para el desarrollo de la persona y se basa en principios que olvidan la dimensión comunitaria como son los de la: individualización y autodeterminación. En el segundo supuesto, no se cuestiona la persona, se parte de una concepción «victimizadora» de los sujetos, para lo que se sustentan en principios que no atienden la dimensión individual: responsabilidad social/colectiva y atención a los recursos ajenos a la persona (exógenos).

El Trabajo Social con comunidades requiere la integración de los modelos teóricos y su aplicación en función de las necesidades en su aplicación. En éste sentido, la *perspectiva ecosistémica* y *constructivista* favorece la integración de las dimensiones: individual – colectiva, objetivo – subjetiva, constituyente de la persona humana y la realidad social. La *interdependencia* y la *inestabilidad* que nos ofrece el acercamiento ecosistémico, junto con la consideración constructivista de los hechos sociales como fenómenos objetivos y subjetivos, interpretados y contruidos por los actores sociales, nos proporcionan un marco eficaz para un análisis e intervención comunitaria más cercano a la realidad social en la que nos encontramos, a la vez que más propicio para la imaginación, la creatividad y la construcción de nuevas realidades sociales.

El Trabajo Social con comunidades, supone ser más ecológicos, incorporar a nuestro campo de mira el medio en el que existen las personas con las que trabajamos, los recursos que en éste existen o pueden existir (Navarro Pedreño, 1997, p. 52). La integración de las actuaciones individuales y colectivas requiere ensamblar y retroalimentar ambas dimensiones en los problemas sociales que se nos presentan – no trabajar solo con los espejismos–. Así, como sugiere, entre otros, Robertis y Pascal (1994) y Rosa Gimeno (2000) podemos intervenir desde lo individual a lo colectivo y viceversa.

En el primer sentido nos referimos a *situar/resituar a la persona en los diversos grupos a los que pertenece* (familia, trabajo, tiempo libre, vecinos, amigos, asociaciones, etc.). Ello supone *ubicar a la persona en el contexto social y entorno ambiental particular* (ciudad, barrio, distrito) donde interactúa, evoluciona y se desarrolla en un doble aspecto. Por una parte, al *entorno estructural*, es decir al acceso, uso y disfrute de los recursos existentes y, por otra parte, al *entorno más dinámico/cultural*, es decir a la vinculación a la historia, potencialidades, recursos naturales de la zona en la que reside. A su vez, es necesario *vincular a la persona en la red de relaciones significativas que mantiene con personas y grupos*, a veces alejados geográficamente, pero que constituyen soportes de solidaridad, de ayuda y de vínculos afectivos importantes. La situación de dificultad presentada por la persona o su unidad convivencial, deberá analizarse atendiendo al contexto sociocultural en el que se produce. Constatar, a su vez, que el análisis de las demandas individuales es el inicio de los proyectos de intervención colectiva, destinada a determinados colectivos, grupos de población o zonas geográficas con mayores carencias o riesgos (Pino, 2000, pp. 280-281).

En segundo lugar, lo colectivo se apoya en unidades grupales, las cuales se encuentran compuestas por personas y cada una de ellas aporta sus competencias, sus capacidades, sus potencialidades y sus limitaciones. El papel de los individuos es fundamental en toda acción colectiva, dado que las motivaciones para participar, actuar e implicarse como ciudadanos requiere siempre de iniciativas individuales, que serán reforzadas posteriormente con la acción grupal. La atención a los ritmos individuales es fundamental en el trabajo social con grupos. Las intervenciones colectivas deben personalizar al sujeto (Payne, 1995, pp. 46-48) y, de esta forma permiten, detectar y resolver problemáticas individuales.

La integración de la dimensión individual-colectiva es fuente de tensiones y de conflictos en la práctica cotidiana: supone una opción ideológica; requiere de perspectivas y objetivos de cambio a largo plazo; precisa desarrollar metodologías operativas y participativas a partir de potenciar el aspecto más humano de la comunidad; una profesionalización basada en la coordinación interinstitucional entre sistemas divergentes, polivalencias profesionales, roturas de fronteras disciplinares, protagonismos compartidos. Es preciso, vencer los efectos perversos de la profesionalización basada única y exclusivamente en la burocratización y encasillamiento de los servicios y caminar en la integración de itinerarios programáticos (profesionales, institucionales –formales e informales, públicos o privados–, redes naturales de ayuda, ciudadanos, etc.) y organizaciones mixtas favorecedoras de la ciudadanía. El Trabajador Social adopta un rol de mediador, una tarea repleta de retos y tensiones, pero también de dilemas ideológicos.

Como *conclusión*, las aportaciones más importantes del enfoque ecológico son las de centrarse en el carácter indisoluble de la persona en su medio social. Nos remite a nociones como dinamicidad, variedad, crisis, conflicto, marginación, etc., como motores de cambio social y no solo de mera adaptación. Por su parte, las redes sociales

(formales e informales) proporcionan el marco desde el que construir las intervenciones profesionales ecológicas / naturales. Es preciso vincularse con un Trabajo Social con comunidades contemporáneo superador del tradicional, tal y como nos sugiere el siguiente cuadro.

Tabla 5. Diferencias entre el trabajo social con comunidades tradicional/contemporáneo

T. Social Comunitario Tradicional	T. Social Comunitario Contemporáneo.
Reacciona a las demandas cuando la situación se ha deteriorado y las redes de apoyo ya no pueden prestar su ayuda.	Actúa antes de que se plantee la demanda y antes, por tanto, de que entren en acción las redes de apoyo.
Actuación profesional condicionada por las normas administrativas e institucionales, definida por los programas y monopolizada por las numerosas demandas de los clientes.	Actuación profesional vinculada con las condiciones de vida y el entorno de los ciudadanos.
Basado en la responsabilidad de los usuarios.	Basada en una responsabilidad compartida por los ciudadanos, profesionales y políticos.
Atención dirigida a los clientes.	Atención dirigida a las redes sociales.

Fuente: Elaboración propia a partir de Olza (1996) y Pastor Seller (2015a).

Desearía destacar la importancia que tiene la relación profesional en los procesos de análisis e intervención comunitaria. Así, las funciones profesionales están influidas por las representaciones sociales que existen en relación a las mismas, pero a su vez, éstas se construyen por nuestras prácticas sociales. Es preciso saber captar, descifrar y objetivar lo implícito, aprender a mirar de otra forma nuestro entorno, con atención sensible, con ojos nuevos, para que veamos y se nos desvelen realidades nuevas pero que existen.

El acercamiento ecológico requiere: ponerse en lugar de las personas, grupos y entidades con las que se trabaja, tener en cuenta a todas ellas y sus aportaciones, identificar y analizar los núcleos relacionales existentes y potenciales, descubrir intereses compartidos y contrapuestos, etc., una mirada más realista, relacional y posibilista orientada a la construcción de identidades y realidades comunitarias creativas.

La fractura individual-colectiva supone una mirada «selectiva», por la que solo percibimos unas partes que nos interesan mientras queda eclipsada otra realidad, bien sea individual o colectiva. Una ceguera provocada por la multitud de encargos, la burocracia, la escasez de medios, las rigideces, la escasa coordinación interinstitucional, la apatía, la organización del tiempo del trabajo, la necesaria rendición de cuentas en todo momento y lugar, etc. Es preciso romper con esquemas que impidan una visión amplia y, por tanto, una intervención eficaz.

Los trabajadores sociales, ecológicamente orientados, deben utilizar un método integrado de práctica, basado en un reconceptualización de la práctica. Una base de conocimiento más extensa, en *capacidades y habilidades* para trabajar con individuos, grupos, familias, organizaciones formales e informales y comunidades, así como para generar procesos para la potenciación de redes amplias, recíprocas, flexibles diversas e inclusivas, proveedoras de apoyo emocional, instrumental y material.

Identificar y analizar las redes sociales personales y sociales es un paso previo y fundamental para generar procesos de sentido de pertenencia, integración social, transacciones adaptativas y potenciación. Nuestras funciones se vinculan de ésta forma con procesos y tareas de: mediación en las redes sociales; coordinación interinstitucional (derivación y conexión entre recursos); promoción de canales de participación ciudadana; acompañamiento personal, colectiva y social en procesos de prevención, tratamiento e inserción; cuidado de los que cuidan y apoyan,.. es decir en procesos de autodirección y competencia comunitaria.

Finalmente, incidir en la necesidad de *sistematizar la práctica* como proceso de producción teórica, o bien como mecanismo de validar la teoría desde la que realizamos nuestra práctica profesional. El profesional tiene que basar su intervención profesional en un marco teórico referencial que la sustente, diferenciado de la posición ideológica y de los valores que orienten su práctica. Ello no significa adoptar posiciones ideologías neutras, por otra parte imposible, sino que éstas no se conviertan en el referente teórico, confundiendo así la teoría con la ideología y viceversa. La transparencia en la distinción entre teoría, ideología y valores permitirá validar y sistematizar la práctica y producir teoría.

Por último, como señala Reid (2003),

el conocimiento básico no debe concebirse como constituido únicamente por un núcleo, sino también por una amplia periferia de contenidos intelectuales especializados de los movimientos existentes... el núcleo central de conocimientos ha aumentado, la expansión, en su totalidad del conocimiento relevante para el trabajo social ha aumentado todavía más y plantea nuevos retos a la enseñanza y la práctica del trabajo social. (pp. 41-42)

5.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCION COMUNITARIA EN TRABAJO SOCIAL

5. Estrategias de intervencion comunitaria en trabajo social

En el capítulo anterior se han descrito y analizado los principales modelos teóricos en la práctica comunitaria del Trabajo Social. En éste se presentan los modelos de intervención definidos desde el Trabajo Social con comunidades, cuyos antecedentes los encontramos a partir de los años los años sesenta. Desde entonces, surgen distintos «modelos» de intervención comunitaria, en muchos casos divergentes, lo cual ha sido fuente de controversia e incomodidad para profesores y profesionales. En la actualidad parece conveniente articular la discusión en torno a «estrategias» de intervención comunitaria, atendiendo a los entrelazamientos de los diferentes «modelos» que suceden en sus aplicaciones prácticas.

Cuando utilizamos el término de «modelos»²⁰ lo hacemos en referencia a una descripción, como señala Howe, más que a una explicación de fenómenos, «que actúa no como una representación perfecta sino como un intento inicial de ordenar o simplificar información mediante el esclarecimiento del patrón de relaciones o fenómenos observados... Los modelos, al servir de analogías, pueden utilizarse para ordenar, definir y describir fenómenos. No explican las cosas que se ven, pero si empiezan a imponer un cierto orden objetivo en lo que de otro modo es un embrollo de información. Los modelos hacen de ladrillos en la construcción de teoría» (Trevithick, 2002, p. 32).

En la actualidad la noción de «modelos de intervención comunitaria» es necesario suavizarla ante la dificultad de garantizar su validez interna y proyección práctica exacta; proponiendo el término de «estrategias» de intervención comunitaria como forma más adecuada de abordar las prácticas de intervención comunitaria contemporáneas.

²⁰ Utilizado con diferentes acepciones como advierte Pamela Trevithick (Trevithick, 2002)

Comprobamos en el capítulo precedente la falta de consenso respecto de la concepción del trabajo social comunitario. Como ejemplo, Twelvetrees, lo define como «proceso de ayuda a las personas para que mejoren sus comunidades emprendiendo acciones colectivas» (1988, p. 1); para lo que es necesario ayudar a las personas a desarrollar respuestas colectivas a sus necesidades (Olza, 1996, p. 532). Desde una posición más concreta, M. Olza, refiere que el trabajo social comunitario consiste

en ofrecer un servicio visible y accesible, animar la participación local a definir la naturaleza y estilo de los servicios, desarrollar un amplio rango de métodos de intervención para atender las necesidades de la comunidad, establecer lazos de unión con otras agencias, montar redes de apoyo y desarrollar proyectos de atención comunitaria en colaboración con grupos locales. (Olza, 1996, p. 534)

Se trata de una aproximación operativa integradora de diferentes modelos de intervención comunitaria

Los distintos marcos teóricos que se utilizan como referentes, ofrecen estrategias, objetivos, procesos y prácticas divergentes. Por otra parte, el contexto influye en las prácticas profesionales y éstas, a su vez, en el primero, en un proceso dialéctico de cambio, que integra teoría y práctica. Por ello, considero necesario flexibilizar los «modelos» de análisis e intervención comunitaria para adaptarlos a cada realidad personal (valores), profesional, institucional y socio comunitaria, pero siempre desde un claro enfoque teórico que sustente la práctica profesional. Estas razones, son las que determinan que se incorpore en éste capítulo, el análisis del enfoque directivo – no directivo, al ser un marco teórico-práctico de referencia y «puente» entre los enfoques teóricos abordados en el capítulo anterior y los modelos y estrategias de intervención comunitaria, objeto del presente capítulo.

5.1. El enfoque directivo-no directivo: marco teórico-práctico de referencia de los modelos de intervención comunitaria.

El enfoque directivo vs. no directivo es el marco teórico-práctico de referencia para el análisis e intervención comunitaria. La adopción de una postura respecto de uno u otro supone, como consecuencia, la elección diferencial de estrategias de análisis e intervención comunitaria; de ahí su introducción al inicio en éste capítulo.

Ambos marcos de referencia, suponen concepciones distintas de la persona, de sus capacidades, del rol profesional, del objeto-sujeto de intervención, de las necesidades a partir de las que se inicia la acción profesional, de la participación, de la autonomía, de la dependencia, de la igualdad de oportunidades; en definitiva de aspectos centrales de la intervención comunitaria. Por ésta razón, se pueden considerar como marcos teóricos básicos que orientan las estrategias, objetivos y procesos de la intervención del Trabajo Social en general y en contextos comunitarios en particular.

El **enfoque directivo** se basa en la adaptación de la persona al medio a través de la intervención del trabajador social. El profesional es un experto ante los usuarios e instrumento de control social ante las organizaciones e instituciones de las que depende (fundamentalmente públicas). Se considera, así mismo, como «experto» y conocedor de la auténtica realidad y, por tanto, determina a partir de las necesidades explicitadas por el usuario, cuales son verdaderamente tales. Este proceso también puede acontecer de manera inversa: la oferta institucional a través del profesional (bien por política interesada o «fantasías profesionales») determina la demanda y, por tanto, visibiliza y oculta realidades, excluye e incluye a personas, grupos, colectivos y/o zonas territoriales.

El técnico considera que dispone de los conocimientos especializados necesarios para analizar la situación y decidir qué es lo mejor para resolverla; de ésta forma se convierte en sujeto activo de la intervención. Por su parte, los usuarios (individuo, grupo, comunidad) carecen de competencias (personales, organizacionales y sociales) para analizar sus problemas y buscar soluciones, por lo que son dirigidos por el experto, limitándose a realizar lo que éste prescribe, reduciéndose a ser sujetos-pacientes (objetos) de la intervención. Este enfoque concibe al hombre como responsable de su propia situación; las condiciones de vida sociales y económicas no se consideran susceptibles de cambio, sino que su cometido es procurar la adaptación.

El enfoque directivo no contempla la participación de los usuarios desde el inicio del proceso de análisis e intervención comunitaria. Son participantes pasivos de lo que el «experto» considera apropiado para éstos; subyaciendo una desconfianza en las capacidades del ser humano (personas, grupos, organizaciones y localidades) y sobredimensionando las del profesional, otorgándole a éste el poder de decisión. Un modelo que fomenta el clientelismo y la dependencia del profesional e institucional.

El **enfoque no directivo** (propugnado por clásicos como Batten, Freire, Rogers, Twelvetrees, Robertis y Pascal, entre otros) se orienta a facilitar contextos adecuados para que las personas, grupos y comunidades puedan desarrollar sus capacidades y habilidades. La intervención profesional se caracteriza, en primer lugar, por ser socioeducativa, tratando que el sujeto desarrolle competencias y habilidades personales y sociales para identificar las necesidades causantes de su malestar y las soluciones para su modificación. Una vez que el sujeto sabe cómo abordar la situación de dificultad, el profesional adopta el rol de asesor técnico y mediador entre el sujeto y las situaciones y los contextos causantes de ese malestar.

La intervención comunitaria desde un enfoque no directivo se orienta a satisfacer las necesidades sentidas, es decir aquellas que son definidas como tales por los mismos sujetos con los que intervenimos. Estas se convierten en las verdaderas impulsoras de la acción individual y colectiva; esenciales motivadoras para la movilización activa de los recursos personales, grupales y comunitarios. Ante necesidades sentidas y expresadas individualmente, el trabajador social deberá provocar procesos de concienciación individual y grupal para su asunción colectiva, es decir, que los sujetos

individuales transfieran, de forma responsable y comprometida, dichas necesidades a ámbitos grupales y organizacionales para su deliberación y adopción de posturas colectivas y de acción social. Por otra y ante necesidades sentidas y expresadas por grupos y organizaciones comunitarias, el trabajador social centrará su intervención en transferir su poder a éstas unidades colectivas para que adquieran las capacidades y habilidades necesarias para revitalizar sus propios recursos (individuales y grupales) e influir en los procesos de toma de decisiones que conduzcan a la resolución favorable de las necesidades sociales.

Este proceso conlleva una intervención profesional centrada en los procesos y en las tareas de los grupos y las organizaciones comunitarias en una doble dirección:

a) *consecución de una adecuada cohesión interna (proceso)*, contribuyendo a que los grupos y las organizaciones encuentren cauces de conciliación entre objetivos y necesidades individuales y grupales, mediante estrategias de dinámica de grupos –intragrupales–; y

b) *consecución de objetivos (tareas)*, apoyando a éstas unidades a conseguir una productiva proyección externa, mediante estrategias intergrupales y de influencia en procesos políticos.

Este modelo de intervención comunitaria transfiere los conocimientos formales a las personas, los grupos y las organizaciones comunitarias para que éstas adquieran las capacidades y habilidades necesarias para:

- a) identificar las causas del malestar;
- b) definir las necesidades, es decir atribuir significado a las causas de las dificultades;
- c) buscar soluciones a sus problemas;
- d) valorar y elegir la más adecuada;
- e) determinar cómo se organizará la acción;
- f) ejecutar lo planeado;
- g) evaluar el grado de satisfacción respecto a los objetivos alcanzados; e
- h) innovar acciones futuras.

El profesional en este proceso socio-educativo apoya a los sujetos a que éstos analicen, por si mismos, sus necesidades y realicen los planteamiento de acción que las resuelva. En éste proceso el sujeto desarrolla el pensamiento lógico, a la vez que proporciona al profesional el conocimiento informal que éste precisa. Esta retroalimentación circular e infinita entre profesional-sujetos con los que intervenimos, conduce a un auténtico análisis e intervención comunitaria.

En el enfoque no directivo, las relaciones entre el trabajador social y los grupos y las organizaciones comunitarias se caracterizan por la interdependencia y cooperación. De esta forma, se promueve sujetos activos de su propia realidad que saben lo que desean y se sienten capaces de hacerlo. Ciudadanos responsables y activos, en contraposición con objetos dependientes y culpables de su situación del modelo

directivo. Las instituciones pueden considerar que éste enfoque no permite el control de los usuarios y les genera incertidumbre ante el desconocimiento de la orientación y los resultados de las acciones que adopten los ciudadanos en su proceso de participación y empowerment.

Tabla 6. Diferencias entre el enfoque directivo y el enfoque no directivo

VARIABLES DE IDENTIFICACIÓN Y DIFERENCIACIÓN	ENFOQUE DIRECTIVO	ENFOQUE NO DIRECTIVO
Necesidades a las que responde	Necesidades explicitadas - demandas objetivadas, seleccionadas y definidas por los técnicos.	Necesidades sentidas, definidas por los sujetos con los que intervenimos.
Concepción de la persona	Responsable de la situación que padece y sin capacidades para poder salir de ésta.	Con capacidades y habilidades para su autonomía y desarrollo.
Concepción del contexto social	Marco de adaptación.	Marco de intervención y cambio.
Objetivos	Controlar la situación y adaptar los grupos y las organizaciones a su contexto social e institucional.	Promover contextos para el desarrollo de las capacidades y habilidades. Desarrollo humano y comunidades competentes.
Sistema - cliente	Objeto de intervención.	Sujeto activo. Autónomo
Relaciones profesional-sistema cliente	Clientelismo y dependencia de las organizaciones	Relaciones de interdependencias. Independencia
Intervención profesional	Prescriptiva	Socioeducativa
Rol profesional	Técnico, experto, dominante.	Educador social, asesor técnico y mediador.
Proceso metodológico.	Protagonizado en exclusividad por los técnicos (investigación objetiva con parámetros técnicos, planificación profesional y participación de la población en actividades planeadas por los técnicos, evaluación en función de los objetivos de la institución, etc.).	Protagonizado por los grupos y las organizaciones comunitarias (investigación-acción reflexiva, proceso deliberativo en la adopción de decisiones, creación de grupos de discusión y productivos, cogestión y audición de la población en acciones futuras, etc.)

Fuente: Elaboración propia.

5.2. LOS MODELOS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA EN EL TRABAJO SOCIAL

Parece conveniente iniciar éste apartado con las aportaciones de Murray Ross (1967) respecto de los modelos de organización comunitaria, siendo: a) Modelo de reforma, con acciones orientadas a promover cambios sustantivos en la comunidad; b) Planeamiento y funcionamiento efectivo de los servicios comunitarios y c) Desarrollo de la integración y capacidad de la comunidad para funcionar como unidad respecto a problemas comunes, en el que los «objetivos de proceso» son lo fundamental (Ross, 1967, pp. 33-42).

Robert Morris y Robert H. Binstock (Morris y Binstock, 1966), identifican tres modelos de planificación y acción comunitaria:

- a) modelo A, orientado a cambiar actitudes humanas y modelos de comportamiento mediante la educación, exhortación y otras acciones orientadas a estimular el autodesarrollo y la realización personal,
- b) modelo B, destinado a cambiar las condiciones sociales mediante el cambio de las políticas de las organizaciones formales, lo que incluye cantidad, calidad y accesibilidad de servicios y
- c) modelo C, cuyo objetivo es hacer reformas en los grandes sistemas legales y funcionales de una sociedad utilizando para ello la agitación política y otros instrumentos similares.

Estos tres modelos coinciden en los enfoques de intervención comunitaria de Rothman: desarrollo de la comunidad (modelo A), planificación social (modelo B) y acción social (modelo C).

En Inglaterra, el Grupo Gulbenkian realiza una investigación sobre el trabajo comunitario, elaborando un Informe: «*Community Work and Social Change*» (Foundation Gulbenkian, 1968), concibiendo el trabajo de comunidad como aquel orientado a influir en el curso del cambio social a través de dos procesos: a) analizando situaciones sociales; y b) construyendo relaciones con grupos diferentes para promover algún cambio deseable. Para ello plantea tres tipos de intervención comunitaria, siendo:

- a) desarrollo de la comunidad, a través del trabajo directo con la gente para ayudarles a conseguirlo;
- b) cooperación entre organismos y fomento de grupos, a través del rol de «facilitador» del trabajador comunitario y
- c) planificación comunitaria y elaboración de políticas.

Por su parte, Rothman (1968, 1979a, 1979b, 1980, 1995) y Tropman (1970) colocan a la organización comunitaria en una práctica macrosocial, integrando

aspectos de la actividad del servicio humano que no son de naturaleza clínica, sino que, más bien, se dirige a aproximaciones sociales para la mejora humana, subrayando cosas tales como el desarrollo de una política social inteligente, la organización efectiva del reparto

de servicios, el fortalecimiento de la vida comunitaria y la prevención de males sociales. La práctica macro incluye las áreas de organización comunitaria, de la política social y de la administración. (Rothman y Tropman, 1970, p. 3)

Concluyen identificando tres modelos de organización comunitaria, también denominados submodelos prácticos o aproximaciones a la comunidad:

- a) *desarrollo de la comunidad*,
- b) *planificación social* y
- c) *acción social*.

Estos modelos de cambio social «marcan objetivos por encima del individuo, del grupo y de la familia, (...) alcanzan a las organizaciones, a las comunidades y a las entidades regionales y nacionales» (Rothman y Tropman, 1970, p. 3). Consideran que son tres modos de acción en los que se pueden incluir la diversidad de las intervenciones con la comunidad, pero no de forma exclusiva dado que pueden añadirse otros.

Alan York realiza un planteamiento del Trabajo Social Comunitario a partir de las dicotomías clásicas (York, 1984 y Payne, 1995, p. 99):

- a) *directivo versus no directivo*. (Batten, 1969);
- b) *tarea o problema versus enfoques de proceso*;
- c) *iniciación versus facilitación de roles al asistente social*; y
- d) *tratamiento versus reforma*.

Más que posiciones extremas pueden considerarse como un *continuum* en el proceso de intervención social. En relación a la dicotomía clásica de directivo vs no directivo, hace referencia a un estilo de intervención profesional que integra un concepto del hombre y elementos importantes para el trabajo social comunitario, orientado a la autonomía de los sujetos y, por tanto, a los grupos de la comunidad. En referencia a la segunda dicotomía, en la práctica profesional podemos comprobar que el trabajador social deberá centrarse tanto en la tarea, es decir en la producción y consecución de objetivos, como en el proceso, es decir, en la transferencia de conocimientos y en el desarrollo de capacidades y habilidades, utilizando el empowerment, para acometer reformar en contextos comunitarios.

Plantea unas fases del desarrollo del trabajo comunitario, más que modelos puros, siendo concretamente:

- a) *organización de los órganos comunitarios*;
- b) *desarrollo de las competencias locales* y
- c) *acción política para el cambio*.

Una interpretación más flexible y adaptada a la realidad social, no sujeta a modelos teóricos «ideales» predeterminados.

Taylor y Roberts (1985a, 1985b) consideran que en el Trabajo Social con comunidades existen cinco enfoques principales:

- 1) *Desarrollo local o comunitario*,
- 2) *Acción social o política (pluralismo y participación, según Grosser y Mondros, 1985)*,
- 3) *Planificación Social*,
- 4) *Desarrollo programático y Coordinación de servicios*; y
- 5) *Comunidad enlace –community liaison–*.

Dichos autores enfatizan la participación comunitaria en la toma de decisiones como el elemento clave en la diferencia de los cinco modelos expuestos.

Los tres modelos esenciales de práctica del Trabajo Social con comunidades expuestos podemos sistematizarlos del siguiente modo:

Tabla 7. Modelos del Trabajo Social con comunidades

Ross (1958,1967)	Morris y Binstock (1966)	Gulbenkian Fundación (1968)	Rothman y Tropman (1970)	York (1984)	Taylor y Roberts (1985a,1985b)
Desarrollo de la integración y capacidad de la comunidad.	Modelo A Autodesarrollo de la comunidad	Trabajo directo con la gente para ayudarles a conseguir el desarrollo de la comunidad	Desarrollo de la Comunidad	Organización de los organismos comunitarios	Desarrollo local o Desarrollo de la Comunidad
Planeamiento. Planificación (organización comunitaria)	Modelo B Cambio de política y organizaciones formales	Facilitar la cooperación entre organismos y fomentar grupos comunitarios	Planificación social	Desarrollo de las competencias locales	Planificación
Modelo de Reforma	Modelo C Reformas legales y funcionales	Planificación comunitaria y elaboración de políticas.	Acción Social	Acción política para el cambio	Asociación comunitaria.

Fuente: Elaboración propia

Por su parte, Simon y Aigner (1985) únicamente consideran el modelo de acción social, al entender que el modelo de desarrollo comunitario es similar al de acción social, aunque centrado en problemas concretos y el de planificación social, aplicable ante situaciones de especial complejidad (drogodependencias, ludopatía, SIDA, etc.) y que precisan, por tanto, del concurso de los especialistas.

Según Twelvetrees (1988, 1996), los modelos de Trabajo Social Comunitario sirven para comprenderlo pero no para describirlo; identificando la existencia de dos tipos de Trabajo Comunitario: el profesional y el radical. El profesional es posibilista y pragmático. El Trabajador Social tiende a conceder mayor relevancia a los grupos de autoayuda que a los de presión, prefiere colaborar con la Administración que enfrentarse a ésta. Un profesional centrado en las técnicas de intervención social sin un cuestionamiento sociopolítico, un mero ejecutor de políticas diseñadas y desarrolladas desde los organismos oficiales. Se considera que refuerza el status quo de los sistemas actuales. El radical, crítico o socialista, concibe la intervención comunitaria como el proceso que ayuda a despertar la conciencia de la clase trabajadora y más necesitada de la sociedad. El profesional se vincula con los grupos de presión y organizaciones sociales orientadas al cambio social. En éste segundo modelo, el trabajador social se basa en las teorías radicales y críticas para la explicación de las desigualdades sociales existentes.

J. Pelegri (1990), concibe que la intervención del Trabajo Social Comunitario supone la intervención en (descentralización de servicios para facilitar accesos), para (intervención polivalente dirigida a toda la población para mejorar capacidades) y con la comunidad (centrado en la participación e implicación de la población). En el último supuesto, se enfatiza el «como se hace», mientras que en los dos primeros la intervención se centra en el contenido (territorio y beneficiarios).

La dicotomía entre el Trabajo Social centrado en los clientes (tradición terapéutica) y en la comunidad (tradición sociológica), como señala Davies (1994), ha prevalecido durante mucho tiempo en la literatura referida a la intervención comunitaria. La descentralización de los servicios de los Sistemas de Protección Social y la confrontación con la institución (organización interna y proyección externa) de la que depende el trabajador social han sido elementos y dilemas clásicos en la práctica profesional comunitaria.

Robertis y Pascal (1994) al referirse a las intervenciones en trabajo social colectivo, se refiere a tres «estrategias de intervención»: consensual, conflictiva y concientizadora²¹.

La aproximación *consensual* subdivide la «organización comunitaria» en dos tendencias: a) técnica auxiliar de la planificación que juega un papel de correa de transmisión y b) técnica de integración orientado a la participación sin preocuparse por los resultados. La estrategia *conflictiva*, entiende la organización comunitaria como técnica de cuestionamiento, reorganiza la comunidad, pero siempre en oposición a las instituciones que detentan el poder. Por último, la estrategia *concientizante*, es definida como una aproximación en donde los grupos de acción se orientan a la transformación de las mentalidades de una determinada población y, consecuentemente, de las estructuras socioeconómicas.

²¹ Atribuidas respectivamente a M. Ross (quizás de manera abusiva), S. Alinsky (barrios multiétnicos de EE.UU.) y P. Freire (impulsada en América Latina esencialmente).

Por último, los modelos de práctica comunitaria contemplados en la Enciclopedia de Trabajo Social y descritos por Weil y Gamble (1995); son:

- 1) *Organización comunitaria y de vecindad*; desarrolla la capacidad de los miembros para cambiar las condiciones en su vecindario y de negociar con fuerzas económicas y políticas.
- 2) *Organización de comunidades funcionales*; comprometida con la acción por la justicia social centrada en la defensa y el cambio de las actitudes públicas.
- 3) *Desarrollo comunitario*; inicia el desarrollo de un plan y prepara a los ciudadanos para su uso social y económico.
- 4) *Planificación social*; incorpora un amplio plano a gran escala que desarrolla un sistema de servicios o de atención.
- 5) *Desarrollo de programas*; expansión de un programa de una institución para llevar a cabo servicios comunitarios eficaces. Organización de nuevos servicios.
- 6) *Acción política y social*; acción para la justicia social que se centra en cambios políticos y el desarrollo de políticas sociales.
- 7) *Coaliciones*; construcción de un poder multiorganizacional con amplia difusión con objetivo de influenciar la dirección de los programas o la creación de los recursos; y
- 8) *Movimientos sociales*; acción para la justicia social que proporciona un nuevo paradigma para un grupo o población particular.

Considero que las prácticas anteriormente descritas son complementarias entre sí, dado que las intervenciones que se realizan desde el Trabajo Social colectivo (comunitario) deben ser «flexibles y guiadas por objetivos de cambio previamente determinados (...) las modalidades de intervención deben ajustarse a la realidad encontrada y ser empleadas en función de un solo criterio: el éxito» (Robertis y Pascal, 1994, pp. 42-43). De ésta forma, las tres estrategias de intervención se encuentran «imbricadas», están presentes de manera alternativa en la práctica comunitaria.

5.3. LA TIPOLOGÍA DE REFERENCIA

En un esfuerzo por fomentar la claridad conceptual y permitir a los profesionales introducir cambios en una comunidad, Rothman (1964, 1968, 1979a, 1979b) y Troman (1970) clasifican los distintos modelos: desarrollo de la comunidad, acción social y planificación social/formulación de políticas sociales. Estos han sido considerados como los tres «modelos» de referencia para el cambio social intencionado en el Trabajo Social con comunidades, siendo modelos que se observan en la actualidad con diferentes acepciones y es propuesta vigente en nuestros días. Un enfoque adaptado a nivel de teoría de rango intermedio, que a partir de la observación de los patrones

empíricos del mundo real se construyen categorías claras y coherentes de intervención comunitaria.

5.3.1. Modelo de desarrollo de la comunidad local

El modelo de «desarrollo local» propuesto por Rothman y Tropman, señala que el cambio comunitario se debe buscar mediante la participación de un amplio espectro de personas, grupos y entidades a nivel local (incluyendo a los desfavorecidos y a las estructuras de poder) en la determinación de objetivos y toma de acción cívica. Subraya la participación ciudadana, el consenso y se centra en los procesos de desarrollo de liderazgo endógeno, en lugar de en tareas específicas que llevar a cabo.

El desarrollo local fomenta el constructivismo comunitario promoviendo dos aspectos esenciales: la competencia comunitaria (la habilidad para resolver problemas de manera autónoma) y la integración social (las interrelaciones armónicas entre diferentes grupos raciales, étnicos y sociales) (Doucet, 1996, p. 3). El liderazgo surge desde adentro y la dirección y el control están en manos de la gente de la localidad. Se trata de un estilo de trabajo comunitario humanista con el objetivo de «ayudarlos a ayudarse», enfatizando técnicas «habilitadoras» de naturaleza no directiva y promotoras de la autogestión.

En este modelo, el/la trabajador/a social adopta papeles de facilitador, catalizador de conflictos, coordinador y capacitador en habilidades para la resolución de problemas, conflictos y cuestiones éticas. Se parte de la comunidad geográfica en la que se reconocen intereses comunes y diferencias apreciables. El modelo asume que los conflictos que surgen entre los diversos grupos de interés pueden manejarse de forma creativa y constructiva. Anima a las personas a expresar sus diferencias con libertad. La idea que sustenta este enfoque es «juntos podemos discernir qué hacer y hacerlo». Pretende usar el debate y la comunicación entre las distintas facciones para llegar a un consenso sobre los problemas más acuciantes, y encontrar las estrategias y acciones adecuadas para solventarlos (Zastrow, 2008, pp. 400-401).

5.3.2. Modelo de planificación social

Es un modelo que recoge el contenido tradicional de la organización comunitaria como método del Trabajo Social e implica la resolución racional e intencionada de los problemas y un cambio controlado. Enfatiza el proceso técnico de planificación y resolución de problemas sociales importantes en la comunidad, definidos por los técnicos que controlan el cambio de la comunidad. Los objetivos del modelo son: resolver problemas sociales identificados por los técnicos, establecer y repartir bienes y servicios. El estilo es tecnocrático y la racionalidad es el ideal y lo dominante.

El modelo presupone que el cambio en un ambiente moderno complejo requiere planificadores expertos que, a través del ejercicio de competencias técnicas –incluyendo la habilidad para recabar y analizar datos cuantitativos y para manejar grandes organizaciones burocráticas– son necesarios para mejorar las condiciones sociales. Se basan en la evaluación de las necesidades, el análisis de las decisiones, la investigación en evaluación, las técnicas Delphi y las herramientas estadísticas sofisticadas (Doucet, 1996, p. 5). Las funciones de los planificadores son

recopilar hechos, analizar datos, y diseñar, implementar y facilitar el programa. En este enfoque, la participación de la comunidad varía mucho, dependiendo de la actitud de dicha comunidad hacia los problemas que se están tratando...se centra habitualmente en identificar las necesidades, así como en disponer y proporcionar bienes y servicios a las personas que lo precisen. El cambio en este enfoque se basa en conocernos los hechos y adoptemos el siguiente paso lógico. (Zastrow, 2008, p. 401)

Desde una perspectiva crítica, la planificación social profesional basada en organismos no sólo separó a los profesionales de los beneficiarios sino que también creó una división en la práctica de la organización comunitaria (posibilista-rupturista). Los profesionales expertos, trabajan con organismos sociales promovidos por las élites sociopolíticas, guían el proceso de planificación donde los miembros influyentes de la comunidad tienen roles políticos centrales y los ciudadanos se convierten en meros consumidores relegados al papel de beneficiarios. Este modo racionalista de resolución de problemas sociales presente dos limitaciones; a) la intensificación de políticas para grupos de votantes y de grupos de interés y de influencia en la toma de decisiones y b) las posiciones y actitudes a la racionalización/recortes del gasto público han desplazado a la planificación desde una instancia de optimización a un mero conformismo con lo posible.

En este modelo los profesionales son considerados y se autodefinen como expertos. Los/as trabajadores/as sociales, según este modelo, precisan disponer de una formación en tareas técnicas: recopilar, analizar e interpretar datos; gestionar estructuras y organizaciones, dirigir reuniones y emitir informes técnicos. Las planificaciones se basan en directrices políticas y condiciones económicas, lo que obliga a centrarse en aspectos concretos y en tiempos, no coincidentes en ocasiones, con ritmos naturales de los procesos comunitarios. Los trabajadores sociales centrados en el modelo de planificación, a menudo les falta preparación en el proceso de interacción y evitan desarrollar líderes endógenos, al considerarlos como «competencia». En lugar de ello, imponen los valores propios en la comunidad objetivo.

5.3.3. Modelo de acción social

El modelo de acción social surge como una alternativa radical al modelo de «desarrollo comunitario» tradicional, siendo sus referentes teóricos el radical/crítico y/o

marxista basados en la teoría del conflicto. Asume que las situaciones de desigualdad social son consecuencia o resultado de unas estructuras jerárquicas y desequilibradas del poder –una lucha entre quienes tienen el poder y quienes no lo tienen–.

La participación es el valor fundamental en éste modelo, que trabaja con grupos y organizaciones que tratan de modificar las políticas institucionales e introducir cambios en la distribución de los recursos y del poder. Dirigido a los grupos y zonas más desfavorecidas que precisan de ayuda externa para unirse y reivindicar cambios sociales. El cambio, por tanto, se produce solamente organizando a los sectores poblacionales más desfavorecidos por esta situación de desigualdad y falta de poder, en un cuerpo unificado capaz de ejercer influencia sobre quienes detentan el poder. Un modelo centrado en una redistribución del poder y de los recursos, siendo su diana, «escoge el objetivo, parálzalo, personalízalo y polarízalo» (Alinsky, 1972, p. 27).

El/a trabajador/a social adopta un rol activista, desempeñando funciones de «defensor-reivindicador, agitador, activista, partidaria, intermediario y negociador» (Zastrow, 2008, p. 403), utilizando técnicas de confrontación y habilidades para dotar a los grupos desfavorecidos de las destrezas necesarias para lograr impacto en las altas esferas del poder, a través de tácticas de protesta, boicot, confrontación y negociación. En la actualidad²² amplía su estrategia más allá del estilo de la confrontación y utiliza una gama más amplia de tácticas, dado que: los grupos y entidades se han vuelto más sofisticados con el tiempo, existe menos tolerancia pública a los métodos de confrontación y las élites en el poder han adquirido habilidades para contrarrestar los enfrentamientos, aludiendo incluso a valores democráticos.

El/la trabajador/a social promueve coaliciones entre los grupos y entidades al objeto de conseguir mejores resultados. La atomización de los grupos, la competencia entre ellos, la inestabilidad en las coaliciones, provoca que los profesionales deban de invertir energía para conseguir aunar esfuerzos entre ellos. Todo ello requiere habilidades para el manejo de grandes grupos y procesos de influencia en las decisiones políticas. El profesional deberá utilizar adecuadamente las diferentes instituciones, formas y procesos de toma de decisiones para alcanzar los objetivos y medios planeados por la población (autodeterminación).

El enfoque de acción social ha sido extensamente utilizado por activistas del SIDA, organizaciones feministas, de homosexuales y lesbianas, protección del medio ambiente, minorías étnicas, grupos de víctimas, «ocupas», antiglobalización, etc. Es un modelo, en coincidencia con Red Vega, basado en la acción con los segmentos de población más desventajados que precisan ser organizados por hacer efectivas sus demandas, conseguir recursos o un trato más acorde con la justicia social (Red Vega, 1993, pp. 233-234). Consideramos que este de acción social sigue siendo actual-

²² En la década de los sesenta, el modelo de acción social, se implementa en la realidad a través de prácticas de confrontación (huelgas, marchas, boicots, tomas de establecimientos, desobediencia civil y otras similares).

mente una estrategia válida cuando la colaboración y la negociación fracasan en la producción del cambio (Zander, 1990). Por otra parte, las nuevas tácticas orientadas a influir en los poderes públicos en el cambio de políticas resultan de interés para un trabajo social comprometido en la actual situación de crisis socio-económica y desafección política.

5.4.4. Características definitorias y diferenciadoras de los modelos de intervención comunitaria

Rothman y Tropman, a partir de la práctica comunitaria, identifican un conjunto de variables que caracterizan y diferencian cada uno de los modelos de intervención comunitaria, confeccionando una matriz a partir de doce variables que permiten explicar la organización comunitaria en acción, tal y como se expone a continuación:

Tabla 8. Características definitorias y diferenciadoras de los tres modelos de intervención comunitaria según variables-fuerte.

Elementos de análisis	Acción social	Planificación social	Desarrollo de la Comunidad Local
Objetivos de la acción comunitaria. Categorías.	Cambiar las relaciones de poder y otorgar recursos a los grupos oprimidos. Perspectiva dual: objetivos de tareas o de proceso. Por una parte, cambios normativos e institucionales y practicas sociales concretas de acceso a relaciones de poder.	Objetivos de tarea, centrándose en la resolución de problemas sociales sustanciales / esenciales de la comunidad.	Se enfatizan los objetivos de proceso. La capacidad comunitaria e integración, autoayuda, compromiso en la solución cooperativa de los problemas.
Suposiciones respecto de la estructura comunitaria y las condiciones de los problemas	La comunidad sujeta a una jerarquía de privilegios y de poder, como islas de población oprimida, sufriendo injusticia social. Poblaciones desfavorecidas, injusticia social, discriminación, privación, desigualdad.	Los problemas sociales de la comunidad pueden resolverse con los esfuerzos de expertos en planificación.	Todos desean contribuir a mejorar las condiciones de vida de la comunidad.

Estrategia de cambio básico.	Concreción de asuntos y movilización de la gente mediante acciones contra enemigos / la oposición / lo contrario (blancos, políticos, empresarios, etc.). Acentuación de puntos de conflicto colectivo..	Recolección de datos sobre problemas y toma de decisiones sobre el curso de acción más lógico y racional.	Implicación de un gran número de personas en la determinación y solución de sus problemas.
Técnicas y tácticas de cambio.	Enfrentamiento, conflicto, acción directa, negociación. Tácticas de conflicto	Consenso o conflicto. de acuerdo con el análisis del profesional.	Consenso: comunicación entre los grupos comunitarios y de intereses. Grupos de discusión.
Funciones y papel de los profesionales y medios de cambio.	Defensor, activista comprometido, agitador, negociador, «guerrillero/a», guía de masas..	Planificador experto, recopilador de datos y analista, programador e implementador, coordinador.	Facilitador, catalizador, coordinador, capacitador para la solución de problemas.
Entorno de cambio	Intervención con organizaciones de masas y en el marco de procesos políticos.	Guía y manejo de organizaciones. Tratamiento y análisis de datos.	Intervención con pequeños grupos orientados a tareas.
Orientación hacia la estructura de poder.	Las estructuras de poder son consideradas como un objetivo de acción externo, oposicional y opresor hacia el grupo de clientes.	Las estructuras de poder están presentes como patrocinadores, empleadores, promotores o controladores del profesional. Los técnicos y las instituciones, son concebidos como «uno» y, por tanto, no son percibidos por la comunidad como integrantes de ella.	Las estructuras de poder son considerados como miembros de un proyecto común.
Definición de fronteras del sistema beneficiario.	Segmento de la comunidad.	Comunidad total o segmentos de ella.	Comunidad geográfica total.
Consideraciones respecto de los intereses comunitarios o subsistemas.	Intereses antagónicos que no son fácilmente reconciliables; escasez de recursos.	Intereses reconciliables o en conflicto. Visión pragmática.	Intereses comunes o diferencias reconciliables.

Concepción de la población afectada o cliente	Víctimas.	Consumidores	Ciudadanos.
Concepción de la función de los clientes.	Los líderes de la comunidad determinan los objetivos y las formas de acción. Los clientes son empleadores, electores, miembros (socios).	Meros consumidores y receptores de servicios. Activos consumidores, sin participar en la determinación de la política y de la acción para el cambio.	Participantes de un proceso de solución de problemas. Los clientes son ciudadanos, participantes activos en un proceso interactivo entre ellos y el profesional.
«Empowerment» Uso de la habilitación.	Alcanzar poder concreto para el sistema beneficiario. El derecho y los medios para ejercer impacto en las decisiones comunitarias; promoción de sensación de dominio de los participantes.	Indagar en los beneficiarios acerca de sus necesidades de servicios e informar a los beneficiarios-consumidores sobre opciones de servicios.	Formación de una comunidad con capacidad para tomar sus propias decisiones informadas y cooperativas. Promoción de una sensación de dominio en los residentes.

Fuente: Elaboración propia a partir de Rothman, J. (1968, 1979b, 1995); Rothman y Tropman 1970, p. 10), Doucet (1996, 2002); Rothman, Erlich y Tropman (2001); Zastrow (2008) y Pastor Seller (2015a, 2018).

Como *conclusión*, la famosa matriz de modelos de Rothman y Tropman tiene un gran poder de análisis, pero en la práctica se entrecruzan los asuntos y prácticas comunitarias, siendo difícil encontrar un modelo en estado puro. Una situación difícil de alcanzar en la emergente y desordenada «arena de los asuntos comunitarios» (Doucet, 1996, p. 19), siendo más conveniente hablar de «tendencias modales».

5.5. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO PROGRAMÁTICO-COORDINACIÓN DE SERVICIOS Y COMUNIDAD ENLACE

En un intento por superar la trilogía anterior, Taylor y Roberts (1985a) identifican cinco enfoques en el trabajo social comunitario; los tres anteriormente mencionados, a los que se añade: el desarrollo programático y la coordinación de servicios (identificado por Rothman y Zald, 1985) y la comunidad enlace (Taylor, 1985).

El **desarrollo programático y coordinación de servicios** (Rothman y Zald, 1985, pp. 125-153), presenta rasgos de la planificación social como: detección de necesidades, diseño y desarrollo de programas y servicios, diferenciándose de aquella en su compromiso en los procesos de mediación social, organizacional y política en su aplicación. El cambio social compromete a un amplio abanico de intereses políticos

y organizacionales con los que es preciso establecer acuerdos y consensos. Los clientes del/la trabajador/a social son los profesionales y las instituciones de las que éstos dependen. Se trataría de un trabajo indirecto cuya eficacia se valora en función de los consensos logrados para el desarrollo de los programas y la coordinación de los servicios. Se encuentra interesado, a su vez, en las comunidades más débiles, para promover nuevos servicios y lograr la cooperación efectiva de los existentes

Por su parte, **la unión comunitaria o comunidad-enlace** (community liaison), pretende integrar formas de intervención macro y microsocioal, lo que significa una orientación holística en la intervención comunitaria (Taylor, 1985, pp. 179-215). Este acercamiento a la intervención comunitaria reconoce la necesidad del trabajo social para evaluar e intervenir a los dos niveles, medioambiental y intrapersonal (Taylor y Roberts, 1985b, pp. 10-11), reconociendo ambos tipos de prácticas. Los tres niveles diferentes e interrelacionados en los que podemos contrastar éste modelo son:

- a) *Trabajo con poblaciones de clientes específicos o áreas de problemas* que forman parte de una comunidad en un área geográfica determinada.
- b) *Intervención terapéutica*. Centrada en las necesidades y los problemas de sus clientes (individuos, familias, grupos o sectores de población específicos). El barrio, la ciudad y las instituciones son considerados como sistemas que pueden precipitar o agravar problemas (hacinamiento, pobreza, delincuencia, etc.).
- c) *Diseño y dirección de proyectos especiales en la comunidad*, que involucren a diferentes instituciones, clientes, zonas y sectores poblacionales, a partir de la conformación de equipos profesionales y actuaciones financiadas de manera específica a través de la gestión indirecta.

Este modelo requiere tres consideraciones interdependientes:

- compromiso de las instituciones y actores en el cambio,
- competencia (formación general y específica requerida y mantenida para la intervención micro-terapéutica –y macrosocioal– manejo de grupos y organizaciones, planificación, desarrollo de programas, diseño de políticas, etc.) y
- legitimidad (favorables resultados, compromisos adquiridos con la población que ésta siente satisfechos, profesionalidad contrastada con las acciones comunitarias emprendidas, etc.).

5.6. LA PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES PRÁCTICAS: ELEMENTO CLAVE DE DIFERENCIACIÓN

Por último Taylor y Roberts (1985b, pp. 3-30) refieren que la participación directa o no de la comunidad en la práctica y la posibilidad de participar significativamente en la toma de decisiones es un elemento clave en la diferencia entre los cinco modelos expuestos. Para ello, comparan los cinco acercamientos a la comunidad en un

continuum cuyos extremos representan un acercamiento centrado en la comunidad y otro centrado en el patrocinador. De esta forma se puede visualizar la influencia de los clientes y ciudadanos en los procesos de toma de decisiones en la siguiente figura:

TABLA 9. Cliente y patrocinador. Determinación de las decisiones prácticas

Desarrollo Programas y Coordinación			
	Planificación		
		Community Liaison	
			Desarrollo Comunitario
			Political empowerment

Fuente: Elaboración propia a partir de Taylor y Roberts (1985b) y Pastor Seller (2015a)

Determinado por la entidad patrocinadora
Determinado por el cliente-comunidad

En los extremos nos encontramos con los modelos de intervención comunitaria de Fortalecimiento Político (Political empowerment) y en Desarrollo de Programas y Coordinación de Servicios, en los que la posición del cliente y de las entidades patrocinadoras son claras respecto a la capacidad para adoptar decisiones, no compartida por ambos. Ello significa que la capacidad total para decidir de uno excluye la del otro; es decir, el cliente decide en el primer modelo y el patrocinador en el segundo, sin compartir la mínima capacidad para tomar decisiones. En cualquier caso, es necesario reconocer que los intereses diversos son posibles de desbloquear a partir de aunar esfuerzos orientados al logro de objetivos y la acomodación mutua.

En el punto medio del continuum se sitúan los otros tres modelos, que a su vez, presentan situaciones diversas. En el modelo de Comunidad-Enlace, las relaciones son más fluidas y la tensión es menor para el profesional, dado que las partes implicadas comparten la capacidad de la toma de decisiones para fijar los objetivos de la acción con los que satisfacer los intereses sociales convergentes. Supone el modelo central en el que se comparte equitativamente la toma de decisiones. Los otros dos modelos se sitúan hacia un lado u otro de los extremos. Así, en la Planificación Social (orientado hacia el patrocinador), predomina la utilización de procedimientos racionales y técnicas analíticas que producen soluciones y previsiones objetivas, actualmente, aunque la toma de decisiones está predominantemente en manos de patrocinadores, se le ha concedido confianza a la participación de grupos de afectados, especialmente con la modalidad de planificación de defensa (advocacy), al poner al alcance de los grupos y barrios afectados canales para proponer proyectos alternativos. Por último, el desarrollo comunitario (orientado hacia el sistema cliente), es paradójico y tensionan-

te para el profesional, por que se confía en la participación e implicación del cliente-comunitario, es más se fomenta y se requiere; sin embargo dada la mayor capacidad de decisiones del cliente, frente a la del patrocinador, lo paradójico surge porque éste puede retirar la financiación para el programa si se siente insatisfecho con los procesos utilizados o con los resultados obtenidos, si éstos no satisfacen sus expectativas.

Las aportaciones de Taylor y Roberts son de especial interés para la práctica del Trabajo Social con comunidades, al incidir en la adaptación de los modelos «tipo» a las nuevas realidades sociales e institucionales y a los mismos procesos de intervención comunitaria. Coincido en advertir que el «modelo» de participación de la comunidad en el proceso de toma de decisiones, es el elemento central en la consideración de uno u otro enfoque de intervención comunitaria.

5.7. REVISANDO LOS ENFOQUES DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA: LA PROPUESTA DE LAVAL DOUCET Y LOUIS FAVREAU

Doucet y Favreau (1997) analizan las tres estrategias de intervención comunitaria a partir de las prácticas comunitarias realizadas en Canadá y EE.UU., concretamente: *desarrollo local*, *planificación social* y *acción política*; simplificando, a diferencia de lo anteriormente expuesto, los criterios de delimitación y diferenciación entre ellos.

5.7.1. Desarrollo local

El *desarrollo local* encuentra sus antecedentes en el desarrollo social de zonas en vías de desarrollo y en suburbios de áreas urbanas. Una forma de «animación social» para ayudar a la población local en vías de marginación, a través de programas como la educación de adultos (alfabetización) y la animación comunitaria en el medio rural.

El desarrollo local ha transcurrido en torno a cuatro proposiciones básicas. En la primera (antes de 1950), como *reivindicación de las comunidades locales ante los gobiernos en forma de auto-desarrollo*. En la segunda, entre 1950 y 1960, coexisten dos tipos de políticas: a) *asistencial*, vinculada a las instituciones conservadoras eclesiásticas y b) *desarrollista*, protagonizada por los gobiernos y basada en el incremento del nivel cultural y económico. En éste segundo caso, la participación se limita a la mera consulta acerca de planes estatales que desean ser implantados en las comunidades locales. La tercera proposición, a partir de 1960, pretende promover un movimiento popular para transformar las estructuras sociales. Ante la escasa contribución al desarrollo real, surge una corriente crítica a partir de 1970, especialmente en el medio urbano, vinculada con formas de acción comunitaria perteneciente a la estrategia de acción política. Concretamente, estas nuevas formas de acción defienden intereses de

grupos desfavorecidos, a través de la educación popular concientizadora y la acción política municipal.

A partir de 1980, el autodesarrollo define la cuarta proposición. Se produce un fuerte cambio en el desarrollo local comunitario, caracterizado hasta entonces por ser consensual y por estar asociado a organismos gubernamentales. De un desarrollo consensual y gubernamental, caracterizado de arriba abajo, se pasa a un desarrollo de abajo a arriba, es decir una concepción más innovadora y diversificada del cambio social, que se materializa en tres rasgos: a) *se asume el conflicto sin abandonar el consenso*, pudiendo utilizarse estas dos estrategias; b) *derivado del anterior, no se prohíbe el enfrentamiento con las autoridades locales* y c) *el trabajo de base se torna eje vertebrador y dinamizador del desarrollo local*.

El progresivo descompromiso de las Administraciones Públicas y el haber alcanzado un determinado nivel de acción social, posibilita que determinados movimientos propongan estrategias alternativas. Las tres fundamentales son: a) las comunidades locales son los mejores actores para su propio desarrollo (no son meros lugares para mejorar las condiciones de vida); b) el retorno al micro desarrollo o desarrollo local de tipo comunitario, abandonando los macro-proyectos y c) el «*leadership*» comunitario no debe descuidar el trabajo para imponer reformas sociales,

Esta nueva concepción del desarrollo local se basa en la importancia del territorio como *espacio de pertenencia y de resolución colectiva* de los problemas locales, mediante aplicaciones cooperativas para un desarrollo social y económico. Este tipo de desarrollo ha de superar dos retos fundamentales, según los autores. El primero reside en su capacidad de superar el desafío de crear empresas, servicios, centros y actividades que se mantengan en el tiempo (duraderos), así como sus empleos; para ello deben generarse a partir de sus posibilidades y fuerzas reales, construyendo una malla de relaciones (agrupaciones de empresas y organizaciones) que permita reducir al máximo costes indirectos. El segundo reto del desarrollo local, autocentrado, es la articulación de un proyecto económico y social; para lo que es necesario establecer mecanismos democráticos en las organizaciones lucrativas y no lucrativas, la incorporación de éstas a los nuevos procesos sociales y la sostenibilidad económica de las mismas en un entorno de competitividad.

5.7.2. Planificación social

La *planificación social* se encuentra relacionada con los procesos de reconocimiento de los derechos sociales, los papeles adoptados por las Administraciones Públicas en su reconocimiento efectivo y los mecanismos de transferencia en la gestión de la prestación de los servicios. El Informe Barclay (Barclay y otros, 1982) – así como el Griffiths (Vila, 1989) más tarde–, proponen una vuelta a la intervención comunitaria en base a tres aspectos: a) los Estados – providencia han provocado una dependencia

de los individuos, grupos y organizaciones respecto del Estado; b) las comunidades se han desresponsabilizado progresivamente de las necesidades de sus miembros considerando que es el Estado el único responsable en su atención y resolución y c) la aproximación comunitaria corrige ambas situaciones a la vez que reduce costes en los Servicios Sociales. Se afirma que los individuos tienen más potencial, habilidades e intereses para ayudarse y sostenerse los unos a los otros que los Estados-providencia.

Surgen dos corrientes de planificación social:

a) *reducir costes y*

b) *renovación de las prácticas sociales* (interacciones: individuos, grupos, organizaciones, comunidades e intervención profesional).

La *corriente centrada en reducir costes* pretende arbitrar los mecanismos necesarios en el ámbito comunitario para reducir costes públicos. Su eficacia se mide en función de los «ahorros logrados». La *corriente de las prácticas sociales* trata de corregir las intervenciones burocráticas y las formas de acción profesional generadoras de dependencia y que han desposeído a los individuos y a la comunidad del poder, pasando éste a manos del experto y, en menor o mayor medida, de los organismos de los que depende (laboral o económicamente). Se trata de buscar nuevos modos de intervención profesional que transfieran de nuevo ese poder, del que se apropió el experto en la ejecución de las políticas sociales, a los individuos, grupos y comunidades para ser compartido.

Las tres prácticas de intervención para corregir las intervenciones burocráticas y de dependencia son: la *ayuda natural*, el *pluralismo participativo* y la denominada *intervention-milieu* (intervención en un medio concreto).

En primer lugar, es necesario *revalorizar la ayuda natural*, apoyar redes sociales, tratando de compartir profesionales y ciudadanos la responsabilidad de hacerse cargo de las situaciones de dificultad que emergen y eligiendo las soluciones. Se trata de promover la aparición de «ayudantes naturales», cuyas habilidades como actores están en su capacidad de conocer y utilizar las redes sociales existentes.

Otra modalidad es el *pluralismo participativo*, propuesto por Roger Hadley²³. Una nueva forma de relación entre lo público y la acción voluntaria, que enfatiza la descentralización de los servicios y la colaboración entre la acción voluntaria y los servicios públicos. Considera que los servicios públicos tienen que sostener y extender las redes de ayuda informal y los organismos de voluntariado activos, pero no remplazarlos. Su propuesta se basa en los principios del «*patchwork scheme*», concretamente son seis: 1) *reconocimiento de la ayuda informal* como fuente principal de ayuda, soporte y cuidados para la mayoría de la gente; 2) *colaboración entre organismos institucionales y voluntarios* para ayudar eficazmente a los usuarios; 3) *percepción de los clientes como participantes poseedores de recursos* y de un potencial de ayuda,

²³ Miembro del Comité que elaboró el Informe Barclay en Inglaterra en 1982.

y no solamente como consumidores de servicios; 4) *maximizar el número de intervinientes* de primera línea implicando a trabajadores, residentes, asistentes y auxiliares; 5) *colaboración efectiva entre intervinientes* de diferentes campos poniendo en pie una nueva estructura de encuadramiento y de soporte, facilitando su integración en el seno del equipo local y 6) *delegación de poder a nivel local* para permitir la elección de prioridades correspondientes a las necesidades de la comunidad local, aumentando, entre otras, la representatividad de los usuarios en la toma de decisiones (Doucet y Favreau, 1997, p. 191).

La tercera práctica de intervención es la de *intervention-milieu*, inspirada en las ideas de R. Hadley. Esta práctica se realiza a través de un equipo interdisciplinar vinculado a un *Centro Local de Servicios Comunitarios* [CLSC] cuyo ámbito de actuación se circunscribe a un territorio concreto (barrio, distrito, municipio, etc.). Doucet y Favreau se basan en la experiencia de los CLSC, surgidos entre 1972-1975, cuya orientación en la intervención es variopinta, desde las más radicales a las más conformistas. Se rompe, en cualquier caso, con etiquetajes de dependencia institucional según Sistema de referencia y de atenciones sectoriales. Los objetivos de los CLSC son los de responder a las demandas de ayuda de la comunidad con la contribución de todos los recursos existentes, adaptándose a la idiosincrasia local y al ritmo de cambio que sus habitantes pueden integrar como propio. De esta manera se interviene en situaciones en los que existe una voluntad de movilización de los afectados. Por otra parte, los CLSC presentan una estructura organizativa que ofrece otra manera de aproximarse a la comunidad, desde posiciones más autónomas, más participadas y responsabilizadas de la colectividad.

5.7.3. Acción política

La *acción política* es una estrategia que los profesores Doucet y Favreau diferencian en cuatro formas de intervención comunitaria:

- 1) *acción comunitaria de defensa de los derechos sociales;*
- 2) *acción política local;*
- 3) *acción concientizadora y*
- 4) *educación popular.*

La *acción comunitaria de defensa de los derechos sociales*. Este submodelo de intervención comunitaria de inspiración americana, ha evolucionado desde la acción de representar a los asistidos ante instancias gubernamentales (años sesenta), hasta el modelo de *lobbying* (años ochenta); es decir desde una acción comunitaria basada en la colectividad, democracia y solidaridad al juego de intereses e influencias (*lobby*).

El submodelo requiere de conocimientos jurídicos-administrativos (leyes, reglamentos, procesos administrativos-burocráticos) y la contestación individual y/o co-

lectiva. La defensa, la educación, la concientización y el compromiso individual y colectivo son los objetivos que persigue esta práctica comunitaria. Un conjunto de principios y acciones que se resumen en el concepto de «empowerment», es decir la transferencia de conocimientos, la adquisición de habilidades y la apropiación del poder que da el saber transferido por el profesional. La defensa de los derechos, como forma de acción comunitaria, trata de conciliar la defensa individual y la colectiva.

Surge con distintas tendencias, expresadas en forma de dos escuelas que se diferencian en el modo contrapuesto de *activar a la comunidad* interesada por su propio cambio: la *escuela consensual (profesional)*²⁴ y la *escuela conflictual (socialista)*²⁵, defensoras de dos estrategias diferentes para la defensa de los derechos como son la participación y la contestación. Por tanto, éste submodelo se encuentra relacionado con la acción concientizadora y la educación popular autónoma, oscilando entre lo defensivo y lo conflictual, entre lo ofensivo y lo consensual; por tanto vinculado con la potenciación y la defensa.

La *acción política local*. Es una forma de organización comunitaria significativa en EE.UU. Refiere a toda acción colectiva puesta en marcha en contra de la desigualdad y la exclusión social, toda acción reivindicativa y de presión al lado de los pobres del lugar. Un submodelo amplio, que integra distintas formas de acción comunitaria: *la acción de defensa de derechos sociales, la acción política electoral e incluso el desarrollo local comunitario*.

En este submodelo hay que incluir tres tipos de movimientos sociales: los de reivindicación, los de defensa de unidades de vecindad y los movimientos de control de instituciones políticas. Estos últimos son los que practican la acción política electoral local, Determinados grupos y organizaciones comunitarias acceden a la arena política mediante su incorporación en partidos políticos existentes, o bien creando propios. De esta forma se integran primero en la dinámica electoral y con posterioridad en la política activa y, consecuentemente, en órganos de decisión política. Se trata de trabajar desde las instituciones con poder político, para definir nuevas soluciones en las áreas del bienestar social como son el: urbanismo (espacios culturales y deportivos, tráfico y transporte público), vivienda (promoción de viviendas sociales y de cooperativas), desarrollo económico local (pequeñas empresas locales, economía social y solidaria, desarrollo sostenible, etc.), servicios sociosanitarios, etc.

²⁴ La *escuela consensual* responde a la orientación tradicional del sistema de asistencia social y utiliza la búsqueda del consenso entre las diferentes partes implicadas (individuos, grupos, comunidades locales y sociedad). Se fundamenta en la integración social y la adaptación de la población a las condiciones de vida.

²⁵ Por otra parte, la *escuela conflictual*, sugiere una nueva forma de emprender la práctica social comunitaria, utilizando el conflicto como instrumento para transformar el *status quo* - modelo de *acción social* de Alinsky-. Los conceptos básicos son el *self interest*, el *poder en la organización* y el *conflicto*. Se inspira en: el concepto de individuo del humanismo radical (Marcuse, Illich), el análisis estructural de la sociedad (marxismo y feminismo) y en la teoría de la concientización de Paulo Freire, que insiste en la relación dialógica entre profesionales y sujetos de acción.

La creación y gestión de los «comités ciudadanos» representan un instrumento democrático vinculado con esta submodalidad de organización comunitaria, al permitir conocer las condiciones de vida de los desfavorecidos, reclamar mejoras, a la vez que favorecen la reflexión de los afectados sobre las causas de su situación.

La acción concientizadora o concientizante. La acción social se adapta al método pedagógico de P. Freire de la «palabra generadora» o «método de concientización»²⁶. Su método parte de la necesidad de una escuela democrática, centrada en el educando, y con una práctica dialógica (como señala Habermans) y democrática, basada en la comunicación entre educador-educando y entre educandos. Una educación que devuelva a los educandos su condición de sujetos capaces de decir su palabra, de reflexionar, de tomar conciencia crítica de su mundo y, a través de la comunicación, reconstruirlo conjuntamente²⁷.

El método de concientización se integra claramente con el modelo de acción social, dado que coincide en diversos aspectos:

²⁶ Para P. Freire, el instrumento educativo básico es el diálogo para que el educando aprenda a partir de las palabras más utilizadas en la vida cotidiana, convirtiéndose éstas en generadoras de nuevas palabras que faciliten la alfabetización enraizada en el mundo de la vida cotidiana. El diálogo grupal permite conocer y aprehender, a través de las palabras, el mundo propio compartido, objetivarlo y, por tanto, transformarlo. Freire concibe la educación como una acción cultural dirigida al cambio que libera a los educandos, al tomar conciencia de las contradicciones del mundo humano y ponerles en situación para seguir adelante. Una pedagogía crítica que considera la acomodación como una sensación insoportable y la concientización como un compromiso. Su método de trabajo utiliza el grupo del «círculo cultural» del alfabetizando, con el que comparten las vivencias de la vida cotidiana, y de esta forma no se enseña sino que se aprende con «reciprocidad de conciencias». En este proceso de dinámica de grupo no existe profesor, sino coordinador que informa, cuando se le demanda, y hace circular la palabra entre los participantes con la mínima intervención directa. Este diálogo grupal nos recuerda el proceso de investigación-acción, desencadenado con el grupo de discusión. Así, el diálogo en el «círculo cultural» se utiliza para producir discursos con sentido respeto a la vida cotidiana, de los que se apropian los agentes que lo producen, y que reconstruyen su propia realidad en el transcurso de ellos para modelarla verbalmente primero y convertirla en realidad después por medio de la acción directa.

²⁷ El proceso es el siguiente. El primer paso es la *investigación sobre las palabras utilizadas en el medio cultural* del alfabetizando. Posteriormente, será la *objetivación de dicho universo*, por medio de la construcción de palabras significativas en su mundo cotidiano y, finalmente es la *descodificación y reconstrucción de ese mundo*. La descodificación de las situaciones significativas se realiza a través de la descodificación de las «palabras generadoras», descomponiéndolas en sus elementos básicos. El ser humano codifica y descodifica lo que habla y escribe, descubriendo por medio del diálogo cómo lo hace y lo rehace, de modo que, una vez descubierto el mecanismo de la recomposición de palabras, se siente motivado no sólo para seguir construyendo éstas sino también para escribir su propio pensamiento. La construcción de sus palabras y de su pensamiento le permiten reconstruir su propio mundo. La objetivación, la codificación y la descodificación permite a los participantes tomar conciencia crítica de él a través de la comunicación y del diálogo. Un proceso de cambio basado en el humanismo y en una acción desde los cambios pequeños a lo grandes, de lo individual a lo grupal y colectivo.

- 1) el *concepto de sociedad desde una perspectiva neo-marxista*, coinciden en señalar a una sociedad dividida en clases sociales: opresores, poseedores de los medios de producción, burguesía formada por intelectuales y oprimidos o masa popular;
- 2) el *concepto humanista del hombre*, consideran al ser humano con capacidad de reflexionar y de hacer transformar su situación, mediante la práctica reflexiva;
- 3) el *método de liberación a través de la toma de conciencia siguiendo un proceso y utilizando el dialogo en el grupo de personas implicadas en la situación*. Los temas de discusión propiciarán que la población exprese sus vivencias y percepciones de la realidad cotidiana compartida y
- 4) el *rol que adopta el profesional* en dicho proceso, es de animador e informador.

Las etapas del proceso de intervención según las experiencias de Doucet y Favreau (1997) son:

1. *Elección de la población diana* de intervención, a partir de las consideraciones del propio profesional.
2. *Encuentro* con las personas afectadas por el problema elegido por el profesional, quien propone la formación de un núcleo promotor de la acción.
3. *Recogida* entre la población de los *temas generadores* y formas de hacer que permite exteriorizar vivencias de opresión. A través de entrevistas más o menos formales se identifican aquellas «palabras o frases generadoras», que permitirán iniciar el trabajo. Es el momento de propiciar la expresión en el grupo de su vivencia de la opresión.
4. *Codificación*, por parte del profesional, de los «temas generadores» para poder exponerlos de forma ilustrada al grupo.
5. *Presentación al grupo de la información codificada*. Se trata de *descodificar o analizar la situación representada*. Aparecen entonces las causas de la opresión en la relación dialógica entre los participantes. El grupo expresa sus capacidades de analizar la situación, de poner en relación su situación con la situación social general. De esta forma, se trata de evidenciar que los oprimidos no se encuentran aislados y mostrar que son víctimas de la organización social.
6. *Discusión grupal* de las acciones a emprender.

De esta forma, el submodelo de acción concientizante considera que el cambio social se genera a partir de la toma de conciencia de la población y así pasar a la acción política. Este tránsito requiere un proceso de aprendizaje: a) reconocimiento de su situación (desalienación); b) identificación de los factores objetivos fuente de la situación (politización) y c) desarrollo de habilidades propias de la acción colectiva (militancia).

Educación popular y la transmisión del saber. Este submodelo de acción social se centra en la educación popular con voluntad política. En sus inicios se vincula con acciones e instituciones educativas. A partir de 1960, se empieza a relacionar con la participación en organizaciones ciudadanas, concretamente a los comités ciudadanos de los barrios de las ciudades que se crean con el objeto de reivindicar mejoras en dichos territorios y poblaciones. En éste periodo comprendido entre 1960 y 1975, la educación popular se caracteriza por estar, fundamentalmente, dirigida por animadores sociales, se realiza de arriba abajo (liderada por animadores sociales con una relación desigual / asimétrica entre las partes del proceso), está financiada por la Iglesia y el Estado y es impartida en establecimientos de enseñanza. Progresivamente, la dimensión social, colectiva y comunitaria adquiere importancia, implicándose los centros educativos en los barrios en los que se integran, colaborando con los grupos de afectados por algún problema.

A partir de 1975, la educación popular se vincula directamente con la acción de los grupos y las organizaciones de los barrios. Se propicia esta vinculación con la reflexión sobre la educación y la reivindicación para sí, pasando el liderazgo a los educandos. Estos reivindican progresivamente el control del proceso educativo, ocupando los educandos puestos de decisión en las organizaciones sociales. De esta manera, desde éstos momentos conviven las dos orientaciones: a) *educación tradicional*, centrada en el aprendizaje y b) *educación popular autónoma*, entendida como el conjunto de actividades orientadas a la inserción social responsable de personas que tienen necesidades comunes o viven situaciones problemáticas, mediante la asunción de roles activos y críticos en la vida cotidiana de las organizaciones y barrios.

De ésta forma, la educación popular autónoma tendrá objetivos educativos y de acción para el cambio en la vida cotidiana de las comunidades locales. Con los primeros trata de ayudar a comprender la sociedad, los mecanismos de poder y las causas de las desigualdades y con el segundo se propiciará la acción que facilite esa comprensión para cambiar las causas de la desigualdad. Puede decirse que los objetivos educativos son instrumentales para propiciar la acción que conduzca a la defensa de sus intereses y a superar las desigualdades sociales. Estas prácticas educativas posibilitan los fundamentos de la praxis social por medio de la toma de conciencia individual y colectiva de sus condiciones de vida y de trabajo, ofreciéndoles medios para acceder a espacios de control sobre su cotidianeidad e influir en procesos de toma de decisiones, por medio de los cuales puedan transformar sus condiciones de vida y convivencia.

Las prácticas educativas integran dimensiones: *sociopolíticas, sectoriales, grupales, participativas y democráticas*; en un proceso que tiene tres momentos: *animación* (sensibilización), *información* (informarse) y *formación* (formarse para hacer). Este proceso requiere de: a) *competencia técnica de los profesionales* para planificar y controlar la continuidad de las acciones durante todo el proceso (sensibilización, in-

formación y formación); b) la *coordinación de esfuerzos*; y c) la *formación de los educadores*, como medio para implementar las actividades que conlleva todo el proceso.

5.7.4. Criterios de delimitación y diferenciación de las estrategias

Doucet y Favreau (1997) proponen cinco criterios para definir las estrategias de intervención comunitaria, en lugar de los doce propuestos por Rothman y Tropman, concretamente: la finalidad de la intervención proyectada; el punto de partida de la acción colectiva iniciada en una comunidad; las formas de organización existentes antes en el seno de la comunidad; los actores implicados y los principales medios puestos en acción para implicarles en el proceso y el tipo de estructura disponible para favorecer un desarrollo duradero.

Tabla 10. Delimitación y diferenciación de estrategias

Variables de delimitación	Desarrollo local	Planificación Social	Acción Social
Finalidad de la intervención proyectada	Resolución de problemas sociales por un autodesarrollo económico y social de las comunidades locales que viven en un contexto de pobreza.	Resolución de problemas sociales por una intervención estatal próxima, a partir de los aparatos sociales que, investidos de poder y recursos para atajar los problemas, intervienen en el plano local o municipal.	Resolución de problemas sociales por grupos sociales más desposeídos, a través de un trabajo de defensa de sus derechos.
Punto de partida de la acción colectiva iniciada en una comunidad	Atención a los problemas más demandados, relacionados con el empleo, la falta de infraestructuras económicas y de servicios básicos.	Utilización de la gestión científica fundada en el postulado de recurrir a los expertos para: identificar los problemas prioritarios, elaborar los programas marco, prescribir los medios de implantación de estos programas en la comunidad.	Atención a los problemas sociales más sentidos por los grupos más desfavorecidos de las comunidades locales.
Formas de organización existentes en la comunidad	Creación de empresas comunitarias (de bienes y de servicios), cooperativas, grupos de ayuda mutua en los principales sectores de la vida de las comunidades (vinculación con los nuevos yacimientos de empleo)	Implantación de servicios de sociosanitarios, financiados y estructurados por el sector público, según poblaciones diana consideradas como beneficiarios / consumidores de servicios.	Creación de organismos de reivindicación y de presión que permitan el desarrollo de una relación de fuerzas, que pudiera serles favorable.

Actores implicados y medios disponibles	Trabajo en cooperación de los principales actores de la comunidad local: organizaciones sociales, sindicales, eclesiásticas, económicas, etc.	Acción concertada entre los organismos públicos del Estado y los recursos de las comunidades locales.	Organización de acciones directas, la educación popular y la información comunitaria, la negociación de soluciones con las autoridades
Tipo de estructura disponibles para favorecer el cambio duradero	Estructuras autónomas financiadas parcialmente por las Administraciones Públicas y también por privadas o asociativas-voluntarias (Agrupación para el Desarrollo Local, por ejemplo).	Participación consultiva de la población en el marco de estructuras estables.	Acción colectiva emprendida a partir de estructuras autónomas de tipo sindical, funcionando bajo la perspectiva democrática de los organismos sin ánimo de lucro, reagrupamiento de asistidos sociales, comités de vivienda, etc.

Fuente: Elaboración propia a partir de Doucet y Favreau (1997) y Pastor Seller (2015a).

5.8. PROPUESTA DE CONSTRUCCIÓN DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA.

Una vez analizadas las diferentes aportaciones a los modelos de intervención comunitaria, procede realizar una reflexión en torno a ellas. Se ofrece una propuesta de construcción de estrategias de intervención comunitaria a partir del entrelazamiento de las diferentes estrategias, al considerarlas compatibles en procesos y contextos.

La propuesta se articula en tres partes, en primer lugar se presentan las prácticas multimodales; posteriormente se identifican los principales dilemas de la intervención comunitaria –estrategias, actores y medios– y las propuestas para su resolución; y, por último, los criterios que pueden contribuir en la elección de las estrategias de intervención.

5.8.1. Las prácticas multimodales: respuestas profesionales innovadoras y eficaces en contextos comunitarios

Las estrategias de intervención comunitaria analizadas se observan en las comunidades norteamericanas contemporáneas urbanas y rurales y también en comunidades internacionales (Doucet, 1996). En el contexto europeo, principalmente en Gran Bretaña, el «modelo» predominante es el de acción social, que desde un enfoque radical y de potenciación pretende que los ciudadanos accedan al poder («empowerment») y se

logre el reconocimiento de ciertos derechos. En España, el Trabajo Social Comunitario es un Trabajo Social básicamente con grupos y organizaciones sociales, en el que encontramos una mezcla de los modelos expuestos por Rothman, aunque advertimos cierta preponderancia respecto del de planificación social.

El enfoque de desarrollo local se impone progresivamente en la diversidad multimodal debido a la implantación de políticas que fomentan las iniciativas locales de Bienestar Social, integrando aspectos sociales, económicos y laborales. En éste sentido, las aportaciones de Louis Favreau (Universidad de Hull) y Laval Doucet (Escuela de Trabajo Social de Québec, Universidad de Laval), Taylor y Robert, Germain, Robertis y Pascal, entre otros, proporcionan un enfoque holístico de la organización comunitaria, integradora de lo micro y lo macrosocial, con la que coincide. En cualquier caso, la práctica profesional y académica demuestra que los modelos originales de Rothman y Tropman conviven y se entrecruzan en el tiempo y en el espacio, permitiendo configurar y construir múltiples «sub-modalidades» o, mejor, enfoques multimodales.

Los *enfoques multimodales* se revelan mucho más flexibles en las estrategias de análisis e intervención comunitaria que los enfoques de tipo «ideal». Desde ésta perspectiva se concibe la comunidad, a la vez, como: *contexto* (ámbito de acción), *sistema* (interdependencia, anomia, desestructuración, desvitalización, desequilibrios) y *proceso* para el cambio social (con segmentos poblacionales dispuestos a tener un poder que utilizar para producir los cambios).

La tipología de modelos analizados, no es mutuamente excluyente en la realidad profesional, es más, pueden construirse mezclas, entrelazamientos entre enfoques tal y como podemos visualizar en la figura siguiente.



Figura 1. Enfoques de intervención comunitaria entrelazados.

Cualquier estrategia de intervención comunitaria, por ejemplo, puede requerir el uso de tácticas propias de otro enfoque. Así, los grupos de presión y de defensa de derechos (enfoque de acción social) precisan elaborar planes para operativizar cooperativamente sus objetivos (planificación social). Los trabajadores sociales comprometidos en ayudar a personas sin hogar (acción social) deberán diseñar proyectos para captar fondos (planificación social) y comprometer al conjunto de la población del vecindario en la situación de déficit de vivienda que afectan a determinadas personas y familias (desarrollo local). De esta forma, podemos comprobar que las estrategias – tipo ideales – tienen un alcance y frecuencia limitada, predominando mezclas.

Para dar idea de la gran diversidad de productos de esta mezcla, Rothman (1995) los compara al juego de colores primarios –azul, verde, rojo– secundarios y terciarios. El tipo ideal, o el modelo en estado puro, correspondería a los colores primarios, que se transforma por la combinación de dos colores primarios para dar el color secundario y entretrejer así, la gama de la diversidad cromática, y de ésta forma seguir con colores terciarios que van hacer cambiar el universo con sus coloridos (Doucet, 2002).

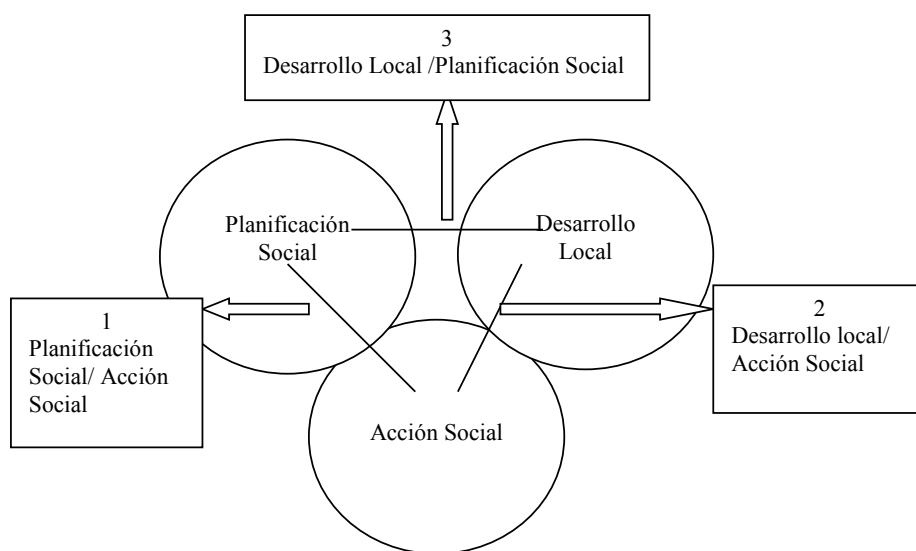


Figura 2. Representación de los enfoques de intervención comunitaria y sus posibilidades multimodales

A continuación analizaremos con detalle la figura anterior, es decir, las posibles mezclas bimodales que surgen al cruzar dos estrategias de intervención comunitaria, concretamente:

- 1) Acción Social / Planificación Social.
- 2) Acción Social / Desarrollo Local
- 3) Planificación Social / Desarrollo Local/.

Tabla 11. Enfoques multimodales

ENFOQUE BIMODAL	Acción Social	Planificación Social	Desarrollo Local
Acción Social		1	2
Planificación Social	1		3
Desarrollo Local	2	3	

Estos tres enfoques de intervención comunitaria bimodales no son uniformes en la naturaleza de su colaboración / composición, dado que a medida que nos desplazamos de una a otra modalidad básica, las variables de ese enfoque predominan más en la mezcla bimodal, surgiendo infinitas mezclas. A continuación centrare el análisis en los componentes bimodales mencionados.

1) Acción Social / Planificación Social. La acción social asociada a la planificación social, se ilustra en organismos (fundaciones, asociaciones, etc.) que *defienden intereses colectivos específicos* – niños, personas de edad, inmigrantes, etc.–, mediante campañas de movilización por derechos y contra abusos, exposición en medios de comunicación de abusos realizados por corporaciones y administraciones, utilización de grupos de presión, boicots, etc. A la vez, *emprenden actuaciones vinculadas con la planificación social*: utilizando datos de investigaciones y documentación empírica contrastada como base de sus rotundas afirmaciones, elaboran exhaustivos y sofisticados informes preparados por analistas, programan la creación de canales de comunicación apropiados para difundir la información destinada a los colectivos, recogiendo la retroalimentación, etc.

La *acción / planificación con énfasis en la acción social* la encontramos en organizaciones orientadas al cambio social de los sistemas (vivienda, sanidad, educación, empleo, servicios sociales, etc.) pero que precisan incorporar informes basados en datos y análisis de políticas en su trabajo para contrarrestar las herramientas y procedimientos de profesionales y políticos de la planificación. En ocasiones las organizaciones contratan servicios profesionales para que realicen estas tareas de planificación defensiva. Por el contrario, la *acción / planificación con énfasis en la planificación social*, la encontramos en actores políticos o profesionales vinculados con los anteriores que utilizan los resultados de investigaciones e informes para introducir reformas sociales. Comprobamos que la integración de la estrategia de acción y planificación es inseparable.

2) Acción Social / Desarrollo Local. Este enfoque bimodal pretende integrar la acción social con el desarrollo local. La búsqueda del cambio sociopolítico, la eliminación de la sociedad patriarcal (postura feminista), la erradicación del poder y los privilegios de unos pocos frente a la mayoría (acción social); puede realizarse, mediante procesos democráticos, buscando consensos, delegando y rotando tareas, respetando

y promoviendo las habilidades de los participantes para el desarrollo personal y local (desarrollo local)²⁸.

Con éste enfoque bimodal se comprueba que la acción social se relaciona con la necesidad de que los ciudadanos sean actores capaces de lanzar iniciativas para reforzar y crear entornos que puedan conducir al progreso socioeconómico de la comunidad.

3) Planificación Social / Desarrollo Local. Las organizaciones dedicadas a la toma de decisiones sobre bienestar comunitario que incorporan la participación ciudadana en sus procesos técnicos es un ejemplo de este enfoque bimodal. Como planificación social, disponen de los recursos técnicos necesarios para la adopción de decisiones sistemáticas orientadas a objetivos y escenarios definidos con suma claridad (captación y asignación de fondos, elaboración de programas, coordinación de servicios y proyectos, etc.). Por otra parte, como desarrollo local, se concibe que los ciudadanos deben participar en la mejora de las condiciones de vida, por lo que es necesario: identificar, reclutar y formar a líderes, organizar talleres, promover la mejora de las condiciones de vida de las comunidades, los barrios, los pueblos para que tengan una conciencia viva de la importancia de ser actores de desarrollo y no solamente consumidores de bienes y servicios que provienen del exterior.

Esta mezcla supone la unión de las actividades propias de la planificación con las energías dedicadas a enrolar participantes de la comunidad, a capacitar a líderes, a realizar múltiples reuniones y acciones orientadas a la consecución de la participación ciudadana (empresarios, profesionales, comerciantes, clientes, ciudadanos, etc.) en el proceso. La observamos también en los procesos de mejora de la capacidad de determinadas minorías para integrarse socialmente desde lo económico. La consecución de la iniciativa y confianza en ellos mismos es fundamental, pero también lo es el apoyo de profesionales y corporaciones para la consecución óptima de los objetivos de habilitación empresarial: creación y consolidación de su empresa.

Un compuesto que se inclina *hacia la planificación* lo encontramos en los consejos o comités de participación ciudadana de los sistemas de protección social (servicios sociales, sanidad, empleo, etc.) y en los diferentes centros y servicios existentes en el ámbito municipal (centros de servicios sociales, centros sanitarios, etc.), cuya función es la de apoyar la función de planificación. Muy a menudo, estas estructuras sirven para legitimar en la comunidad las decisiones adoptadas por los administradores de las organizaciones y Corporaciones Locales. La intervención comunitaria se centra

²⁸ El trabajo de Pablo Freire (Freire, 1972, 1997a, 1997b) consta de una mezcla similar, al intentar habilitar mediante un enfoque educacional a campesinos y pobres de Brasil y Chile para que actúen en contra de las fuerzas que los oprimen. Con la educación y la concientización pretende, de una manera empática y constructiva, ayudar a los analfabetos a que vean de una manera clara y realista su condición de vida objetiva. Con ésta información obtendrán la motivación y los medios para dar los pasos necesarios para transformar las sociedades. De esta manera comprobamos la unión entre las formas de desarrollo local y los objetivos de la acción social.

en enrolar, orientar y mantener unidos a los miembros de estos consejos o comités, siendo un modelo de desarrollo local más simbólico que real.

En el otro extremo, nos encontramos con prácticas dedicadas a fomentar la iniciativa local en barrios y contextos comunitarios desfavorecidos, siendo preciso recopilar datos y utilizar activamente técnicas de análisis de políticas y planificadores sociales para emprender un desarrollo local eficaz.

El entrelazamiento de los modelos de intervención comunitaria no cesa con las propuestas bimodales presentadas. Los enfoques pueden multiplicarse hasta hacerlas infinitas según:

- a) *número de variables de una u otra estrategia que se elige;*
- b) *tipo de variables de cada estrategia que elegimos (objetivos, funciones, tácticas, etc.);*
- c) *potencia con el que se implementa cada una de las diferentes variables y*
- d) *momentos en los que se integra cada estrategia.*

Los modelos iniciales de intervención comunitaria propuestos por Rothman y Tropman no son puros en la práctica profesional, al encontrarse sujetos a múltiples mezclas en la práctica comunitaria y desde las mismas organizaciones sociales desde donde implementamos nuestra labor.

5.8.2. Los dilemas de la intervención comunitaria: estrategias, actores y medios

Como sugiere Doucet (1996, 2002), los dilemas que presenta cada estrategia por si solas son más fáciles de contrarrestar desde un enfoque multimodal. Los trabajadores sociales, como agentes de cambio, deben diseñar estrategias variadas, sutiles, flexibles, creativas y entrelazadas para responder con eficacia a unos contextos complejos, cambiantes y conflictivos difícilmente abordables desde una única dimensión de intervención. A continuación, se presentan los dilemas de cada una de las **estrategias de intervención comunitaria** y las implicaciones que supone su expansión y mezcla con otras.

El **desarrollo local** concede gran énfasis al contexto comunitario local independiente. «Este sistema comunitario circunscrito (Local), aunque holístico, es la arena en que se despliegan la iniciativa de las bases, la autoayuda, las relaciones estrechas y la competencia bien entendida» (Doucet, 1996, p. 30). Se caracteriza por pretender la integración de los distintos sectores y zonas y la adquisición de competencias por la comunidad para llegar a una mayor autonomía en la producción de bienes y servicios. El análisis de las experiencias muestra que la iniciativa promotora es, habitualmente, externa a la comunidad, tanto en sus aspectos técnicos como financieros. Estas organizaciones vinculadas en la línea vertical proporcionan «inputs» administrativos y de planificación que son de naturaleza jerárquica, determinan los objetivos principales

a conseguir, seleccionan y contratan a las entidades y/o a los profesionales, normativizan los procedimientos prácticos de gestión, etc. De esta forma, gran parte de las iniciativas de desarrollo local se originan desde el exterior de ésta, lo que constituye una violación flagrante a los principios del desarrollo local, una situación que amenaza la integridad conceptual de la formulación de la misma estrategia de intervención.

Pero a nivel local, las organizaciones se pueden vincular en red horizontal con otras entidades locales (juntas vecinales, organizaciones de autoayuda, etc.), regionales, nacionales e internacionales similares e iniciar procesos cambio de estructuras verticales (acción social), integrando actuaciones de planificación social (ofrecer y dar información, coordinar acciones, etc.). Deben «romperse» situaciones de dependencia, a modo de «cordón umbilical», siendo preciso que la comunidad local adquiera las capacidades y las estrategias, mediante redes de cooperación horizontal, capaces de modificar las estructuras verticales que «encorsetan» y silencian las voces de la comunidad local.

Por otra parte, la **planificación social** que se distingue por el recurso a los expertos y a la formulación de planes basados sobre hechos realistas para resolver los problemas sustanciales y bien descritos, deben conjugar una variable imprevisible como es la participación. En ocasiones resulta difícil armonizar las expectativas de los beneficiarios y los profesionales. La participación se puede considerar y gestionar desde diferentes formas e intensidades, desde su aportación a la toma de decisiones para la elaboración de las políticas y los programas (sustantiva), o bien, como mera participación en actividades planificadas únicamente por los profesionales (subordinada). Observamos, de ésta forma, que la participación puede variar sobre un continuo, desde puro simbolismo a la integración completa en todas las fases de los procesos de decisión.

El dilema de la **acción social** toma forma alrededor del carácter mismo de los cambios. En relación a los objetivos, deben considerarse dos tipos, por un lado, aquellos que aspiran a cambios radicales-extremos y alteraciones profundas en la sociedad, en políticas y/o instituciones específicas y, de otra, los objetivos de cambios más reformistas o normativos que aspiran a alteraciones progresivas y a pequeña escala. En el primer supuesto nos encontraríamos con organizaciones de tipo militante orientadas a transformar relaciones sociales (erradicación del racismo) y económicas discriminatorias, modificar o impulsar leyes (ley integral contra la violencia de género). Es difícil trazar una línea que separe ambos cambios, dado que en la realidad social, institucional y política, unos conducen a otros, a la vez, que se encuentran todos ellos concatenados. De esta forma, el cambio progresivo constituye un paso estratégico orientado a cambios fundamentales.

Otra dimensión, es la **composición de los actores** constituyentes en el esfuerzo por el cambio. En los años sesenta los movimientos de acción social se dedicaban, en exclusividad, a los desfavorecidos / oprimidos como motores del cambio. Las organizaciones actuaban solas como forma de salvaguardar los intereses fundamentales

del grupo, de mantener alejados a extraños y de promover la habilitación de grupo (la identidad por medio de la diferenciación). En la actualidad, las organizaciones tienden a ampliar sus miras, abrir sus «puertas», romper sus estrechos límites ideológicos (la identidad por medio del compromiso). Se forman grupos de defensa de étnica y de protección ambiental, la atención a víctimas de la violencia, la defensa de la salud y los servicios públicos, etc. Los nuevos grupos constituyen alianzas con otros e integran nuevos actores del cambio; atienden no solo a grupos desfavorecidos económicamente, sino también a otros múltiples grupos (derechos de víctimas, movimiento por reformas educativas, etc.). Estos nexos y coaliciones comunitarias pueden tener una influencia en acciones de amplio alcance.

Respecto a los **medios o tácticas a utilizar para el cambio**, los grupos de acción social han modificado sus clásicas medidas defensivas y agresivas, por otras más refinadas y diversificadas, de naturaleza normativa y mediante maniobras políticas. Las organizaciones sociales y los trabajadores sociales tienden al pragmatismo, enfatizando la política electoral, el consenso, la obtención de información y la investigación, así como el uso de los canales políticos y administrativos existentes para su propia modificación. Las tácticas de confrontación y demostración de los problemas para crear conciencia de los mismos y movilizar para emprender los cambios necesarios, aunque a veces necesarias, se consideran en muchos casos ineficaces, dado que las administraciones han aprendido a desincentivar dichas tácticas e incluso desvalorizarlas socialmente. Los nuevos elementos de acción social sugieren la inclusión de variables de práctica comunitaria distinta. Los métodos de defensa a través de la exclusiva exposición de problemas se sustituyen o enriquecen con propuestas técnicas orientadas a la formulación de políticas que modifiquen las situaciones de dificultad objeto de acción social. La conformación de organizaciones que atienden a distintos grupos y sensibilidades y su cooperación en red con otras, nos conducen al desarrollo local.

La acción social requiere conciliar todas estas dimensiones, la importancia de que las clases desfavorecidas accedan a los «espacios» de decisión y de normalización, con cambios progresivos. Todo ello conduce a constituir una parrilla de análisis poniendo en juego los elementos descritos: el radical o normativo (reforma), aquellos destinados a objetivos generales (largo alcance) o a objetivos concretos-progresivos y, por último, organizaciones integradas por grupos desfavorecidos o bien que integra en su seno a grupos múltiples y establece alianzas con otros.

Las aproximaciones multimodales, si parecen tomar en consideración estos dilemas y reflejan un estadio de la evolución teórica – una capacidad explicativa – todavía limitada y que hará falta estimular estudiando casos concretos, tales como son vividos por la gente en la práctica, antes de llegar a la formulación de teorías y modelos generales.

5.8.3. Valores y criterios en la elección de las estrategias de intervención

La perspectiva multimodal descrita contempla, así mismo, la noción del *escalonamiento de las estrategias de análisis e intervención comunitaria en el espacio-tiempo*. Un proyecto de cambio determinado puede demandar el recurso a una estrategia de intervención, pero posteriormente puede desplazarse hacia otra conforme avanza el contexto y el proceso estratégico del cambio. Por ejemplo, a medida que una organización de acción social tiene éxito y consigue recursos e influencias, su estructura aumenta y se burocratiza, descubriendo entonces la necesidad de adoptar estrategias de planificación social para aumentar su eficacia²⁹.

En el Trabajo Social se ha podido comprobar que históricamente las circunstancias y preferencias profesionales en torno a unas estrategias u otras cambian, al igual que las políticas y servicios en los que se integran. Por esta razón, debemos disponer de las capacidades y habilidades profesionales que cada estrategia de intervención requiere.

Las estrategias de intervención comunitaria del Trabajo Social han tenido históricamente un carácter cíclico, al igual que podemos preverlo en el futuro. El desarrollo profesional estuvo en voga en los años cincuenta cuando la práctica habilitadora interactiva se consideraba la quintaesencia del profesionalismo (Pray, 1947; Newstetter, 1947).

La estrategia de *planificación social*, caracterizada, entre otras, por la racionalización de los servicios de bienestar fue la predominante en los años veinte con la Sociedad de la Organización de la Caridad, los Consejos de Bienestar Social y las Cajas de la Comunidad. Se trataba de instituciones emergentes para el Trabajo Social. En la actualidad volvemos a visualizarla ante la progresiva disminución de programas sociales y el énfasis de las políticas en promover la eficiencia, la evaluación, la calidad y la reducción de costes.

El *desarrollo comunitario* surge con fuerza después de las guerras de la independencia (India) y de la IIª Guerra Mundial, implementándose en la actualidad desde una perspectiva local mediante iniciativas comunitarias promovidas desde instancias europeas.

La *acción social* se implementa como respuesta a las anteriores estrategias alrededor de los derechos civiles de los años sesenta y en la actualidad la encontramos en los movimientos sociales en una sociedad de riesgo ante situaciones de degradación medioambiental, exclusión social de personas y territorios y la reducción de coberturas de protección social.

²⁹ Esta secuencia fásica la comprobamos en el siguiente ejemplo: desde una perspectiva militante recurriremos a la estrategia de defensa, para conseguir alojamientos adecuados para la población desahuciada, una vez el objetivo se ha conseguido, se utilizará una aproximación de desarrollo local para revalorizar el barrio, apoyándonos en estrategias de planificación social para conducir el proyecto de cooperación y coordinación interinstitucional en la mejora de las condiciones del hábitat.

Las acciones y conceptualizaciones profesionales del Trabajo Social han estado condicionadas fundamentalmente por aspectos valorativos, cargadas de ideología. En un lado encontramos prácticas colaborativas, no directivas y en otro planificadores que consideraban a los anteriores como profesionales que fomentaban el desorden y el antagonismo.

En fin, dentro de una perspectiva de valor podemos subrayar que los servicios profesionales vinculados con el factor humano no se encuentran con un sistema de valor uniformemente aceptado. Es una constante que aparece en la lectura de los datos empíricos: el *desarrollo local* enfatiza la armonía, la comunicación, la confianza en el poder de la comunidad; la *planificación social* esta dirigida a la enseñanza de la racionalidad; mientras que la *acción social* reposa sobre la justicia social. Esto es lo que explica, por lo menos en parte, las preferencias de la gente de la práctica, de la investigación y de la enseñanza (Doucet, 1996, 2002). En coincidencia con el profesor Laval Doucet (Doucet, 1996, p. 38) los enfoques de intervención se pueden aplicar de forma tal que persigan valores que conduzcan al cambio social positivo. Debemos aceptar la validez de cada uno de los sistemas de valores enunciados y realizar un uso interrelacionado. Por último, existen preferencias de la práctica hacia una de las estrategias de intervención. No es nada sorprendente, que un profesional, a lo largo de su carrera, puede adoptar modelos de practica diferente, según vayan mas conformes a su desarrollo personal y cambios ideológicos; pero debe ser consciente de ello y explicito.

Por tanto, en la práctica profesional y académica, las actuaciones profesionales no son ajenas a los valores personales ni tampoco a las expectativas de las personas, los grupos, las organizaciones y las comunidades con las que se trabajan. Nuestros alumnos refieren diferentes preocupaciones y motivaciones respecto de la intervención comunitaria; así, están aquellos a quienes les preocupa la oferta de servicios, incluyendo la coordinación entre las diversas entidades y la eficacia para atender las necesidades de los grupos comunitarios más vulnerables. Les interesa la planificación social y el desarrollo de políticas para organizaciones o la creación de consejos de planificación en los centros y servicios de los Sistemas de Protección Social. Por otra parte, nos encontramos con grupos que consideran que el Trabajo Social con comunidades significa trabajar a nivel de las bases, les motiva reunir a la gente para que resuelvan sus problemas locales en base a discusiones y autoayuda; les identifica el desarrollo local. Por último, nos hallamos con alumnos «vinculados» –en mayor o menor medida– con fundamentos y movimientos sociales (pacifistas, feministas, etc.), con una fuerte inclinación a la acción social. Su propósito es ayudar a los oprimidos, promover la justicia social, y cambiar la sociedad.

La corriente de pensamiento surgida a partir de Rothman, Roberts, Taylor, Zald, Grosser, Mondros, Stoner, Solomon, Germain, Doucet, Favreau, Robertis y Pascal, entre otros, se preocupa de repensar la acción profesional en la organización comunitaria, intentando sobrepasar la intuición y el empirismo en la elección de una teoría y

modelo particular, y sobre todo, que no quieren quedar cautivos de una sola orientación. En el trabajo profesional cotidiano se produce una mezcla y un escalonamiento de las estrategias, los unos en referencia a los otros, en un marco de flexibles fronteras. No son «modelos» puros en la realidad práctica, se mezclan (bimodales y multimodales) y se escalonan para responder de manera más eficaz a los valores personales, las realidades sociales y los contextos organizacionales y políticos; de ahí la conveniencia de su consideración como estrategias o enfoques de intervención comunitaria.

Los enfoques de intervención comunitaria tienen que sustentarse mutuamente debido a las inherentes limitaciones funcionales que existen en su seno. Las iniciativas basadas en la *planificación social* han promovido importantes y valiosos centros, servicios y programas, cuando han sido impulsadas por los otros dos enfoques, pero han logrado escasos resultados en materia de redistribución de la riqueza y el poder, en la prevención de la victimización o en la autonomía de las personas en dificultad social. El *desarrollo local* ha contribuido en combatir el aislamiento y desvitalización de territorios, pero no ha erradicado las condiciones sociales y económicas que continúan generando alineación y desigualdad en muchos pueblos y ciudades. Por último, la *acción social*, ha confrontado el poder y las desigualdades sociales y económicas, generando participación pero sin dirigirla con suficiente éxito a las alternativas y a las soluciones concretas. De esta manera, comprobamos que cada una de las estrategias de intervención presenta limitaciones y problemas que pueden ser superados desde la interrelación con las otras estrategias.

Los trabajadores sociales deben disponer de las capacidades y habilidades necesarias para realizar diagnósticos situacionales progresivos que les permitan identificar las estrategias de acción más apropiada en cada momento y espacio. Un proceso de cambio multifacético eminentemente creativo; construyendo marcos de intervención comunitaria a partir de realidades sociales y organizaciones concretas. La utilización selectiva y crítica de las estrategias de intervención puede proporcionar componentes vitales para entrelazar creativamente el diseño de una estrategia multimodal.

Se pueden enunciar un cierto número de **criterios** que permitirán, a partir de una lectura de la coyuntura existente, hacer una selección de las variables a considerar en el proceso de elecciones de la estrategia de intervención comunitaria, concretamente:

a) *El tipo objetivo de cambio y su alcance*. Analizar si son cambios radicales que afectan a una parte de la población, a toda la ciudad o pueblo, a una región, o por el contrario, a la resolución de problemas particulares. Reflexionar acerca de la importancia del grado de acuerdo necesario para gestionar los objetivos de cambio social.

b) *La calidad del liderazgo del medio*. Cada vez resulta más evidente que la revitalización de los contextos urbanos y rurales exige de la implicación de líderes naturales, considerados principales motores sin los cuales no es posible desarrollar acción alguna.

c) *El conocimiento disponible sobre los problemas y las posibles soluciones*, sin el cual, lo que único que existe es improvisación e ineficacia.

d) *La amplitud y la naturaleza de la resistencia encontrada y previsible en actuales y futuros escenarios.* El conocimiento, análisis, prevención y atención a las «resistencias» al cambio son determinantes en las posibilidades de éxito de la intervención comunitaria.

e) *El apoyo financiero y otros recursos.* Existencia de organizaciones sociales, voluntariado real o no. La dicotomía en la inversión de energías y esfuerzos en la captación de fondos (y los procesos que conlleva antes, durante y después) o en llevar a cabo las acciones, son algunos aspectos a considerar en la organización de la intervención en contextos comunitarios.

f) *El estadio del desarrollo del sistema de acción* debe estar bien evaluado porque pone cuestiones importantes como: el conocimiento de la historia del problema, la utilización de los líderes, el efecto moral de los beneficios y los defectos del pasado. Es necesario invertir en esta tarea.

Como sugiere Rothman (1995), la construcción teórica no es una panacea; el análisis bien documentado por medio de la práctica, combinado con una acción disciplinada sobre el terreno, tiene mejores ocasiones de hacer progresar los conocimientos que solo los de naturaleza intuitiva, de ahí toda la importancia de unir la investigación y la práctica, una empresa a la cual debemos incorporarnos e incorporar a todos aquellos que desarrollan directa o indirectamente acciones comunitarias. Un proceso de construcción infinita, donde la exploración y la revisión son un continuo

Como *conclusión*, en la realidad las estrategias de análisis e intervención comunitaria no se encuentran de forma nítida y pura; más bien nos hallamos con entrelazamientos. Coincido con las aportaciones de Taylor y Roberts (1985a) en la consideración de la participación directa o no de la comunidad en la toma de decisiones como un elemento especialmente significativo en el continuum diferencial entre las diferentes estrategias y transversal (Pastor, 2004) en el Trabajo Social con comunidades. El marco teórico desde el que se realiza la práctica orientará hacia la utilización de una/s u otra/s estrategia de análisis e intervención; aunque existe multitud de variaciones en cada una de ellas. El para qué, cómo, cuánto y cuándo integremos la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones (definición de necesidades, priorización, determinación de estrategias y objetivos, seguimiento, evaluación, etc.) será, especialmente, determinante.

La intervención comunitaria en el Trabajo Social entiende que los tres enfoques (planificación social, acción social y desarrollo local o de la comunidad) se encuentran orientados a producir cambios deseados. Individualmente, ninguno de ellos es suficiente para intervenir con éxito con una comunidad y producir cambios eficaces. Es imprescindible, implementar un enfoque que incorpore la planificación social, es decir el uso del profesional y las tareas técnicas para crear una intervención de conjunto, y de los enfoques del desarrollo local y de la acción social en orden promover una adecuada organización de los ciudadanos locales para que se impliquen en los procesos de resolución de las necesidades sentidas.

Para finalizar, desearía conceptualizar el Trabajo Social a partir del análisis multifacético de los enfoques de intervención comunitaria que se acaba de realizar. Defino el Trabajo Social con comunidades como el conjunto de estrategias de intervención a través de las cuales el trabajador social ayuda a un sistema de acción comunitario, (compuesto por personas, familias, grupos y organizaciones), a comprometerse en una acción colectiva, al objeto de resolver los problemas sociales, en el contexto de un sistema de valores democráticos. Nuestra labor profesional se dirige a promover cambios sociales en el medio social, organizacional – institucional e interaccional.

Ello implica dos dimensiones interrelacionadas: proceso y tareas. Los procesos de interacción entre la intervención profesional y la acción comunitaria. Supone la identificación, selección y capacitación de líderes comunitarios, el mejoramiento de los grupos y las organizaciones sociales existentes, la creación y el impulso de otras y el desarrollo de relaciones de cooperación entre ellas con el objeto de facilitar y aunar esfuerzos. Las tareas técnicas de apoyo al sistema comunitario para identificar situaciones de dificultad, analizar causas y alternativas, formular estrategias y planes de acción, movilizar recursos, facilitar la acción, evaluar resultados e incorporar teorías.

Para fortalecer la intervención comunitaria en el Trabajo Social es necesario que los enfoques teóricos, las estrategias de intervención comunitaria y el marco valorativo se formulen de manera clara y distintiva, como medio de generar avances teóricos y prácticos reales.

6.

**TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES CENTRADO
EN EL DESARROLLO LOCAL INTEGRADO**

6. Trabajo social con comunidades centrado en el desarrollo local integrado

La creciente polarización social y segregación espacial, los cambios en las políticas sociales y sus modalidades de protección y prestación, la paulatina colaboración entre los sectores públicos y privados en la prestación de los servicios públicos y la intensificación de los programas de cohesión económica y social, son, entre otros, ejes de reflexión en las nuevas dimensiones del desarrollo centrado en lo local. Transformaciones que coexisten con procesos de vulnerabilidad, discriminación y exclusión social (individual, familiar, grupal, colectiva, local) que requieren de la configuración de un contexto social sostenible que permita y promueva la autonomía, la participación y la autogestión, en definitiva el desarrollo local a escala humana.

La inclusión social y el desarrollo local son dimensiones esenciales e inseparables en la propuesta del Trabajo Social Comunitario centrado en la gestión de estrategias de análisis e intervención integrada y sostenible en el tiempo-espacio (local). La *exclusión social* requiere de un abordaje diverso, global, integral-transversal, progresivo y duradero-sostenible. Por su parte, el *desarrollo local*, por principio, precisa responder a la vez que integrar a personas, familias, grupos, colectivos y territorios en un proyecto que mejore sus capacidades y oportunidades y promueva un contexto de calidad de vida.

En la actualidad el Trabajo Social se enfrenta al reto de responder a los rostros humanos y territoriales de la exclusión social mediante estrategias integradoras superadoras del asistencialismo, la individualización, el paternalismo y la subsidiariedad. El compromiso del Trabajo Social con el desarrollo local integrado permite a la profesión involucrarse en procesos de análisis e intervención capaces de vislumbrar nuevos horizontes desde una reflexividad creativa de los roles profesionales a adoptar ante la realidad que nos rodea.

6.1. BASES PARA UN NUEVO ENFOQUE DEL TRABAJO SOCIAL EN CONTEXTOS COMUNITARIOS

Nos aproximaremos a las *bases teóricas y prácticas del Trabajo Social con comunidades* centrado en el desarrollo local integrado y sostenible, cuyos ejes se hallan en un auténtico modelo de desarrollo local (integrador de las estrategias de «desarrollo de la comunidad», «acción social» y «planificación social») y en la implantación de estrategias innovadores impulso y fortalecimiento de la participación ciudadana. Una estrategia orientada a impulsar el desarrollo sostenible de un área territorial determinada mediante la puesta en valor de los recursos endógenos de, para y con la comunidad.

6.1.1. Un acercamiento ecológico al sistema local. Potencialidades del sistema local

El Trabajo Social con comunidades centrado en el desarrollo integral de la localidad no puede comprenderse sin la categoría del sistema local como unidad integrada e interdependiente. La interacción entre sus componentes en su dimensión espacio-temporal es esencial para comprender los itinerarios y procesos de desarrollo local. El sistema local, como sugiere Sforzi (2001, p. 26), representa un patrimonio de relaciones y es el fruto de una construcción social del mismo modo que también lo es el desarrollo. Se trata de un lugar donde «toman cuerpo» y se desarrollan patrimonios de relaciones y conocimientos de la vida social, donde las dimensiones sociocultural, económica y medioambiental interactúan de manera interdependiente.

Esta *concepción ecosistémica del sistema local* posibilita la interpretación de éste como una red de interdependencias económicas, sociales, culturales y medioambientales. El desarrollo de cada una de estas dimensiones es esencial para el desarrollo del sistema local, a la vez que las condiciones generales del sistema local tienen efecto en cada una de ellas. Desde ésta consideración, el sistema local no es un mero escenario o territorio en el que se desarrolla la acción, sino *sujeto-protagonista de la acción* y, por tanto, colectivamente consciente de sus posibilidades y obstáculos.

Al mismo tiempo, el ámbito local proporciona el *marco adecuado para la «reconstrucción» de lo relacional*, es decir, el *sentimiento de pertenencia, compromiso y vínculo social*. Es necesario revalorizar las relaciones de socialidad, el apoyo, la ayuda mutua y el intercambio/encontro informal, el rol del vecino como ciudadano. La reconstrucción de estos elementos relacionales es posible realizarlos desde un contexto cercano, próximo, como lo local y las unidades territoriales inferiores.

Esta aproximación ecológica al sistema local hace hincapié en la desmaterialización de los procesos, es decir en considerar fundamentales el conocimiento, el aprendizaje colectivo, la experiencia adquirida, la coordinación de esfuerzos, la planificación y el adecuado aprovechamiento de los recursos. La energía humana es el

recurso fundamental por excelencia, de ahí que se deba utilizar de forma sostenible. La sinergia es consustancial a la perspectiva ecosistémica, donde la multifuncionalidad, la versatilidad y la flexibilidad nos ofrecen criterios fundamentales para romper con la rigidez y la excesiva especialización en la forma de abordar las situaciones de dificultad. La participación es un principio transversal, dado que cuanto más implicados estén en la toma de decisiones los afectados mas conocimientos se acumulará sobre el propio proceso y más se contribuirá a evitar los posibles conflictos derivados e identificados.

Un acercamiento que permite al Trabajo Social con comunidades implantar un *decálogo de estrategias integradoras*, concretamente.

- 1) *Aproximación a la realidad social más flexible e integradora.*
- 2) *Análisis multidimensional de la realidad local.*
- 3) *Revalorización de la naturaleza local.*
- 4) *Integración de medidas de externalización e internalización de lo local-global.*
- 5) *Implantación y gestión de políticas intersectoriales e integradoras (GIPS).*
- 6) *Consideración del factor humano como el principal recurso a sostener y desarrollar.*
- 7) *Creación, impulso y fortalecimiento de mecanismos y dinámicas participadas que retroalimenten los procesos de toma de decisiones.*
- 8) *Abordar las situaciones de dificultad desde la escala más próxima al origen.*
- 9) *Coordinación interinstitucional y de actores.*
- 10) *Integración de disciplinas y acciones profesionales basadas en nuevos roles ajustados a las nuevas realidades de interdependencia en cada contexto espacio-temporal.*

6.1.2. Un desarrollo local más social y cooperador. Dimensiones estratégicas

El Trabajo Social tiene el reto de conectar el acceso y disfrute de los derechos sociales con las iniciativas de desarrollo en el ámbito local. Se trata de conseguir una mejora cuantitativa y cualitativa de las condiciones de vida y las relaciones sociales de los individuos, grupos y colectivos, favoreciendo el acceso, uso y disfrute de los recursos que se configuran en satisfactores de necesidades, focalizando el desarrollo en la persona (Red Vega y Prieto, 2000, p. 317).

En éste sentido, el desarrollo local se nos presenta como un modelo privilegiado y, a la vez, singular, dado que 1) tiende a ocupar un lugar intermedio entre la esfera privada de la familia y los círculos personales y la esfera pública de la prestación oficial; 2) los grupos y organizaciones locales adoptan una perspectiva más amplia que la de los servicios oficiales, es decir, no existe una simple relación unívoca entre un determinado problema y los tipos de servicios con que se pretende solucionar; y 3) las actividades de los grupos y organizaciones locales sirven de base singular para

hacer transparentes los vínculos entre los problemas personales y los asuntos públicos (Chanan, 1992, p. 178).

Los conceptos y experiencias de desarrollo comunitario generados en los últimos cincuenta años nos ofrecen importantes lecciones en el presente. Las estrategias actuales de desarrollo local deben considerarlas, a la vez que incorporar, como nos sugiere Chanan (1992, p, 199):

- a) una orientación más clara hacia resultados demostrables;
- b) un sentido de la proporción, fortaleciendo todo el sector de la acción comunitaria local y no centrándose exclusivamente en algunos grupos;
- c) un reparto más transparente de los papeles entre los profesionales del trabajo comunitario, los grupos comunitario y las comunidades, a fin de poder demostrar cómo el trabajo comunitario ayuda a los grupos y los grupos a la comunidad;
- d) establecer alianzas entre grupos de diferentes tipos y finalidades;
- e) promover un mayor abanico de instituciones públicas y entidades corporativas, a fin de nivelar los recursos procedentes de todos los sectores, evitando dependencias y clientelismos; y
- f) realizar evaluaciones respecto de las consecuencias de las acciones locales emprendidas para la localidad en su conjunto, así como para las personas y grupos desfavorecidos, con el ánimo de consolidar los logros.

Por tanto, el desarrollo local contemporáneo no se plantea únicamente cómo conseguir unas adecuadas condiciones sino también cómo mantenerlas, planteando estrategias orientadas a la sostenibilidad y al conjunto de la población.

Los actores centrales de la intervención comunitaria actual centrada en lo local son: las personas y familias (los habitantes a través de su acción individual o bien mediante redes personales e informales que culminan en acciones colectivas ocasionales); los grupos de acción local (organizaciones empresariales, sindicales, sociales, etc.) y las políticas y actitudes de las instituciones públicas.

El desarrollo local es un proceso, resultado de la interacción de actores sociales, políticos, económicos y culturales presentes en la comunidad, con carácter sinérgico, de alcance limitado pero no exento de influencias externas, cuyo principal objetivo es satisfacer las necesidades básicas de la población. Para ello es preciso promover, consolidar y transformar estructuras formales e informales de cooperación y comunicación, donde los miembros se encuentren y se perciban representados y puedan ejercitar su derecho de expresar y deliberar libremente sus pensamientos y problemas para que, juntos con los demás, se pueda organizar el trabajo para el logro de los objetivos encaminados a mejorar las condiciones de vida de la comunidad local. De ésta forma, el desarrollo local está comprometido no sólo con la prestación de servicios y actividades, sino también con el proceso de «adquisición de autoridad y emancipación de la población local...» (Chanan, 1992, p. 178).

De esta aproximación se identifican tres dimensiones del desarrollo local interrelacionadas entre sí: a) sinergia; b) particularidad; y c) dinámica de cambios. El *carácter sinérgico*, un enfoque que resalta la complejidad y la integralidad de los elementos, por cuanto, los sujetos se encuentran «sumergidos» en una maraña de relaciones sociales, políticas, económicas y culturales. La *particularidad* de las comunidades permite comprender la imposibilidad de trasladar planes, programas y servicios de un lugar a otro, sin tener en cuenta su identidad cultural, sus características económicas, sus estructuras y dinámicas sociopolíticas, etc., Al mismo tiempo, es importante considerar la relación con elementos externos al contexto comunitario. Actualmente no es posible retrotraerse, y tener posturas «localistas» y aislar a la comunidad local, como si todos los problemas existentes, pudieran entenderse y solucionarse desde/en éste contexto. Por último, las localidades se encuentran en *permanente cambio*, por lo que no se pueden abstraer los procesos metodológicos a la dinamicidad de la realidad social.

6.1.3. Una gestión territorial integrada de políticas y programas

El enfoque territorial enfatiza la construcción del desarrollo local a partir del análisis de las realidades, activos (puntos fuertes), dificultades (puntos débiles), necesidades y oportunidades por parte de los agentes locales. Se basa en un *enfoque global-estratégico* y *concertado* del territorio en la búsqueda de integración de los *recursos locales* (*endógenos*).

El *enfoque global-estratégico*, opuesto al meramente sectorial, exige considerar la realidad «total» del territorio teniendo presente sus diversos componentes: medioambientales, económicos, sociales, culturales, políticos, etc.. Supone identificar, conectar y revitalizar todos los recursos, existentes y potenciales, con independencia de su titularidad (pública, privada, partenarial) y formalidad. Por otra parte, requiere conocer las dificultades que encuentran las personas y colectivos en su integración social, es decir, las categorías de población excluidas. Como señala Marchioni (1994, p. 306), un programa comunitario sólo puede ser global si incluye en su desarrollo aspectos sociales, culturales, económicos, etc.,...el programa (global) no impide (al contrario, refuerza), la realización de otras iniciativas específicas y sectoriales. Un programa global no es la suma de programas sectoriales, sino que representa el resultado de un análisis y un compromiso de y con la compleja realidad local.

En segundo lugar se basa en la *concertación* de todos los agentes públicos y privados, organizados en asociaciones o agrupaciones de desarrollo local. Una construcción progresiva del territorio, compartida por los agentes locales, a través del *partenariado local*. Una nueva concepción de la relación de la población con el proyecto de desarrollo favorecedora de la *movilización*, la *deliberación* y la *concertación*; mediante mecanismos innovadores de participación que impulsen un *enfoque ascendente en los procesos de toma de decisiones*.

El enfoque territorial enfatiza la importancia de los *recursos locales* o «endógenos» (físicos, medioambientales, culturales, humanos, económicos, etc.) para el logro de un *desarrollo sostenible*. Esta visión conduce al «*capital territorial*», es decir al conjunto de elementos (personas, actividades, conocimientos técnicos, tradiciones, historia local, interacciones entre actores, redes locales, intercambios con redes exteriores, etc.) tangibles e intangibles, que dispone un determinado territorio y que pueden constituir activos y, en otros, provocar dificultades. Un enfoque centrado en la idea de proceso y en una visión integrada del conjunto, superando aproximaciones «simplistas».

*El enfoque territorial integrado requiere la **gestión integrada de políticas y programas sociales***, implicando básicamente los siguientes aspectos (en consonancia con Rosa Gimeno, 1996; Pascual i Esteve, 1996; Red Vega, 1996 a; Rueda Estrada, 2000; Red Vega y Conde, 2000; García Roca, 2001; Jover, 2002; Pastor Seller, 2015c)

- *La vinculación inteáreas y la configuración de equipos interdisciplinares en el ámbito municipal*. Impulsar la creación y desarrollo de «macro» áreas de Bienestar Social Municipal, integradoras de los Servicios de Bienestar Social (SS.SS, garantía de rentas, medidas de apoyo y protección de empleo-formación activa, viviendas sociales y alojamientos alternativos, educación y sanidad). Superar el carácter sectorial de políticas y estrategias técnicas, impulsando la integración de los ámbitos económicos y sociales.
- *La pluralización de los actores sociales*. Descubrir el papel activo y decisivo de la población en la gestión de sus propios riesgos. La población deja de ser objeto de intervención para convertirse en verdadero sujeto y protagonista de los procesos de transformación socio-comunitaria. Recuperar los espacios, la racionalidad social y las redes vitales y comunitarias.
- *Fortalecer la cooperación pública y privada* fundada en el acuerdo, en la movilización de los recursos.
- *La relación sinérgica*. Concebir la realidad como un todo poliédrico compuesto por partes interrelacionadas, en continua interdependencia, en el que el desarrollo del todo «local» depende del desarrollo de las partes. Conseguir el mayor nivel de interacción de los actores sociales a través de mayores reciprocidades. Transitar de la consideración de los ciudadanos como consumidores a coproductores de servicios, a través del reconocimiento de la *autonomía* de cada actor, a la vez que diseñando estrategias de complementariedad y cooperación funcional que produzcan enriquecimientos mutuos. Pasar de lo enérgico a lo sinérgico, de estrategias de «paraguas» a integrar esfuerzos y procesos. Cuando logremos que la multitud de iniciativas sociales que proliferan en el marco de los sectores populares (organizaciones barriales, cooperativas, asociaciones sin ánimo de lucro, talleres comunitarios, micro-empresas) se incorporen a la planificación colectiva y la responsabilidad pública profundice democráticamente, estaremos ejerciendo la gestión integrada a través del desarrollo local (García Roca, 2001, pp. 55-56).

- *Impulso de la descentralización territorial y la creación de mecanismos participativos.* Vincular el desarrollo con la participación de los miembros de la comunidad.
- *Innovación y solidaridad.* Promover una intervención comunitaria que ayuda a los cambios sin evitarlos, promueve la participación y genera ciudadanos creativos.

Las *fases para la implantación y gestión de Planes Integrales* (Pascual i Esteve, 1996 y Pastor Seller, 2015c) podemos sintetizarlas del siguiente modo:

- 1) *Organización.* Definir y poner en marcha estructuras y órganos de dirección, coordinación y participación.
- 2) *Diagnóstico.* Analizar cuantitativa, cualitativa, interna y externamente la realidad comunitaria. Es de suma utilidad la técnica D.A.F.O.
- 3) *Definición del objetivo central y de las líneas estratégicas.* A partir de la identificación de los escenarios posibles, se establecerá un proceso de identificación de las líneas estratégicas para su consecución.
- 4) *Elaboración de objetivos y medidas* en función de las líneas estratégicas identificadas y analizadas con anterioridad.
- 5) *Aprobación de las mismas por los órganos competentes y*
- 6) *Constitución de Comisiones* orientadas a la concreción y puesta en marcha de las medidas

Se trata en definitiva de

conseguir una mejora cuantitativa y cualitativa de las condiciones de vida y de las relaciones sociales de los individuos, grupos y colectivos que conforman una comunidad a través del acceso a los servicios (y a la toma de decisiones que les afectan) que se configuran satisfactores de necesidades y mediante la transformación del sistema de producción del ámbito local en orden a su crecimiento, ampliación, mantenimiento o rehabilitación, pero focalizando el desarrollo desde y con las personas, grupos, agentes sociales y económicos y tejido social. (Red Vega y Conde, 2000, pp. 127-128).

Un proceso metodológico integral que podemos sintetizar del siguiente modo:

De	A
Trabajo lineal Esquema causa-efecto Planificaciones e intervenciones sectoriales, descendentes y verticales Suma de proyectos Articular recursos Centrado en la tarea Lo paliativo Directivo Necesidades prescritas técnicamente. Infomación.	Estrategia circular Múltiples variables que influyen en los problemas sociales Planificaciones e intervenciones integrales, ascendentes/ descendentes, horizontales y transversales. Planes Estratégicos a escala local. Crear redes locales. Centrado en la tarea y en los procesos Promoción colectiva, fomento del desarrollo, revalorización y organización de los recursos endógenos. No-directivo, autodirigido. Necesidades sentidas. La recuperación de la racionalidad social Compromiso, cogestión.

6.1.4. El desarrollo de la capacidad comunitaria

El Trabajo Social con comunidades precisa reconceptualizar su enfoque centrado exclusivamente en los déficits comunitarios. Este enfoque ha contribuido para abordar determinadas situación de dificultad, pero no puede convertirse en el único, dado que conduce a respuestas inadecuadas en dos aspectos relacionados. Por una parte, las necesidades comunitarias son déficits comunitarios, aspectos que precisan ser «reparados». El pensar en términos, exclusivamente, de necesidades, eleva –visibiliza– solamente aspectos negativos de la comunidad por encima –o los oculta– de los positivos, lo que implica modelos de intervención no acordes a la realidad. Por otra, concibe a la comunidad como «necesitada», conllevando que ésta no tiene nada que ofrecer, ninguna capacidad propia para utilizar. Estas razones impulsan «soluciones» desde afuera y desde arriba, de profesionales, de las Administraciones Públicas, intervenciones, en definitiva, que requieren pasividad por parte de los «clientes».

Es necesario un nuevo enfoque basado en «capacidades», en términos de combinaciones alternativas que una persona, grupo o comunidad puede hacer o ser (como señala Sen), los diversos funcionamientos que puede lograr. Se trata de centrar la atención en la capacidad de los individuos, grupos y colectividades para vivir la vida y para aumentar las opciones reales entre las que poder elegir. Por tanto, la capacidad comunitaria para elegir y funcionar, viviendo la libertad como capacidad para elegir un tipo de vida que considera valioso.

El Trabajo Social centrado en el desarrollo local, enfoca la comunidad en «activos», no en déficits, en el desarrollo de la capacidad comunitaria. El desarrollo de la capacidad comunitaria significa construir habilidades y «bancos» de conocimiento, instituciones locales, recursos locales que dan poder a una comunidad para «lidiar» efectivamente con sus propias circunstancias. Un enfoque que sugiere nuevas formas

para evaluar situaciones y que impulsa programas orientados a que los ciudadanos no se conviertan «automáticamente» en «clientes». La fuerte participación ciudadana y de todos los sectores de la comunidad nos obliga a romper la relación basada en el/la «cliente», que recibe el consejo experto e incuestionable de un profesional e integrarnos en la «arena comunitaria» en clave de democracia y liderazgo ciudadano.

6.1.5. La atención al potencial endógeno

La atención al carácter endógeno del desarrollo es una propuesta teórica y metodológica que incluye no solo aspectos económicos, sino también sociales, políticos y culturales. Surge del agotamiento del modelo de desarrollo desde fuera, que obviaba la acción estratégica de los actores locales y de la participación de la comunidad en los planes de desarrollo. La valoración del potencial del desarrollo endógeno de los territorios es puesto de manifiesto progresivamente en diferentes reglamentos que orientan las Políticas e Iniciativas Comunitarias desde 1984. En éste sentido, la UNESCO, define lo endógeno –al referirse al Desarrollo Rural endógeno– como

el proceso de desarrollo de una comunidad, utilizando básicamente sus propios recursos humanos, económicos y materiales y cuyos principios generales se basan en la identidad cultural, que implica el reconocimiento del derecho de cada pueblo a preservar su propia cultura y el carácter participativo basado en la iniciativa de la sociedad, articulando el proceso de desarrollo desde el interior de la misma. (Florencio, 2000, p. 531)

El modelo de desarrollo endógeno se centra en la capacidad de liderar e impulsar el proceso de desarrollo «*de abajo hacia arriba*», es decir desde la revitalización y movilización de los recursos disponibles en, para y con el territorio. Un modelo de análisis para la acción, orientado a afrontar los desafíos utilizando el potencial existente en el territorio.

Impulsar un Trabajo Social con comunidades con carácter endógeno requiere centrarse en los procesos locales no sólo internos, sino también externos. La condición de proceso, implica la aproximación a la realidad con nuevos paradigmas socio-educativos, que tenga en cuenta la dinámica social en la cual se está inmerso. Ello implica una metodología de acción capaz de interpretar el fenómeno social en su justa dimensión: compleja, ecosistémica e histórica. Involucrar, desde el inicio, a los sujetos en éste proceso socio-educativo y comunicacional con la intención de que se apropien de los instrumentos necesarios (teóricos y metodológicos) para la consecución de su autonomía y auto desarrollo. Un proceso que dará por resultado, personas con ideas renovadas, con iniciativas, conscientes para afrontar su realidad y decidir sobre los aspectos vitales de su vida, la de su grupo y la de su comunidad.

Para que sea posible un desarrollo endógeno, es decir desde adentro, es necesario unas condiciones externas e internas. Entre las condiciones externas destacar la: a) descentralización local en el plano político-económico, b) redistribución de poderes

entre actores y territorios; c) articulación de planes de desarrollo estratégicos-integrales multinivel (europeos, nacional, regionales y locales) y d) creencia de los actores políticos respecto del impulso y gestión de mecanismos de autodirección comunitaria.

En relación a las condiciones internas podemos mencionar la: a) autonomía local o capacidad de reflexionar y plantear alternativas a los problemas que se presentan sin depender totalmente de recursos humanos y financieros externos; b) estructura comunitaria integradora de espacios de concertación, que represente a todos los intereses de los sectores, sea capaz de concertar los diversos pensamientos y problemas que se presentan y permita articular y concretar proyectos, actuaciones comunitarias y expresiones de identidad personal y sociocultural; c) capital humano; d) calidad profesional; e) amplias y diversas redes asociativas y grupos locales y f) capacidad económica de las organizaciones empresariales para generar y conducir proyectos económicos, a escala micro, con recursos internos y externos, articulándose con otros actores sociales implicados en el desarrollo local.

De esta forma, el potencial de desarrollo es el resultado de la capacidad organizativa de la comunidad local, hecha sobre la base de sus trayectorias, experiencias e iniciativas que le permite controlar y liderar el propio proceso de intervención centrada en el desarrollo local. Ello requiere el establecimiento de canales reales de participación de los ciudadanos en la toma de decisiones que afecta a su comunidad local. De esta forma, el territorio se convierte en un agente de transformación de su realidad y no únicamente un lugar donde ubicar empresas, servicios, programas, etc.. Supone apostar por la capacidad creadora e innovadora de las personas, los grupos y las organizaciones existentes en una determinada localidad y atender a la complejidad de las relaciones que conforman al sujeto, único capaz de generar acciones de solidaridad e influencia política.

6.1.6. Un desarrollo con rostro humano

El desarrollo humano forma parte de un paradigma teórico, práctico y político que emerge con fuerza desde la década de los noventa. Son muchos los autores e instituciones que propugnan un nuevo modelo de desarrollo a escala humana con rostro humano (PNUD, 2000), como opción de futuro (Max-Neef, 1994, Sen, 2000, Valcárcel-Resalt, 2001). Los objetivos del Desarrollo del presente Milenio pasan por impulsar de manera participada (PNUD, 2002) el desarrollo humano, «inspirado en los valores de la libertad, igualdad, solidaridad, tolerancia, respeto por la naturaleza y responsabilidad compartida» (PNUD, 2003, pp. 27-28).

El desarrollo humano significa la posibilidad de que toda persona amplíe su capacidad humana y la aproveche al máximo en todas las esferas (económica, social, cultural y política), protegiendo las opciones de las generaciones futuras (desarrollo sostenible) y asignando prioridad a la *lucha contra la exclusión social* (Martínez Ro-

mán, 2000, p. 319) *entendida como forma de violencia estructural* (Martínez Román, 2001).

El desarrollo humano, por tanto, se encuentra estrechamente vinculado con las *capacidades* y la *calidad de vida* de personas y territorios, en la construcción de una *cultura de paz* y sin violencias.

Respecto a las *capacidades*, Nussbaum (1990, 1998, 2012) nos propone una concepción esencialista y sugiere unas capacidades funcionales básicas para el desarrollo humano como son el poder vivir una larga vida y con buena salud, interacción social y familiar, preocuparse por el medioambiente, vivir una vida en un ambiente y en un contexto de nuestra elección.

Desde una interpretación en términos de «capacidades y libertades», superadora de consideraciones economicistas, vinculadas con la «utilidad», la «riqueza» y valores similares - Nussbaum y Sen (1996) y Sen (2001) proponen un nuevo enfoque en relación con los *niveles de vida*, evitando interpretaciones reduccionistas y resaltando el factor humano. Presentan los niveles de vida en términos de capacidades y funciones históricamente definidas e inscritas socialmente en un contexto concreto dentro del cual el individuo interactúa con todos para obtener su bienestar práctico y cumplir sus responsabilidades personales y colectivas. En este contexto, el bienestar individual y colectivo requieren necesariamente de unos criterios de elección más complejos a los meramente economicistas. El estudio de las bases éticas del pensamiento económico de Sen (Conill, 2002), constituye una valiosa contribución para transformar la economía contemporánea y responder a los efectos perversos de la globalización.

Respecto a la *cultura de paz* es necesario destacar la figura de J. Galtung, uno de los principales investigadores mundiales en el ámbito de la paz, Creador del «método trascendente» de tratamiento de recursos humanos y la aplicación de técnicas para la transformación de conflictos, adoptado por Naciones Unidas para la Formación en el contexto de situaciones de crisis y el Programa de capacitación en gestión de desastres. Ha conseguido ofrecer una base teórica a la investigación, la educación y la acción por la paz (Galtung, 1995; Galtung y Jacobsen, 2000), participando en Talleres para el entrenamiento de los conflictos. El *conflicto* tiene su ciclo de vida y la frustración ante la no consecución de los objetivos marcados puede originar violencias que con una espiral de habitualidad pueden convertirse en metaconflictos. Un conflicto que puede adquirir una vida eterna, creciendo y menguando, desapareciendo y reapareciendo. De esta forma, cuando el conflicto no es capaz de solucionarse o transformarse, es más proclive a que genere violencia (Hueso, 2001). Galtung considera necesario para la paz ofrecer un tratamiento del conflicto por medios no violentos y, por tanto, profundizar en la cultura y la estructura social donde se origina el conflicto. Relaciona los términos de violencia, desarrollo y paz, al vincularlos a la existencia o no de obstáculos para el desarrollo personal y social. La violencia, como señala este profesor noruego, daña y destruye, siendo la suma de la violencia directa, la cultural y la estructural o indirecta, encontrándose interrelacionadas. Crear paz, obviamente,

señala Galtung, se consigue evitando violencia antes que aparezca (prevención) y reduciéndola una vez manifestada (cura), pero esto requiere trabajar en los tres tipos de violencia al mismo tiempo. La tesis fundamental de Galtung es que las culturas y las estructuras violentas no se pueden solucionar mediante la violencia, pues ello refuerza una cultura bélica. La forma de romper ese círculo es anteponer una cultura y una estructura de paz donde existan mecanismos para solventar los conflictos por medios pacíficos (Hueso, 2001, pp. 130-131). De ésta forma, «la cultura de paz, es una opción de lucha contra las violencias» (Tortosa, 2002).

El conflicto social es obvio en la sociedad pero no la violencia, por lo que el fracaso en la transformación del conflicto es lo que conduce a la violencia. En éste sentido, *la promoción de la cultura de paz es un elemento transversal* en las políticas de desarrollo, incorporadas en el ámbito internacional y nacional a través de la UNESCO, la OCDE, y otras entidades. Por su parte, el Trabajo Social siempre ha estado vinculado con el la violencia y el desarrollo humano, como se demostró en el IV Congreso de Escuelas de Trabajo Social (2002).

Este nuevo modelo de desarrollo humano requiere de un contexto institucional y social favorable a la integración y la igualdad de oportunidades, donde las personas, los grupos, las organizaciones sociales y los territorios sean capaces de participar en la vida social, cultural, económica y política. Nos referimos a una sociedad

socialmente integrada, capaz de dar cabida a aspiraciones individuales y grupales diferentes y divergentes, en un contexto flexible de valores básicos compartidos e intereses comunes. Una sociedad solidaria, respetuosa con la diversidad cultural, tolerante con estilos de vida distintos y con sistemas de funcionamiento equitativos. (Martínez Román, 2000, p. 321)

El desarrollo humano se identifica con la satisfacción de las necesidades, la promoción de la cultura, la defensa de la naturaleza, la igualdad de posibilidades, el desarrollo de las potencialidades, la potenciación de la participación comunitaria. En definitiva, un *modelo de desarrollo de, para y por gente* (García Roca, 1999, p. 115), que apuesta decididamente por el «*capital*» humano.

El desarrollo de la gente significa invertir en capacidades humanas (educación, salud, aptitudes, opciones en definitiva), para la gente como asegurar que el crecimiento se reparta de modo amplio y justo y por la gente al deber centrarse en los seres humanos y dar protagonismo a las personas y grupos, mediante la participación y el fomento de la creatividad y las iniciativas de su población. (García Roca, 1999, p. 115)

El desarrollo humano solo es posible en contextos de derecho e igualdad real de oportunidades, sin obstáculos para el desarrollo de las capacidades y donde las políticas interactúan para prevenir e intervenir en los procesos e itinerarios de las exclusiones sociales que afectan a las personas, a los grupos, a las organizaciones sociales y a los territorios.

6.1.7. La importancia de la sostenibilidad

El desarrollo sostenible es una expresión que emerge en el Informe Brundtland (1988), donde se pone de manifiesto la necesaria vinculación a largo plazo entre desarrollo y naturaleza. Como señala Dubois (1996, p. 245) el desarrollo sostenible es aquél que hermana el presente y el futuro (citado por García Roca, 1999, p. 156). La reducción, reutilización y reciclaje, son las tres «erres» habituales con las que se resume los principios de la sostenibilidad.

La sostenibilidad ecológica refiere una filosofía y responsabilidad ambiental, una nueva fase en el proceso de desarrollo superador de la inviabilidad ecológica del desarrollo cuantitativo y extensivo tradicional y ejecutor del principio de responsabilidad ambiental como mecanismo de internalizar socioeconómicamente sus implicaciones para la humanidad. La consideración del ecosistema global como finito, con capacidad limitada de regeneración y asimilación, conduce a la potenciación y reciclaje de recursos para el mejoramiento de la calidad de vida.

La atención de la sostenibilidad sugiere, como señala Valcárcel, la búsqueda del progreso permanente de la comunidad local y para cada individuo, con criterios de equidad socioterritorial, no sólo para la población presente, sino también para las generaciones futuras (2001, pp. 62-63). Transfiriendo dicha filosofía a lo social, el desarrollo local sostenible requiere de un mayor control democrático y de una participación popular en las decisiones de medio local por parte de los ciudadanos. Las políticas «deberían hacer hincapié en la importancia que tiene la participación de los ciudadanos en las soluciones» (PNUD, 2003, p. 10).

Por tanto, como advierte Elena Lucca (2002, p. 26), hablar de Desarrollo Sostenible significa abordarlo en sus distintas dimensiones: a) sostenibilidad *ambiental*, que implica el uso de los recursos naturales de manera que se mantenga su estructura y sus posibilidades futuras; b) sostenibilidad *social*, que satisface las necesidades de la población, desde su participación, buscando la equidad y la integración; c) sostenibilidad *cultural*, asentada en los valores que defienden el hecho cultural y d) sostenibilidad *económica*, distribuyendo los recursos según las necesidades de satisfacerlos y dentro de ésta, la sostenibilidad tecnológica, es decir que la tecnología ocupada sea compatible con las posibilidades locales y culturalmente aceptadas

La sostenibilidad del desarrollo se encuentra, por tanto, fuertemente relacionada con las desigualdades, la pobreza, la violencia y la degradación sistemática del medio ambiente. El desarrollo del futuro o es sustentable o nunca será desarrollo, siendo necesario generar procesos de desarrollo con capacidad para hacerse sustentables.

En *síntesis*, el Trabajo Social Local Integrado se basa en una aproximación ecológica al sistema local y un desarrollo local endógeno, humano y sostenible-sostenido. Un proceso que tiene en las personas su principal objetivo, y en la conservación de los recursos culturales y naturales su mejor garantía para conseguir que el desarrollo produzca un reparto más equitativo, a la vez que se consigue un efecto de solidaridad

diacrónica con las generaciones futuras. Para emprender una intervención comunitaria integrada es necesario disponer de una completa visión de conjunto que integre los diferentes elementos y redes locales y promueva la participación real y activa de los habitantes locales, auténticos «propietarios» del proceso.

6.2. CARACTERIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL CENTRADO EN EL DESARROLLO LOCAL

Las nuevas realidades sociales demandan *actuaciones integradas en estrategias de desarrollo del territorio, de desarrollo local* (Martínez Román, 2000, p. 336). Las Políticas Sociales no pueden ser «parches» o «anexos» del desarrollo local, sino una dimensión intrínseca del mismo, superador de enfoques economicistas y sectoriales. La integración de los diferentes aspectos económicos, sociales, institucionales, ambientales, etc., plantea la necesidad de armonizar las estrategias de aproximación desde cada territorio o ámbito local concreto, a fin de buscar una coordinación y cooperación apropiada de recursos internos y externos, movilizados por la concertación estratégica de los sectores públicos y privados.

En este sentido el Trabajo Social debe replantearse su rol ante las nuevas realidades, cada vez más interdependientes, que requieren del análisis e intervención interdisciplinar. En el ámbito comunitario, debe comprometerse en el desarrollo sostenible del territorio concreto en el que desempeña sus tareas profesionales. Una propuesta que pretende generar un contexto local donde las personas, los grupos y las organizaciones adquieran las capacidades para convivir en respeto, solidaridad e igualdad; implementando acciones y medidas favorecedoras de la participación social, cultural, económica y política. Para ello, promueve una cultura de paz donde las capacidades y habilidades de participación social se vinculan al ámbito de la toma de decisiones de las organizaciones sociales y de representación política. El contexto local adquiere entonces el protagonismo del desarrollo integrado, capaz de articular un desarrollo sostenible, basado en un proceso de participación ciudadana en la elaboración, ejecución y evaluación de programas, complementado con procesos educativos, culturales, medioambientales y apoyados en una planificación estratégica ascendente.

El desarrollo local es una construcción social de los actores públicos y privados comprometidos con un determinado territorio y vinculados entre sí. Las gentes se han de convertir en protagonistas de la construcción de su realidad, tanto desde el análisis de la misma como de las formas de su transformación, y de ésta forma favorecer el empowerment de su realidad local. Requiere movilizar y comprometer a todos los actores sociales en un proceso colectivo de reflexión-acción sobre el futuro y los medios necesarios para su construcción social. «El desarrollo local es una organización que se construye con la información que relaciona a los agentes públicos y privados, com-

prometidos en un proyecto sobre un territorio» (Gómez, 2002, p. 108). En similares términos se refiere Valcarcel-Resalt al conceptualizar el desarrollo local como

una acción global de movilización de los actores locales, con el fin de valorizar los recursos humanos y materiales de un territorio dado manteniendo una negociación o diálogo con los centros de decisión económicos, sociales y políticos en donde se integran y de los que dependen. (2001, p. 63)

El desarrollo local se inspira en una serie de *principios fundamentales*, entre los que destacamos: a) *proceso global e intersectorial*; b) *impulsor de micro-iniciativas*; c) *centrado en el desarrollo de recursos humanos*; y d) *constructor de entornos innovadores*.

El *desarrollo es un proceso global e intersectorial*. El auténtico desarrollo requiere un tratamiento holístico, superador del enfoque sectorial, incorporando al análisis e intervención los aspectos psicosociales, relacionales, culturales, medioambientales, etc.; promoviendo las sinergias y valorando los recursos potenciales.

El *impulso de micro-iniciativas*, es un principio activo. Es imprescindible fomentar la iniciativa autóctona en la resolución de los problemas, bien desde una esfera pública (a través de los órganos de representación institucional de sus organizaciones sociales) o privada (intervención directa de personas y grupos locales organizados).

El *desarrollo de los recursos humanos*, supone considerar que el sujeto del desarrollo es la persona y la colectividad a la que pertenece, por lo que la implicación de las personas y los grupos en éste proceso es básico. El incremento de las capacidades adquiridas por los individuos e instituciones y el progreso en los conocimientos y habilidades para la reflexión, análisis, determinación y evaluación de estrategias de desarrollo territorial son los retos con los que nos enfrentamos para implantar un modelo basado en el aumento de la calidad de las personas y en su capacidad para la innovación, la generación de confianza en las negociaciones, el establecimiento de acciones de cooperación y el saber enfrentarse a las mutaciones. Ello supone que la colectividad recupere su capacidad de:

expresar sus deseos y aspiraciones, analizar las situaciones en las que se encuentra, resolver los problemas que le preocupan mediante la formulación y la realización de proyectos, establecer redes de comunicación internas y externas, estructurar su modo de funcionamiento, proporcionar a sus miembros una calidad de vida superior y participar en la definición de la sociedad global. (Vachon, 2001, pp. 107-108)

En definitiva, los individuos y las colectividades deben reconocer que los cambios son necesarios, que en el proceso surgirán tensiones, conflictos e intereses antagónicos, pero que los esfuerzos y el tiempo que van a invertir permitirá acceder a una mejor calidad de vida.

Con el principio de construcción de entornos innovadores, nos referimos tanto a los procesos como a las actuaciones, organizaciones y resultados que se generan. Se trata de «pensar, administrar, producir, consumir, formarse, organizarse... de otro modo» (Vachon, 2001, p. 108). Abrirse a nuevas formas de reconocer e intervenir en

la realidad social local, mejorando la capacidad de las personas, grupos e instituciones en la construcción / imaginación de un futuro mejor. En sí mismo, el desarrollo local se basa en la implantación de estrategias innovadoras para crear entornos innovadores.

El carácter local, integral, global, endógeno, ecológico, armónico, coherente, social y de base popular, cooperativo, auto-dependiente, concertado (negociado), participativo (de abajo hacia arriba), cultural y de rostro humano, son los apelativos que mayoritariamente se relacionan con el desarrollo territorial.

En base a los principios anteriormente mencionados se derivan las *características del enfoque de desarrollo local* que proponemos (Pérez y Carrillo, 2000a, pp. 52-53; Vachon, 2001, pp. 111-121 e Izquierdo, 2001 sugieren similares características), concretamente en torno a seis:

- 1) *dinámico y particular;*
- 2) *vinculado con el entorno territorial;*
- 3) *ecológico;*
- 4) *endógeno;*
- 5) *integrado en red; y*
- 6) *participado-democrático-deliberativo.*

El proceso de revitalización y desarrollo local es *dinámico y único* para cada espacio-tiempo y colectivo, por lo que existen múltiples enfoques, tantos como realidades-momentos-procesos. Se trata de una estrategia basada en los actores como principales protagonistas del proceso, en los beneficiarios de los servicios como ciudadanos y con poder para el cambio social y aplicada en contextos locales con sus propias dinámicas y singulares características, posibilidades, dificultades, recursos, preocupaciones, etc. Por otra parte, la dinamicidad que caracteriza a ésta estrategia se implementa en un proceso de investigación-acción reflexiva, permitiendo que la evolución y resultado de cada operación influya de manera sucesiva y simultánea sobre las siguientes, de manera que no existe principio ni fin. La flexibilidad proporcionará la susceptibilidad de ser reconducido el proceso de manera dinámica.

El *desarrollo territorial* se vincula con lo local, donde toma sentido y práctica. Los gobiernos locales se definen por sus territorios y las prácticas de desarrollo se identifican y permeabilizan con un espacio concreto. Se trata de una visión territorial de los procesos de crecimiento y cambio estructural, considerando éste no como mero soporte físico de los objetos, actividades y procesos económicos, sino como un entramado de intereses y de transformaciones sociales (Vázquez Barquero, 2000, p. 96). En este sentido, cada territorio se vincula de manera singular mediante un sistema de relaciones económicas, tecnológicas, medioambientales y socioculturales. La comunidad territorial, como refiere (Izquierdo, 2001) se conforma de manera sintética en base a dos historias: la natural (procesos biológicos y geológicos) y la social. Esta última conduce a la formación de relaciones entre grupos humanos y usos del territorio

que desembocan en la progresiva consolidación de una identidad y cultura propias, constitutivas de lo que se denomina: el hecho diferencial. La interdependencia e interconexión de la historia social y natural de un territorio configura el paisaje, el escenario y la dinámica de los actores; desde donde emerge la estrategia del desarrollo de acción local en función de las particularidades y especificidades históricas y territoriales.

Por tanto, el desarrollo territorial requiere enfatizar y creer en los recursos, competencias, organizaciones e iniciativas locales, y no tanto en políticas e iniciativas externas. En éste sentido se propone un desarrollo local identificado y vinculado con:

- a) *el entorno cultural*; en las prácticas de intervención comunitaria deben considerarse la identidad cultural de la colectividad, es decir el conjunto de comportamientos, costumbres, saberes que modelan un sentimiento de pertenencia, unas maneras de ser y actuar, unos valores y unas actividades singulares de la localidad. Se trata de un recurso potencial valioso, singular e irrepetible
- b) *el entorno geográfico*. Las características geográficas (localización, densidad poblacional, etc.) tienen un papel fundamental en las experiencias de intervención.
- c) *los recursos*. La relatividad del término refiere que un recurso en un contexto espacio-temporal puede tener valor mientras que en otro no. Es imprescindible una mirada de los recursos endógenos desde el análisis de sus posibilidades, en un proceso de redescubrir sus potencialidades. Se trata de promover una adecuada y equilibrada utilización de los recursos locales para responder a las necesidades económicas, sociales, culturales y medioambientales de dicha colectividad.
- d) *la autonomía local*, sugiere otorgar el protagonismo del proceso de desarrollo a los vecinos. Supone la construcción de una ciudadanía responsable, una clara convicción de que las poblaciones pueden identificar y crear su desarrollo; rompiendo relaciones de dependencia con instituciones y generando una red de relaciones territoriales que gestione y consolide las iniciativas locales de desarrollo, a la vez que se vincule, en clave de igualdad y complementariedad, con otras instituciones y territorios supralocales.

El desarrollo local parte del necesario *respeto y valoración del medio ambiente como factor de protección a la vez que promotor de nuevas iniciativas locales*. En el primer caso nos referimos a estrategias de desarrollo local que integran en su planificación y ejecución el impacto medioambiental de las medidas y acciones propuestas con objeto de analizarlas y evaluarlas previamente a su implantación y de ésta forma prevenir situaciones de degradación medioambiental, tan características de antaño. En relación a la consideración del medio ambiente como factor generador de iniciativas, entiendo que los recursos naturales ofrecen posibilidades económicas, laborales (yacimientos de empleo relacionados con los nuevos valores de la postmodernidad) y sociales (inserción sociolaboral de colectivos en dificultad social, actuaciones de

integración socio comunitaria, etc.). El medio ambiente se convierte en una variable estratégica de desarrollo local en tanto oportunidad para transformar las economías, como para la integración laboral y el crecimiento de la población activa (Hierro Recío, 2000, p. 83).

El desarrollo local debe ser eminentemente *endógeno*. Se considera que el sistema local dispone de recursos y capacidades (tangibles o materiales e intangibles) que pueden ser aprovechados y movilizados para una distribución más eficiente, solidaria y equitativa de oportunidades. Supone:

- a) movilizar y comprometer a todos los actores sociales en un proceso colectivo de reflexión sobre el futuro y los medios necesarios para emprender su realización social; y
- b) favorecer la promoción / movilización de la capacidad, efectiva y potencial, de una determinada colectividad para asumir el reto de elaborar, programar y asegurar su crecimiento y desarrollo mediante los recursos, energías y la sinergia del medio.

Pero *endógeno* no es sinónimo de localismo, dado que en muchas ocasiones los recursos externos son imprescindibles, pero sobre todo porque lo local se integra en un marco transaccional global-local, donde no existe una separación tangible entre lo *endógeno* y *exógeno*. De hecho se recurre a instituciones externas para rentabilizar los recursos propios, lo que no significa que se mantenga una relación basada en la dependencia o en la dominación, propia de la mirada exclusivamente *exógena* de políticas tradicionales de desarrollo. La distinción simplista entre modelos *exógenos* o *endógenos* de desarrollo local, favorece una polaridad espacial artificial. Es necesario promover la interacción entre las fuerzas locales y externas en el control de los procesos de desarrollo (Lowe, Murdoch & Ward, 1997) a través de redes local que trasciendan fronteras.

La eficacia del desarrollo local se basa en la integración de diferentes estrategias de análisis e intervención *en red* (perspectiva ecosistémica). La satisfacción de las necesidades abarca todos los aspectos de la actividad, relación y desarrollo humano, por lo que las iniciativas de desarrollo local exigen estrategias intersectoriales, interinstitucionales e interdisciplinarias. Se trata de emprender el desarrollo en su globalidad, armonizando todos los aspectos (económicos, sociales, culturales, administrativos, etc.). Ello requiere la creación de redes de intercambio de conocimientos, de una adecuada gestión de la información y del conocimiento, una compactada articulación de instituciones, una gestión concertada de lo local, en definitiva de la creación y gestión de «*partenaires*».

Ello nos conduce a la necesaria construcción de un desarrollo local basado en la *participación y la democracia deliberativa*. La democracia como proceso se construye por aquellos mismos a la que se dirige. El desarrollo de las fuerzas *endógenas*, requiere la movilización y participación ciudadana, lo que se encuentra inexorablemente

relacionado con la recuperación de la ciudadanía, es decir con espacios de participación, responsabilidad y control político, social, económico y medioambiental de los vecinos. El desarrollo local asume los valores democráticos, preconizando prácticas participativas y responsables de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones locales. Es imprescindible revisar actitudes, comportamientos y prácticas relacionadas con la participación ciudadana en el ámbito local concreto, al objeto de:

- a) promover el acceso de personas y colectivos a espacios de participación ciudadana;
- b) mejorar el funcionamiento interno y de audición externa de los mecanismos de participación existentes;
- c) promover la implantación de nuevos mecanismos de participación ciudadana;
- d) interrelacionar análisis, proyectos y resultados, orientados a la consecución de un proceso e desarrollo integrado;
- e) promover fórmulas de concertación y coordinación interinstitucional, basados en agrupaciones abiertas y mixtas orientadas al desarrollo local; y
- f) fomentar y apoyar las iniciativas de economía social y las organizaciones sociales

6.3. POLÍTICAS Y PROGRAMAS ORIENTADOS AL IMPULSO DEL DESARROLLO LOCAL

Abordar el desarrollo rural y urbano en su relación con las Políticas Sociales Comunitarias Europeas enriquece la reflexión a partir de las experiencias de desarrollo emprendidas, a la vez que proporcionan los principios y marcos operativos de aplicación, con efectos y consecuencias en los territorios. En éste sentido, las Políticas Regionales de la Comunidad Europea, desde la creación de los Fondos Europeos (F.E.D.E.R., F.E.O.G.A. y F.S.E.) han pasado de ser meros financiadores a incentivar un desarrollo económico a escala humana. Desde los primeros Programas de Desarrollo Integrado de los ochenta hasta los Programas Operativos Locales y las Iniciativas Comunitarias (URBAN, LEADER, EQUAL, Programa de Acción Comunitaria para combatir la Exclusión Social) existe un proceso paulatino de reconocimiento y apoyo al Desarrollo Local Sostenible.

6.3.1. El desarrollo rural sostenible con enfoque local

El desarrollo rural sostenible con enfoque local, simboliza la aplicación al medio rural del modelo de desarrollo local; convirtiéndose desde la década de los setenta, en una de las principales preocupaciones de las Políticas de la Unión Europea y del resto de Administraciones Públicas.

El *desarrollo rural europeo*, según las aportaciones de Ramos (1999) y el estudio realizado por Marjorie Jouen (Jouen 2001, Red Vega, 2002, p. 66), ha evolucionado en torno a dos tendencias. La primera se orienta hacia *iniciativas autónomas* centradas en la calidad de vida, en la formación de la población, en la movilización de los actores locales y la creación de puestos de trabajo para los desempleados (Dinamarca, Bélgica, Sur de Italia, Francia, Luxemburgo y Suecia). La segunda, apuesta más por la *modernidad*, a través de desarrollo económico para las actividades terciarias (turismo, patrimonio cultural, tecnología de la información) o actividades primarias (agricultura, agroindustria, pesca y mejora de la calidad de la comercialización de los productos agrícolas y artesanales). España (Murcia, Galicia, Andalucía, Castilla La Mancha) y otras zonas Europeas (Mezzogiorno Italiano, regiones árticas de Finlandia) han centrado sus políticas, fundamentalmente, en ésta segunda tendencia.

En la actualidad, el desarrollo rural sostenible con enfoque local combina lo tradicional y lo moderno, lo autóctono y lo alóctono (Izquierdo, 2001, p. 177) y se vincula con las corrientes de pensamiento del desarrollo rural endógeno e integrado. Respecto del *endógeno* recoge las estrategias vinculadas con el desarrollo a partir de: los propios recursos, la reordenación de los recursos naturales hacia producciones con posibilidades de industrialización, la integración agricultura-industria, la creación de infraestructuras básicas para el desarrollo, la potenciación y gestión de la inversión y la conservación del medio ambiente y de los espacios naturales. Por su parte, de la estrategia *integrada*, interesa el énfasis en la consecución del equilibrio territorial y ecológico, con el soporte de actividades socio-recreativas; mediante un plan centrado en: la mejora de la calidad de vida, la regeneración y dinamización del tejido socio-económico, el mantenimiento de la población en el medio rural, la protección del medio ambiente y la creación de empleo estable mediante la especialización y diversificación de las actividades económicas.

El desarrollo rural sostenible con enfoque local, implica un proceso de participación ciudadana en la elaboración y ejecución de los programas, complementado con procesos educativos y culturales, relaciones con el medio natural y el paisaje, apoyado en una planificación ascendente, permitiendo una mayor eficacia de las intervenciones públicas, es decir integral y multisectorial, cuyos ejes claves son: asociacionismo y participación ciudadana, definición de estrategias y puesta en valor de los recursos endógenos... (Florencio, 2000, p. 532)

En similares términos se refiere Márquez al concebirlo como el proceso de organización del futuro de un territorio y el resultado del esfuerzo de concertación y planificación emprendido por el conjunto de actores locales con el fin de valorizar los recursos humanos y materiales de un territorio dado y mantener una negociación o dialogo con los centros de decisión... (Márquez, 2002b, p. 19)

Por tanto, las bases del desarrollo rural sostenible con enfoque local se centran en potenciar el ecosistema político-administrativo, económico y sociocultural, desarrollar los recursos endógenos, mejorar la calidad de vida y el desarrollo personal, proteger y revalorizar el medio natural, todo ello mediante procesos participativos favorecedores de un desarrollo duradero.

La similitud entre Desarrollo local y desarrollo rural se acentúa cuando nos aproximamos a las Políticas Sociales Comunitarias de desarrollo rural con enfoque local en las zonas rurales (LEADER). Los encuentros europeos de los grupos LEADER en Cork³⁰ (noviembre 1996) y en Bruselas³¹ (noviembre 1997), han contribuido a sintetizar las bases de una Política Rural Integrada en Europa, de acuerdo con LEADER y los principios rectores del Desarrollo Rural. Ofrecen, así mismo, un marco teórico-práctico de enorme validez para el Trabajo Social Comunitario en el medio rural.

La Iniciativa Comunitaria LEADER³² surge para responder a una necesidad: un desarrollo integral que modifique el *proceso de desvitalización rural*. Se aplica, fundamentalmente, en zonas rurales de regiones con retraso de desarrollo, zonas rurales frágiles y zonas de muy débil densidad poblacional. Considera las oportunidades y las dificultades internas del territorio rural derivadas de los factores medioambientales, económicos, sociales y culturales vinculados con la historia del territorio, así como las oportunidades y dificultades externas provocadas por la apertura de las economías y sistemas de integración social locales.

Esta Iniciativa pretende recuperar el equilibrio de las actividades y la conservación de un entramado socioeconómico y diversificado mediante un enfoque endógeno y local, fomentando actividades innovadoras realizadas por los agentes locales en todos los sectores de actividad y creando una red de grupos de acción local a favor del Desarrollo Rural. LEADER aplica un modelo de Desarrollo Rural integrado, ascendente y endógeno, desde el principio «*bottom up*»³³, realizados por Grupos de Acción Local (interlocutores públicos y privados) que por su proximidad y agilidad permiten impulsar «ideas / proyectos latentes». El planteamiento LEADER se articula en torno a siete aspectos: enfoque territorial, ascendente, partenariado y grupo de acción local, innovación, integrado, en red de cooperación en y entre territorios y gestión basada en la proximidad.

La Iniciativa Comunitaria LEADER se ha desarrollado en diferentes etapas.

³⁰ La Declaración formulada en la Conferencia sobre Desarrollo Rural («Rural Europe-Future Perspectives») en Cork (Irlanda) sintetiza las bases de la Política Rural y se enuncian los principios sobre los se basa el desarrollo rural en la Unión Europea: sostenibilidad, enfoques integrados y coordinados, elaboración de proyectos participativos y ascendentes, enfoque horizontal y global del desarrollo rural y obligación de inscribir el proyecto de desarrollo rural en una óptica de desarrollo sostenible. Como señala Red Vega (2002, pp. 84-85), esta Declaración resume el significado de una Política de Desarrollo Rural Integrada en la actualidad.

³¹ La Conferencia celebrada en Bruselas (1997), se insiste en la necesidad de reforzar el principio de elaboración de los proyectos en una lógica participativa y ascendente, para limitar el exceso de burocracia; universalizar las prácticas de iniciativa rural y el impulso de la red europea y la cooperación transnacional (Werner, 2001, p. 511).

³² La Iniciativa Comunitaria L.E.A.D.E.R. («*Liaison Entre Actions de Développement De l'Economie Rurale*»- «*Vinculos entre acciones de desarrollo de la economía rural*»-), tiene sus orígenes en el acuerdo adoptado por la Comisión de las Comunidades Europeas el 15 de marzo de 1991 y supone el punto de partida del Desarrollo Rural de la Unión Europea, como respuesta a las deficiencias de la P.A.C. en el medio Rural y la falta de políticas adecuadas para responder a los problemas del mundo rural, la presión urbana y el declive socioeconómico y demográfico.

³³ Opuesto a los enfoques clásicos basados en políticas adoptadas desde arriba o descendentes «*top-down*».

Tabla 12. Etapas Iniciativa Comunitaria LEADER

INICIATIVAS LEADER	TEMAS CLAVE Y RESULTADOS
LEADER I – Inicia (1991/1994) De los 217 Territorios vinculados al Programa, un total de 52 se desarrollaron en España (417 mill. Euros).	Temas Clave: Territorio. Partenariado y Red. Resultados: Experimentación de un nuevo modelo de Desarrollo Rural. Creación de 52 Grupos de Acción Local a nivel nacional y de 217 a nivel comunitario. El LEADER I confirma el paradigma según el cual: el proceso del desarrollo que toma apoyo en los actores (lógicas ascendentes, <i>bottom up</i>), siempre debe ser privilegiado en relación con los procedimientos de apoyo (lógica descendentes, <i>top-down</i>), igual que el proceso es más importante que los resultados (Werner, 2001, p. 500). Se gestionarán importantes programas de Desarrollo Rural en sus comarcas respectivas y se impulsó el Turismo Rural ³⁴ (el 74% de la asignación comunitaria tuvo como destino el Turismo Rural), diversificándose las economías rurales. Límites: implicación insuficiente de las administraciones, así como entre el LEADER y las otras políticas rurales.
LEADER II³⁵ - Generaliza el enfoque (1995/2000) 1000 Territorios vinculados, siendo el principal beneficiario España (1500 mill. Euros).	Temas Clave: ³⁶ Adquisición de competencias. Innovación. Cooperación transnacional. Red Europea Resultados: Puesta en práctica del Observatorio de la Innovación, como lugar de recursos y animación en la red europea, y de la Asociación Europea de Información sobre Desarrollo Local (AEDL) en Bruselas Elaboración de los Programas de Innovación Rural (PIR), caracterizados por la innovación, capacidad de demostración y transferibilidad, y disponibilidad para integrarse en redes de cooperación transnacional. Difusión del Modelo (se integra la política rural dentro de la PAC). Surgen publicaciones (Leader-Magazine, Infoleader), acceso internet (rural-europa), seminarios y conferencias descentralizadas dirigidas a los actores locales y a las administraciones. Edición de guías metodológicas: análisis de una actuación innovadora, evaluación de las necesidades locales y evaluación del potencial turístico territorial. Importantes Encuentros Europeos de los grupos LEADER generadores de Declaraciones con relevancia en la Política de Desarrollo Rural Europea (Cork – Irlanda–, 1996; Bruselas, 1997) ³⁷ .
LEADER + Profundiza³⁸ (2000/2006) Aprox.600 territorios vinculados (2020 mill. Euros; 467 se invertirán en España).	Temas Clave: Estrategia piloto. Temas unificadores Resultados esperado: enriquecimiento del planteamiento territorial, desarrollo de cooperaciones y refuerzo de la competitividad de los territorios rurales en el ámbito europeo. «Mainstreaming» de LEADER Previsiblemente España, a partir del 2007, como consecuencia del aumento de miembros en la Unión Europea y la «convergencia estadística» puede ver reducidos los beneficios actuales (Red Vega, 2002, p. 63). De esta forma, el mundo rural deberá incidir con mayor intensidad en los recursos endógenos para responder a las nuevas tendencias y oportunidades que se le brinda.

Fuente: Elaboración propia a partir de los Magazines LEADER.

³⁴ Mesa (2000) expone la relación entre Desarrollo Local-Rural y Turismo Rural

³⁵ Resolución de 5 de mayo de 1994, publicada en el DOCE C205 de 25.07.1994.

El LEADER + tiene un carácter más transversal, persiguiendo potenciar las estructuras, acciones y metodología desarrolladas en el medio con resultados favorables; concretamente los servicios de proximidad empresarial, los Grupos de Acción Local, la programación ascendente, el partenariado y la cooperación transnacional.

La Política Social Comunitaria³⁹, particularmente la desarrollada a través de LEADER, ha tenido efectos positivos⁴⁰ (Red Vega, 2002, pp. 65-66), concretamente de: a) propagación de un tipo particular de estrategia de animación y desarrollo rural; b) valorización del potencial autóctono local; c) enfoque territorial estratégico o multisectorial; y d) asociación horizontal público-privada y organización en red con la incorporación de la población local. Acordamos con Red Vega que LEADER repre-

³⁶ El LEADER II se centró en acciones orientadas a la consecución de cuatro objetivos: 1) Adquisición de capacidades (estudio y diagnóstico del territorio; constitución de Grupos de Acción Local y elaboración de estrategias y programas); 2) Desarrollo de Programas de innovación rural adaptados a cada contexto concreto (apoyo técnico al desarrollo rural; formación profesional; turismo rural; pequeñas empresas de artesanía y servicios; creación y difusión cultural; concepción y comercialización de nuevos productos; creación de empleo etc.); 3) Cooperación transnacional (constitución de una red europea que permita el conocimiento y transferencia de experiencias) e 4) Introducción en la red europea de Desarrollo Rural. Una red abierta a todos los agentes implicados en el Desarrollo Rural completada con el establecimiento de un Observatorio Europeo de la Innovación y del Desarrollo Rural. En la actualidad el Observatorio Europeo LEADER tiene a su cargo la animación de la red de más de 1000 territorios rurales. <http://www.rural-europe.aeidl.be>

³⁷ Los «puntos fuertes» y «débiles» del LEADER II (Champetier, 2002: 173), son punto de partida de las acciones y medidas a reforzar en el LEADER +.

³⁸ Las orientaciones del LEADER + son expuestas en la Res.del Parlamento Europeo (COMO (1999) 475 – C5-0259/1999). El símbolo «+» explicita una mayor innovación respecto de los LEADER anteriores.

³⁹ Vinculado a la Iniciativa LEADER mencionar el *Programa Operativo de Desarrollo y Diversificación Económica de Zonas Rurales (PRODER)*, que a iniciativa de las Comunidades Autónomas tienen el propósito de apoyar a las regiones españolas clasificadas como Objetivo nº1 por la Unión Europea. Sus objetivos fundamentales son los de «evitar e invertir el proceso de desertización humana promoviendo un modelo de desarrollo endógeno sostenible que permita la consecución de un mayor nivel de bienestar económico y social, la conservación de los espacios y recursos naturales, la promoción de la diversificación de la economía rural, realizada a través de programas de carácter local implementado por iniciativas públicas y/o privadas en articulación con los programas operativos regionales, constituye un modelo de actuación en el territorio que permite solucionar de una manera efectiva los problemas específicos que afectan a las zonas rurales e integrar la participación de la población en el diagnóstico» (Decisión de la Comisión de las Comunidades Europeas del 18 de junio de 1996). Para la consecución de estos objetivos, PRODER establece un conjunto de medidas y actuaciones, muy vinculados con el LEADER. La nueva Política de desarrollo rural pretende, como señala Red Vega (2002, p. 62): la mejora de las explotaciones agrarias; la seguridad y la calidad de los productos alimentarios; la obtención de rentas equitativas y estables y la consideración de los retos medioambientales, las actividades complementarias o alternativas generadoras de empleo; con el objetivo de mitigar el éxodo rural y reforzar el tejido económico y social de los espacios rurales, la mejora de las condiciones de vida y trabajo, así como la igualdad de oportunidades.

⁴⁰ Las influencias de éstas Políticas en la mejora de las condiciones de vida la comprobamos especialmente en: el desarrollo de los servicios de proximidad (Francia, Suecia, Finlandia y Austria), la reorganización de los servicios públicos (Italia, Gran Bretaña y Grecia), la modernización y renovación de los pueblos (Alemania, Dinamarca e Italia), la protección del medio ambiente (Suecia, Alemania, Dinamarca, España, Luxemburgo, Países Bajos, Italia), la diversificación agrícola y el desarrollo de cultivos biológicos (Italia, Finlandia, Irlanda y Austria) o el agroturismo (Alemania, Bélgica, Luxemburgo, Francia y Países Bajos). Aunque, los efectos de las Políticas Sociales Rurales Comunitarias, parecen más evidentes en los países como España, Portugal e Irlanda.

senta no solo una herramienta para el desarrollo rural, sino también un instrumento privilegiado de una integración europea contando con los actores locales.

6.3.2. Acción comunitaria local en zonas urbanas vulnerables

Los procesos de transformación política, económica y social han tenido consecuencias sociales y espaciales desiguales, dando lugar a una acumulación de consecuencias negativas para ciertas categorías de personas y familias en determinadas comunidades urbanas. Esta polarización social y espacial conlleva la existencia de una concentración de población vulnerable localizada espacialmente en núcleos urbanos y, fundamentalmente, en las periferias de las grandes ciudades, que presionan a los servicios sociales, considerados como escasamente operativos.

Partimos de la premisa de que es posible que la población de las áreas urbanas desfavorecidas afronten los cambios sociales y económicos a escala local y de barrio. Es necesario, enfatizar en éstos procesos la intervención activa de los habitantes de las localidades para resolver sus propios problemas, tanto independientemente como en colaboración con las instituciones (públicas y privadas) y con otros agentes. Hacer participar a los habitantes locales en la mejora de las áreas vulnerables, aumentar el papel del sector civil en la prestación de los servicios y forjar relaciones locales de colaboración para la superación de las desigualdades sociales son ejes centrales.

La base de toda intervención comunitaria local reside en trascender los procesos que crean dependencia y aumentan la importancia de las comunidades y las personas, fomentando la autodeterminación social, económica y cultural de los interesados, especialmente a través del desarrollo del movimiento asociativo que, de diversos modos, los reintegra a su lugar de ciudadanos e interlocutores frente a los servicios y su entorno (Hiernaux, 1989).

Desde la Cumbre Internacional de Río de Janeiro (Agenda 21) y la Conferencia de Aalborg (Carta de Aalborg para las Ciudades Europeas Sostenibles) en 1992, se ha generado un movimiento europeo de ciudades sostenibles, a través de organismos como él: Consejo de Municipios y Regiones de Europa (CMRE), Eurocities, Consejo Internacional para las Iniciativas Ecológicas Locales (ICLEI), Federación Mundial de Ciudades Unidas (UTO) y el Programa de Ciudades Sanas de la Organización Mundial de la Salud; los Concursos de Naciones Unidas sobre Buenas Prácticas y Liderazgo Local (BLP) para la Mejora del entorno urbano –Hábitat– entre otros.

El desarrollo urbano se concibe desde una posición transversal orientado, según el «Marco de actuación para el desarrollo urbano sostenible en la Unión Europea aprobado en octubre de 1998», a: 1) acciones de *desarrollo urbano integradas* al objeto de mejorar el capital humano y social, aumentar el empleo y valorizar el entorno urbano y las infraestructuras; 2) acciones de *renovación urbana* centradas en barrios con una fuerte exclusión social; 3) *mejora de la normativa* existente para un desarrollo sostenible de las ciudades, y 4) la *participación* de las autoridades locales en la concepción

y puesta en práctica de las políticas comunitarias, con el objeto de impulsar los procesos de decisión flexibles e innovadores (Rodríguez y Villeneuve, 2001, p. 599)⁴¹.

Los programas de Regeneración Urbana buscan mejorar las condiciones de esos espacios, y con ello reducir la presencia de desequilibrios internos en las ciudades. De hecho, la Unión Europea viene desarrollando una serie de actuaciones orientadas a afrontar multidimensionalmente los problemas que enfrentan los barrios desfavorecidos, concretamente: recuperar el tejido social debilitado y excluido; reactivar económicamente poniendo en valor el potencial de las zonas desfavorecidas y restaurar el entorno degradado, dotándolo de unas condiciones ambientales y de habitabilidad favorables para el desarrollo de la vida urbana. Se trata, por consiguiente, de estrategias integrales para solventar situaciones de vulnerabilidad multidimensional (Calan-tonio & Dixon, 2010). En esta línea de actuación se inscriben los programas URBAN (I y II) y URBANA, iniciativas comunitarias del *Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)* en favor del desarrollo sostenible de las ciudades y barrios en crisis de la Unión Europea (Comisión Europea, 2014a). Se trata de una estrategia de intervención urbana que pretende un enfoque integral que atienda conjuntamente aspectos económicos, sociales, culturales y medioambientales, así como la implicación de diferentes actores públicos y de la sociedad civil, con el objetivo de promover procesos de «desarrollo urbano sostenible integrado» (Comisión Europea, 2014b).

A grandes rasgos pueden situarse en los distintos periodos en los que ha ido desarrollándose la perspectiva o dimensión urbana de la UE: desde los años noventa hasta 2006, donde se incluyen las Iniciativas URBAN I (1994-1999) y URBAN II (2000-2006); desde 2007 a 2013, donde las iniciativas de desarrollo urbano integral se incluyen en el marco de los programas operativos regionales; y desde 2014 a 2020, donde se consolida esta estrategia para las iniciativas de desarrollo urbano, debiendo definirse mediante diferentes instrumentos de financiación (fondos) de la UE (Fioretti et al., 2020). Esto ha supuesto la progresiva consolidación de la dimensión urbana de las políticas de la U.E., y en particular, que la estrategia integral sea su referente conceptual (Navarro, Rodríguez-García y Guerrero-Mayo, (2020a).

Los proyectos URBAN I tuvieron dos convocatorias, en la primera entre 1994 y 1999 se intervino en 17 ciudades españolas, la segunda entre 1997 y 1999 alcanzó a 11 ciudades; el 62% de los proyectos se localizaron en los centros históricos mientras que solo el 38% fueron implantados en barriadas periféricas. Por su parte, URBAN II (2000-2006)⁴² financió 11 proyectos que se desarrollaron en 10 ciudades, con una

⁴¹ Estos objetivos son reforzados con la aprobación de la Perspectiva Europea de Ordenación del Territorio (PEOT), que ilustra la idea de «densificación descentralizada» y la valoración de la diversidad mediante el desarrollo endógeno. Esta «política comunitaria activa ha provocado la reacción de la sociedad civil, prestándole su apoyo e introduciendo innovaciones e intercambio de buenas prácticas a escala europea» (Rodríguez y Villeneuve, 2001, p. 600), orientadas a facilitar la participación de los ciudadanos, de la sociedad civil, a todos los niveles (europa-local) y procesos de toma de decisiones, a la vez que asegurar la legitimidad y la responsabilidad de la acción comunitaria mediante reformas institucionales adecuadas.

⁴² La Iniciativa Comunitaria URBAN II (2000-2006), se implantó en 70 ciudades de los 15 Estados miembros de la Unión, donde habitan 2,2 millones de personas, proponiendo es-

distribución entre centros históricos y barriadas similar a la primera convocatoria. La Iniciativa URBAN⁴³ II y el Programa de Acción Comunitaria para combatir la Exclusión Social (2002-2006) –Recuperación de Áreas Vulnerables, pretenden la regeneración económica y social de las ciudades y suburbios sometidos a procesos de degradación y crisis. Su finalidad es contribuir a que las zonas urbanas desfavorecidas o marginales logren mejorar de forma duradera el nivel y condiciones de vida y de sus habitantes, así como la falta de instalaciones sociales en las grandes y medianas ciudades. Desde 2007 a 2013, las iniciativas de desarrollo urbano integral se incluyen en el marco de los programas operativos regionales; y desde 2014 a 2020, se consolida esta estrategia para las iniciativas de desarrollo urbano, debiendo definirse mediante diferentes instrumentos de financiación (Fondos) de la UE (Fioretti et al., 2020). Esto ha supuesto la progresiva consolidación de la dimensión urbana de las políticas de la UE y en particular, que la estrategia integral sea su referente conceptual. Como indican Navarro, Rodríguez-García y Guerrero-Mayo (2020b , pp. 9-10), el primer periodo supone, sobre todo, la aplicación del *policy frame* relacionado con «la mejora del barrio» a través de las Iniciativas URBAN. El segundo periodo supone un proceso de transición entre este enfoque y el más centrado en el desarrollo de comunidades sostenibles desde 2014. Este amplía los objetivos generales del desarrollo urbano al incorporar explícitamente los temas relacionados con la sostenibilidad ambiental y la especialización inteligente como estrategia de desarrollo económico, propone la combinación de los diferentes programas de financiación de la ue en vez de un programa específico, y

trategias innovadoras de cohesión y revitalización económica y social de manera sostenible; particularmente: reforzar la competitividad, luchar contra la exclusión social y regenerar un desarrollo duradero mediante la revalorización del patrimonio cultural y arquitectónico de las zonas urbanas. En España los Programas Urban I y II se han implantado en: Albacete, Aviles, Badajoz, Badalona, Barakaldo, Cáceres, Cádiz, Cartagena, Castellón de la Plan, Córdoba, Gijón, Granada, Huelva, Jaén, La Coruña, Logroño, León, Madrid-Carabanchel, Málaga, Murcia, Orense, Palma de Mallorca, Pamplona, Pontevedra, Sabadell, Salamanca, San Cristóbal de la Laguna, San Sebastián (Pasajes), Sant Adria de Besos, Santa Coloma de Gamenet, Santander, Sevilla, Teide, Teruel, Toledo, Valencia, Valladolid, Vigo y Zaragoza.

⁴³ La Comisión Europea co financió en el Urban I (1994 – 1999) un total de ciento dieciocho proyectos, propuestos por cada Estado de acuerdo con las Autoridades Locales u otras instancias interesadas. Los barrios geográficamente determinados o las Unidades Administrativas, se caracterizaron por: encontrarse ubicados, fundamentalmente, en aglomeraciones de más de cien mil habitantes, con elevadas tasas de desempleo, un tejido urbano degradado, deficientes condiciones de vivienda y falta de instalaciones sociales. Cabe destacar que el Tribunal de Cuentas realizo importantes observaciones y recomendaciones (Informe Especial núm.: 1/2001 sobre la Iniciativa Comunitaria URBAN, acompañado de las respuestas de la Comisión y publicado en el D.O.C.E., C. 124 de 25 de abril de 2001). Este Programa se amplió a una segunda fase «URBAN II» (COM (2000) 1100 de 28 de abril de 2000) al objeto de continuar promoviendo proyectos de desarrollo urbano duraderos, con un presupuesto total de 1600 millones de euros, de los que el FEDER contribuye con 730 (Comisión Europea, 2003: 8 y http://europa.eu.int/comm/regional_policy/urban2/indez_fr.htm). La iniciativa responde a dos objetivos fundamentales: a) fomentar la elaboración y aplicación de estrategias altamente innovadoras para la regeneración económica y social de ciudades pequeñas y medianas, así como en barrios degradados y de grandes ciudades, y b) aumentar e intercambiar los conocimientos y experiencias de regeneración y desarrollo sostenibles en la UE.

se amplía la escala a la que pueden desarrollarse los proyectos, incluyendo tanto actuaciones focalizadas en un área urbana específica, como para una ciudad en su conjunto o un área urbana funcional. Así, si durante el primer periodo, los proyectos se centraban en áreas urbanas en el marco de las Iniciativas URBAN, mientras que en 2014 y 2020, solo el 27% de las iniciativas de desarrollo urbano integral promovidas por la UE se realizan a esa escala (<https://urban.jrc.ec.europa.eu/strat-board/#/where>).

Sus proyectos se caracterizan por: adoptar una estrategia integral (Pastor, Guerrero y Navarro, 2020), cooperadora entre actores; integrar a los colectivos con dificultades en la comunidad (especialmente la atención a las personas migrantes); gestionar los programas a nivel local y duradero e impulsar la implicación de los actores locales. La *participación de la ciudadanía local* constituye una condición indispensable para garantizar la eficacia de los programas, abordar los problemas relativos a la exclusión social y al desarrollo local. (Comisión Europea, 2003). El análisis de las buenas prácticas en el desarrollo local de zonas vulnerables y del intercambio de experiencias («URBACT»⁴⁴, lanzado el 20/02/2003) ha conducido a elaborar un «*méthode URBAN*» «*un cycle d'apprentissage systématique*» (Comisión Europea, 2003).

En la primera evaluación de la Iniciativa URBAN II⁴⁵ se observan que los problemas de las zonas donde se han implantado estos programas. Se caracterizan por: desempleo de larga duración, pobreza y exclusión, falta de nivel educativo y de cualificación, falta de actividad económica, urgente necesidad de una reconversión económica y social, precaria evolución demográfica y degradación medioambiental (Comisión Europea, 2003, pp. 11-12). Las experiencias muestran estrategias orientadas a la: recualificación plurifuncional de territorios y zonas degradadas; promoción de capacidades empresariales locales; conservación del patrimonio cultural; creación de servicios de proximidad; garantía de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; gestión de estrategias contra la exclusión y la discriminación social mediante la mejora de las capacidades educativas, formativas y relacionales; promoción de sistemas integrados de transportes respetuosos con el medio ambiente; etc., siendo el partenariado y la integración socio-económica, elementos comunes a todas ellas. Con estas Iniciativas se pretende contribuir a la búsqueda de soluciones para el grave problema social que constituye la crisis de numerosos barrios urbanos, concediendo ayudas para: la reactivación económica y social, la renovación de las infraestructuras y la mejora de la calidad del entorno.

A partir de 2007 la Iniciativa URBANA Nacional subvencionada por el FEDER, supuso la continuación del «método URBAN» en España. La iniciativa se desarrolló en 43 ciudades. En este caso se priorizaron proyectos que intervienen en los barrios de la periferia (65%) sobre los proyectos de regeneración de zonas centrales. La convocatoria URBANA comprendió el periodo 2007-2013.

⁴⁴ Este Programa (2002–2006) se vincula con la Iniciativa Urban II y se orienta a identificar las buenas prácticas en materia de revitalización urbana e inserción social en 200 ciudades europeas <http://urbact.org>.

⁴⁵ Presentada en una Comunicación de la Comisión el 8 y 9 de julio de 2002 en Londres con el Título de «*Villes de la cohesión*», se examinan los primeros resultados de la Iniciativa (COM (2002) 308 de 14/06/2002 pub.16/07/2002).

En general, la iniciativa URBAN ha orientado en sus dos convocatorias, el diseño de proyectos de intervención en los que el énfasis se ha puesto en las mejoras en equipamientos (sobre todo en el caso del URBAN I) y en la promoción del empleo (especialmente en URBAN II), lo que encuadra con una mirada de la regeneración más centrada en mejorar la ciudad «mejorando sus barrios». Sin embargo, el *frame* de la iniciativa URBANA se acerca a una concepción del desarrollo de «comunidades sostenibles» donde el medioambiente cobra relevancia como áreas de política pública que delimitan la intervención (Navarro, Herrera y Pastor, 2016; Navarro y Rodríguez-García 2018). Más concretamente, los rasgos distintivos entre los programas URBAN y URBANA, residen, quizás, en su contexto de intervención y sus principales áreas de actuación. Así pues, mientras el primero identifica como zonas de intervención, aunque con matices dentro de sus dos convocatorias, los barrios vulnerables y con niveles de exclusión social que precisan renovación económica y social priorizando una mirada sobre las dificultades estructurales de los barrios; en cambio la iniciativa UBANA introduce la noción de crisis y focaliza, como zona de intervención los barrios donde, por efecto de la crisis urbana, se ha hecho necesario la reconversión socio-económica. Sin embargo, la mayor diferencia entre ambos *frame* reside en las áreas de actuación distintivas de las convocatorias dado que la iniciativa URBANA introduce el medio ambiente como área privilegiada de intervención pública (Navarro y Rodríguez-García, 2018; Herrera, Muñoz y Pastor, 2020). El análisis de las iniciativas comunitarias permiten aprender de sus prácticas e identificar nuevos retos conceptuales, metodológicos y prácticos (Navarro, 2020).

Por su parte, la *iniciativa comunitaria EQUAL*⁴⁶, se inscribe en la estrategia de la UE. para la creación de más y mejores empleos, y para asegurar que no se niegue a nadie el acceso éstos. Experimenta nuevas formas de abordar de lucha contra la discriminación y la desigualdad relacionados con el mercado de trabajo; estructurándose en torno a cinco pilares: capacidad de inserción profesional, espíritu de empresa, capacidad de adaptación, igualdad de oportunidades de hombres y mujeres y solicitantes de asilo. La cooperación transnacional, la innovación, la capacitación, el planteamiento temático y de asociación, la difusión y la integración en políticas y prácticas.

El desarrollo local adaptado a las zonas rurales y urbanas se basa en un enfoque territorial, ascendente, integrado y multisectorial, gestionado desde la proximidad y en red cooperativa.

- *Territorial*, en tanto permite iniciar el proceso (diagnóstico), apoyándose en los recursos y en las necesidades particulares de cada territorio y permitiendo que se expresen sus habitantes.

⁴⁶ Supone la continuidad de las Iniciativas del F.S.E.: ADAPT y EMPLEO (Horizont, Integra, Now y Yothstart). Dispone de un presupuesto comunitario de 2847 mill. €, de los que 467 corresponde a España para el 2000-2006.http://europa.eu.int/comm/employment_social/equal/index_es.html y www.mtas.es (sección UAFSE).

- *Ascendente*, al implicar de manera participada a los agentes locales teniendo al mismo tiempo en cuenta las realidades consustanciales de cada territorio. Esto genera una nueva percepción de los puntos fuertes y débiles, amenazas y oportunidades, que influirá en la delimitación de alternativas, la fijación de objetivos, la realización de las actuaciones, los resultados, así como, en la percepción de sus participantes y en el impacto de las acciones y procesos.
- *Integrado y multisectorial*, impulsando programas inclusivos y compactos fruto del esfuerzo interinstitucional, intersectorial e interdisciplinar.

Una gestión próxima, flexible y adaptada a las circunstancias que acontecen en los procesos. Este acercamiento permite al Trabajo Social con comunidades un:

- a) conocimiento más cercano, detallado y exacto de las poblaciones, de los centros, programas y servicios y de la complejidad territorial;
- b) identificar y acceder a actores, ideas, proyectos y situaciones de desigualdad;
- c) responder con medidas y redes de apoyo adaptadas a las necesidades de las poblaciones locales y diseñar programas basados en un conocimiento y análisis de «conjunto»;
- d) acompañar de manera específica a los grupos, organizaciones, proyectos e intervenciones. En red cooperativa, intensificando intercambios entre el nivel local y el entorno y vinculando actores, actividades y territorios.

Supone establecer vínculos entre agentes (partenariado local), actividades (integración) y territorios (cooperación territorial) permitiendo realizar un salto cualitativo y eficaz al asociar formas diferentes y complementarias de desarrollo local: movilizand recursos del sector público, empresarial y asociativo; integrando «clientes» aislados en acciones «colectivas», creando nuevas iniciativas, unificando acciones dispersas, promoviendo la transferencia de experiencias y conocimientos técnicos-sociales, etc.

La intervención comunitaria centrada en el desarrollo local se basa en un enfoque holístico orientada a la consecución de mejoras duraderas para la localidad. Un proceso *participado de equilibrio dinámico*, basado en iniciativas locales que pretenden redimensionar la eficiencia en la asignación de recursos públicos y privados, la equidad en su distribución, la mejora en la calidad de vida y el equilibrio medioambiental. Pero estas acciones deben ser realizadas en cooperación entre localidades, un movimiento pendular «hacia el interior» y «hacia el exterior».

6.4. MEDIDAS ESTRATÉGICAS ORIENTADAS A IMPLEMENTAR Y GESTIONAR PROCESOS DE DESARROLLO LOCAL

En base a las experiencias acumuladas durante décadas y atendiendo a la necesaria particularidad de cada una de las microrealidades, autores como Chanan y Vos (1992), Chanan (1992), Hierro (2000), Pérez y Carrillo (2000a), Vázquez Barquero

(1988, 1993, 1996, 2000, 2001), Valcárcel-Resalt (1989a, 1989b, 1993, 2001), Izquierdo (2001), Rodríguez Gutiérrez (2001a, 2001b), Red Vega (1996a, 2002), Vachon (2001), Marquéz (2002), Pastor Seller (2015a), Navarro et al., (2020a) y Navarro (2020) entre otros, señalan factores que han de considerarse para una programación y consecución exitosa del desarrollo local. Por su parte, el análisis de las prácticas del Programa Habitats y la Agenda 21 Local nos permiten identificar buenas prácticas de estrategias municipales de desarrollo local sostenible.

Considerando ambas perspectivas, teóricas y aplicadas, se presenta a continuación un conjunto de medidas estratégicas favorecedoras de procesos de integración social desde el ámbito local, que contribuyen de manera efectiva a un Trabajo Social con comunidades con enfoque territorial integrado, orientado a conectar recursos, actividades y organizaciones, con el propósito de conseguir la promoción personal y social de la comunidad.

6.4.1. La organización de los ciudadanos y representantes locales

Las iniciativas de desarrollo local incorporan de manera tangible en los procesos y decisiones la participación, a través de formulas democráticas y transparentes de partenariado o asociacionismo democrático. Se trata, por tanto, de crear, consolidar y fortalecer estructuras responsables y flexibles, con personalidad jurídica propia (asociación, sociedad anónima, consorcio de entidades, etc.), de ámbito local o comarcal, capaces de integrar, representar y aunar intereses (políticos, sindicales, empresariales, vecinales, socioculturales, etc), gestionar el conjunto de operaciones que contempla el proceso de desarrollo local (financieras, comerciales, contractuales, organizacionales, etc.) y generar en torno suyo una red de apoyo para el desarrollo local.

Estas medidas implican para el Trabajo Social con comunidades el necesario análisis de:

- a) las posibilidades de comunicación, creación de confianza, interacción y cooperación entre personas, grupos y organizaciones en el ámbito local;
- b) los mecanismos político-administrativos existentes y sus posibles cambios, destinados a la delegación de responsabilidades y capacidades de decisión a través de sistemas reales de descentralización del poder («empowerment»); y
- c) las diferencias internas de desarrollo en un territorio y de las vías posibles para la generación de mecanismos de cambio para su compensación e igualdad.

Se trata de crear las condiciones que favorezcan la aparición de una «rica» red de grupos comunitarios independientes (con su propio ritmo y bajo su propio control) que reflejen las situaciones de dificultad que afectan a los habitantes locales y que puedan cooperar entre ellos. Es importante ofrecerles posibilidades (ayudas, subvenciones, contratos, etc.,) para poder asumir responsabilidades en la gestión de servicios y programas, tanto para acciones orientadas a personas y colectivos desfavorecidos,

como para emprender actuaciones de interés más general. Ello requiere que la población disponga de un conocimiento de los grupos existentes, las actividades que realizan y cómo acceder a estos; a la vez, que creando nuevos grupos.

6.4.2. La creación de estructuras estables de desarrollo e implantación de un equipo de gestión

Supone la creación y organización de los equipamientos que impulsen los programas y los proyectos de desarrollo local. Pero tan importante es crear y consolidar estos equipamientos, como que éstos se integren en una estructura que permita su *integración interinstitucional*. Estas estructuras implican la adecuada selección, formación e integración de los *recursos humanos* necesarios para la gestión de las medidas que impulsan dichas estructuras. En éste sentido, las experiencias muestran la conveniencia en separar los ámbitos y responsabilidades políticas (estructuras jurídicas) y técnicas (Agencias o Centros de Desarrollo), dado que su unión desnaturaliza las relaciones dentro de cada uno de los ámbitos (entre los técnicos y entre los políticos) y entre ambos (políticos-técnicos).

6.4.3. La participación comunitaria: la movilización de los actores locales y la dinamización de la población

La complejidad en su aplicación práctica se encuentra relacionada con la dimensión y caracterización territorial y poblacional. La dispersión poblacional, la heterogeneidad territorial, la diversidad competencial, la difícil accesibilidad, la escasez de equipamientos, la dificultad de crear identidades comunitarias en poblaciones diseminadas, son aspectos que condicionan la gestión de estos principios en el *medio rural*. Por su parte, el hacinamiento y las precarias condiciones del hábitat, la complejidad intercultural, la conflictividad vecinal, la inseguridad ciudadana, la degradación socioambiental, los gobiernos multinivel en el ámbito local (central, distritos, barrios, etc.), son algunos de los aspectos que habrán de considerarse en el *ámbito urbano*, más visibles en los barrios desfavorecidos –periféricos, centros-degradados– de nuestras metrópolis occidentales.

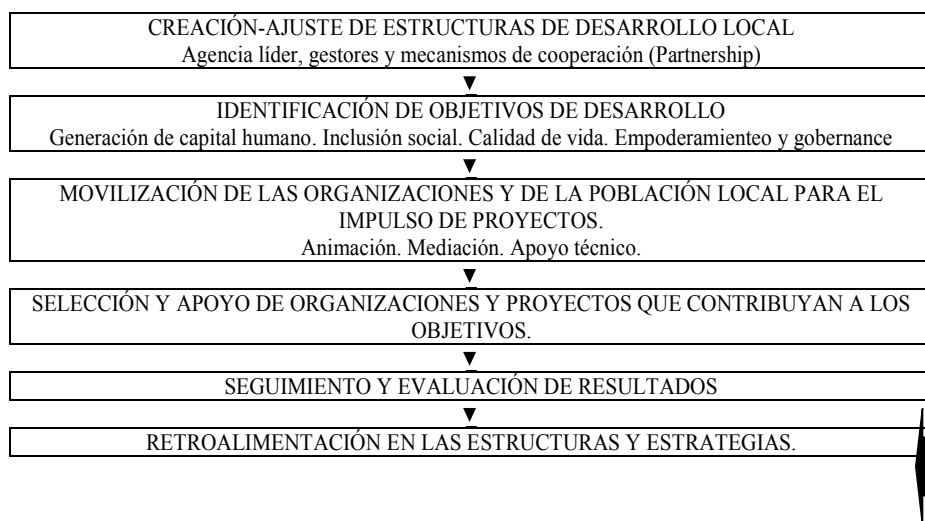
6.4.4. La planificación ascendente y prospectiva del proceso de desarrollo local. Las aportaciones del Enfoque del Marco Lógico

Las iniciativas de desarrollo local requieren de una planificación formal, es decir la explicitación de objetivos, medidas y actuaciones a emprender de manera cronológi-

ca en el territorio. El proceso ascendente que se plantea, requiere de una investigación previa, la búsqueda de recursos y proyectos viables, la construcción de escenarios futuros, la movilización y la articulación de acuerdos con los actores locales, a través de una adecuada planificación. El enfoque ascendente requiere un proceso de implicación de los agentes locales en los procesos de consulta y toma de decisiones, de dar la palabra a los no la tenían antes y abrir nuevos espacios de encuentro. Para ello, se requiere de:

- una labor continúa de información y dinamización;
- el uso interactivo de los medios de comunicación;
- la expresión y gestión de las diferencias y de los conflictos;
- el respeto a las ideas de las personas y las organizaciones (Champetier, 2002, p. 164) y
- la creación de mecanismos de participación deliberativas que posibiliten que los ciudadanos tomen la palabra.

Modelo simplificado de un proceso de desarrollo local con base en el Marco Lógico.



6.4.5. La concertación económica y técnica de las Administraciones

Los programas de desarrollo local han de dotarse de mecanismos estables e innovadores de cooperación económica, técnica y de información entre las distintas Administraciones con el fin de facilitar medios a las Entidades y/o estructuras Locales para una adecuada gestión de los proyectos.

6.4.6. La apuesta por la innovación local

La innovación supone apoyar a las personas, los grupos y las organizaciones en la adopción de riesgos, explorar ideas nuevas, promover cambios y valorar todos los recursos. Ello requiere una nueva mirada sobre los recursos, la articulación a nivel territorial de los principios de proximidad (establecimiento y fomento de intercambios, transferencias, vínculos cooperativos), el fomento y apoyo a iniciativas pioneras y la capacidad de cuestionar ideas que parecen adquiridas e inamovibles.

6.4.7. La integración transversal («*mainstreaming*») de la perspectiva de género

La incorporación de la perspectiva de igualdad de género en todas las políticas y actuaciones es un elemento esencial para la promoción del desarrollo en general y en el ámbito local en particular. La aplicación del principio de equidad y solidaridad de género en los procesos de desarrollo local parte del reconocimiento de la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres y de la identificación de las dificultades que las mujeres encuentran para poder ejercerlos. Considero que la perspectiva de género es una condición indispensable para emprender de manera efectiva y sostenible procesos de desarrollo local, lo que implica profundos cambios de actitudes, estructuras y mecanismos en todos los niveles.

El proceso de desarrollo local, debe promover el «empowerment» femenino, «aumentar la autonomía y capacidad de las mujeres como agentes de cambio» (López Pérez, 2000, pp. 786-787), a través de la promoción y el fortalecimiento de su liderazgo en organizaciones sociales y políticas de nuestros pueblos, distritos y ciudades.

La inclusión de la perspectiva de género en la agenda política municipal es una de las innovaciones más destacables que pueden emprender los gobiernos locales, en sus procesos de modernización y participación ciudadana. Esta perspectiva, como señala Massolo (2002) facilita: 1) mirar y pensar de otra manera los procesos sociales, las necesidades y demandas, los objetivos y beneficios del desarrollo local; 2) adoptar una metodología de trabajo a favor del principio de equidad, y contra la discriminación-subordinación de las mujeres; 3) concebir a las mujeres como agentes de cambio y ciudadanas portadoras de plenos derechos; 4) reconocer la heterogeneidad de las necesidades y demandas de la población, por lo tanto, las distintas necesidades y demandas de hombres y mujeres; 5) promover el «empoderamiento» individual y colectivo, como estrategia para superar los obstáculos que impiden la equidad entre los géneros; y 6) establecer una nueva relación entre el gobierno local y las mujeres, enfrentando simultáneamente la pobreza, la calidad de vida y la discriminación-subordinación de la mujer.

Se pueden identificar tres objetivos de un proyecto de desarrollo local con enfoque de género: 1) generar conocimientos sobre la situación de hombres y mujeres en el

ámbito de ejecución del proyecto, prestando particular atención al perfil socio-demográfico de la población femenina, su presencia en actividades productivas específicas, las responsabilidades familiares, y su acceso a recursos económicos e institucionales; 2) sensibilizar a las personas (hombres y mujeres) en materia de igualdad, mediante la creación de modelos a seguir; e 3) incorporar el enfoque de género en las actividades generales de los proyectos de desarrollo local, reconociendo los obstáculos con que tropiezan las mujeres para su participación e incorporación efectiva de la mujer al desarrollo local (López Pérez, 2000, pp. 789-790).

El enfoque de género del desarrollo local precisa no «olvidar» el «mainstreaming» en ninguna de las fases del proyecto: identificación de necesidades y oportunidades, diseño de redes programáticas, ejecución, seguimiento y evaluación y transferencia de resultados.

Los Planes Estratégicos que se vienen elaborando en los municipios empiezan a integrar estrategias y medidas contempladas en los Programas Municipales de Igualdad de Oportunidades. De ésta forma la perspectiva de género se integra como principio fundamental en la estrategia de los gobiernos municipales, en sus diferentes áreas (educación, urbanismo, sanidad, servicios sociales, formación-empleo, cultura, etc.), con especial atención a mujeres en situación de dificultad social (víctimas de violencia machista, falta de participación en organizaciones cívicas y vecinales, acceso al mercado de trabajo –medidas de conciliación vida familiar y laboral–, analfabetismo, mujeres discapacitadas, mujeres de etnias, prostitución, etc.) mediante la creación de organismos desconcentrados y descentralizados territorial y administrativamente (centros de información y asesoramiento a la mujer, centros locales de empleo, centros y servicios de atención e inserción de mujeres víctimas de malos tratos –teléfonos de emergencia, centros de Emergencia y casas de acogida–). En este sentido, valoramos de manera muy positiva el importante crecimiento de dispositivos generales y específicos destinados a la atención de mujeres en situaciones de dificultad. Al respecto cabe realizar una reflexión, nos referimos a la dispersión competencial y funcional de los distintos dispositivos creados. En ocasiones la escasa coordinación de éstos genera distorsiones en los itinerarios de inserción socio-laboral de las mujeres. Es necesario esfuerzos orientados a la integración de las políticas y acciones, destinados a que las mujeres puedan reconstruir sus vidas y no a simples protagonismos político-institucionales.

Como señala Massolo (2002) el fortalecimiento de la democracia local y los procesos de desarrollo local precisan inexorablemente de la incorporación real de la mujer en los procesos de decisión y participación municipal. La descentralización del poder local debe ser aprovechada para el empoderamiento de las mujeres y no para su encapsulamiento.

6.4.8. El impulso de la economía social y solidaria y los nuevos yacimientos de empleo

La creación de empleo local es uno de los pilares del desarrollo local, en general, y del Trabajo Social en contextos comunitarios, en particular. La integración social desde la inserción laboral es una de las medidas fundamentales para implementar procesos de desarrollo local y para trabajar en red. Comprobamos que la integración social y la incorporación laboral van, en muchas ocasiones, unidas, de ahí que el Trabajo Social deba incorporarse con fuerza en ésta tarea tanto en lo referente a su activación individual (itinerarios de inserción laboral, acompañamiento) como a la promoción de organizaciones de economía social solidaria, por sus efectos multiplicadores al ser capaz de crear empleos de calidad, satisfacer necesidades no satisfechas por el mercado y promover nuevas formas de integración social, etc.

Se comprueba que el desarrollo local tiene entre sus objetivos fundamentales impulsar políticas activas de empleo. Para su cumplimiento es necesario generar medidas capaces de incentivar servicios y actuaciones orientadas a promover empresas, entidades, servicios e iniciativas generadoras de empleo. En este sentido, la promoción de actuaciones orientadas al sector de nuevos yacimientos de empleo es un factor clave de éxito.

El Trabajador Social tiene un papel decisivo en la incorporación de colectivos desempleados a través del diseño de itinerarios individuales y grupales de inserción laboral. Estos itinerarios comprenden básicamente cuatro aspectos: 1) obtención de un perfil de las personas que se pretenden integrar y las características y dificultades que presentan; 2) impulsar la creación de servicios de información, orientación y asistencia técnica adecuados a territorio y colectivos; 3) diseñar y realizar acciones formativas específicas para la inserción laboral efectiva a las demandas actuales y futuras, vinculados con las posibilidades del territorio y los valores del entorno más global; y 4) promover la creación de servicios integrados de apoyo a la creación y puesta en marcha de proyectos empresariales como medio de autoempleo.

6.4.9. El fomento de la cultura emprendedora local

La implementación de políticas activas de empleo requiere de una cultura emprendedora local. Las iniciativas de desarrollo local deben generar condiciones favorables para que afloren actitudes y comportamientos emprendedores (cultura emprendedora). Entre las medidas específicas favorecedoras de la gestación de emprendedores podemos destacar dos: 1) realizar acciones específicas orientadas a la consideración y al reconocimiento social de la actividad emprendedora local e 2) impulsar la creación de entidades, servicios y programas orientados a la creación e impulso de emprendedores y microempresas (asesoramiento a emprendedores, viveros de empresas, apoyo

económico, etc.). Una cultura emprendedora que revitaliza las potencialidades locales desde el respeto a las mismas.

6.4.10. La formación y la educación popular

La formación y la educación constituyen pilares básicos para el adecuado desarrollo de las medidas anteriormente enunciadas y, por tanto, para el desarrollo local en su conjunto. Se trata de emprender acciones y medidas formativas orientadas a: responsables y técnicos de los proyectos de desarrollo, trabajadores de las empresas locales, organizaciones sociales, voluntariado, emprendedores, etc. En este sentido resaltar la importancia del *asesoramiento y la formación de personas y grupos para la creación de organizaciones sociales y de economía social y solidaria*, con el fin de apoyar iniciativas de integración social y autoempleo destinadas a colectivos en dificultad social.

Se trata de diseñar y emprender acciones formativas orientadas al crecimiento del capital humano y social, huyendo de la mera realización de «cursos». Ello supone:

- a) *detectar carencias de formación de la población no integrada o con dificultades de integración y generar proyectos adecuados a sus características*: escuelas taller, casas de oficio, talleres de inserción sociolaboral, programas de inserción apoyados por ayudas públicas (rentas mínimas de inserción, ingresos de inserción social, etc.) y/o implicando a la iniciativa privada lucrativa, programas de alfabetización, etc.
- b) *promover acciones orientadas a capacitar a los ciudadanos* para acceder a los recursos locales, a los mecanismos de participación ciudadana (tanto para que los demanden, se incorporen y promuevan su consolidación);
- c) *orientar la formación ocupacional, especializada y continua a los nuevos yacimientos de empleo* acordes a las potencialidades endógenas de cada territorio;
- d) *crear nudos de cooperación* entre los agentes económicos y sociales para la gestión compartida a nivel local;
- e) *potenciar la creación de redes organizacionales* (empresas y entidades no lucrativas), facilitando las prácticas en ellas a personas con dificultades de acceder a experiencias y en situaciones de dificultad de formación y destinadas a promover la formación ocupacional «in situ» y la generación de itinerarios innovadores de formación-empleo. Se trata de implantar procesos orientados a crear capacidades humanas para el desarrollo local desde posiciones de «empowerment».

6.4.11. El impulso de medidas para la integración de colectivos y personas

Las iniciativas de desarrollo local contemplan la implementación y gestión de centros, servicios y actuaciones específicas de integración social de colectivos y zonas con especiales dificultades sociales. En función de un diagnóstico dinámico de las necesidades de la población se diseñan *medidas estratégicas* que permitan la atención de las necesidades actuales y futuras de las personas y colectivos, atendiendo a su caracterización zonal. Para ello, es conveniente realizar un análisis cartográfico que facilite la comprensión de las necesidades específicas que afectan a la población de cada *micro territorio*. La *normalización* será el principio con el que promover medidas de integración social, en un doble sentido. Por una parte, determinados colectivos pueden precisar de recursos más específicos pero siempre deben contemplarse como integrante y «puentes» de estrategias normalizadas. Por otra, los recursos normalizados deben adaptarse a las diferentes realidades y rostros para responder de manera dinámica a la sociedad.

6.4.12. La descentralización y desconcentración de servicios

La descentralización y la desconcentración forman parte de una estrategia de democratización a largo plazo, que implica diversos tiempos, modos, ámbitos y alcances de aplicación.

La *desconcentración*, es un mecanismo para crear unidades de gestión de menor dimensión, con el objeto de facilitar las prácticas de la administración pública, o bien para ubicarlos más próximos a la comunidad local (barrios, distritos, pedanías). Por tanto, las unidades desconcentradas no representan al territorio donde se ubican, ni conlleva la consideración de su autonomía en cuanto al funcionamiento.

Por su parte, la *descentralización* presupone una cierta delegación del poder. En este sentido podemos establecer diferencias en cuanto a la descentralización: a) *funcional*; b) *administrativa* y c) *política-territorial*.

En cuanto a la *descentralización funcional*, tiene un carácter sectorial y no global, pretende una mayor flexibilidad y agilidad de la gestión pública mediante la creación de organismos dotados de cierta autonomía, acercando la gestión pública a las necesidades y demandas de la población. La *descentralización administrativa*, surge como una técnica de gestión para afrontar los problemas emergentes del crecimiento de la centralización, especialmente en las grandes «urbes»; busca la eficiencia-eficacia administrativa, y transfiere competencias «operativas» a órganos territoriales o funcionales con personalidad jurídica y patrimonios propios. Por último, la *descentralización política-territorial*, siendo la de mayor envergadura e impacto, supone la efectiva redistribución espacial de poder configurando un nuevo ordenamiento político e institucional, fundado en la legitimidad y capacidad de autogobierno de las colectividades

locales, y en reglas claras de coordinación-cooperación en las relaciones intergubernamentales. Se trata de la descentralización que operativiza con mayor eficacia la participación y equidad.

Pero este proceso de desconcentración y descentralización puede conducir a efectos perversos que distorsionan sus objetivos y potencial: el incremento de niveles, unidades y personal burocratiza y relentiza los procesos; la creación de organismos descentralizados sin competencias con cierto carácter disuasorio (mecanismos que utilizan los políticos para protegerse de las demandas sociales y evitarlas agregando más obstáculos entre la ciudadanía y el gobierno local); la politización de unidades supuestamente técnicas; el acaparamiento de los políticos de los organismos destinados fundamentalmente a promover la participación ciudadana; entre otros.

La descentralización y desconcentración de servicios, adecuadamente implantada y evaluada proporciona participación, consolida la cohesión social y es el sustento para la democracia, la responsabilidad pública y el bienestar y calidad de vida local. En función de las necesidades detectadas en la población y atendiendo a las características territoriales (dispersión-aglomeración, zonas de especial atención, sector de población mayoritario, etc.), se ha de proceder a una descentralización y desconcentración de equipamientos, servicios y programas. Se trata de evitar así, desigualdades territoriales (recomponer solidaridades territoriales), a la vez que prestar unos servicios más acordes a las necesidades de los ciudadanos, grupos, colectivos y entidades de cada zona / territorio, otorgando el poder de decisión a la comunidad, en unas relaciones caracterizadas por su transparencia con la sociedad civil. Un proceso que reestructura la red de relaciones sociales y construye un nuevo contexto local-comunitario basado en la redistribución del poder y de los recursos sociales.

6.4.13. La conservación de los ecosistemas y su biodiversidad

El medio natural es considerado como un recurso necesario para la calidad de vida pero también para facilitar actividades revalorizadoras de lo local y de inserción social de personas y colectivos en dificultad social. Una evidencia es que el área de *sostenibilidad ambiental* es central y predominante en los proyectos de la iniciativa URBANA y especialmente en la definición de las estrategias de desarrollo (Herrera, Muñoz y Pastor Seller, 2020)

Así, el medio ambiente es un yacimiento de empleo, factor de localización de nuevas actividades, competitividad e imagen y componente de calidad de vida. González Limón (2000), identifica yacimientos de empleo asociados al sector ambiental, así como a los nuevos empleos medioambientales que genera. Los recursos ambientales han de considerarse en la planificación del desarrollo local, mediante el inventario y valoración de los recursos del entorno, la determinación de la fragilidad y potencialidad del entorno y el reconocimiento de las actividades actuales y potenciales a de-

sarrollar. Se trata de naturalizar los procesos humanos, de volver unir a la naturaleza con lo humano de nuevo.

6.4.14. La recuperación y fomento de las señas de identidad

La recuperación y el fomento de los valores culturales autóctonos en todas sus manifestaciones (cultural, histórica, gastronómica, folklórica, arquitectónica, etc.) es una clave fundamental en la identificación, sensibilización y movilización de sus gentes en el proyecto de desarrollo local, al ser un elemento integrador de intereses. Para ello, es preciso analizar con rigor y cuidado estas señas de identidad a través de territorios reducidos (pueblos y barrios, pedanías u otras unidades inferiores en el caso de ciudades) y con la participación de sus protagonistas, con el fin de identificar aspectos culturales que aglutinen en torno suyo a la población. Los entornos culturales son un *significante* que aporta el «apego» al territorio necesario en los procesos de desarrollo local.

Es necesario identificar, valorar y conservar los recursos locales (la agricultura tradicional y sus explotaciones, las empresas familiares, los productos locales, etc.); en ellos se encuentran valores que confieren calidad a nuestros territorios en una sociedad postmoderna que ansia la diferenciación. La exaltación de lo natural, lo ecológico, etc., proporciona *nichos de mercado* nuevos para el desarrollo de pueblos y barrios.

6.4.15. La potenciación de los líderes naturales y la cooperación en red

El desarrollo local debe ser construido por sus gentes lo que conlleva la identificación, selección y promoción de líderes endógenos, así como de los grupos y entidades representativos existentes en la localidad. En éste sentido se debe romper cualquier «cliché» o «apriorismo» acerca de líderes en función de su representatividad política, asociativa o similar; lo que facilitará una mayor y mejor identificación.

Trabajar en red, generar sistemas de relaciones formales e informales y no jerárquicas proporciona innumerables ventajas. Por otra parte, cabe atender a la comunicación e imagen interna y externa. Las actuaciones locales han de darse a conocer a sus gentes y al exterior; dado que proporcionará involucración en el primer caso y proyección en el segundo. En éste sentido la gestión de la comunicación y las nuevas tecnologías de la información son esenciales en ésta tarea.

6.4.16. La incorporación de las nuevas tecnologías de la información

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación son un instrumento y, como tal, lo fundamental es la aplicación que podamos hacer del mismo. Su aspecto diferencial son las grandes potencialidades que tienen para el desarrollo humano y que sirven para romper barreras de acceso a la información; a la participación y a las oportunidades económicas.

La creciente «brecha» o «fractura digital», es fruto de una fractura social y económica, siendo la carencia de infraestructura técnica un elemento más de ella. Por tanto, reducir ésta brecha supone introducir políticas integrales de acceso a la Sociedad de la Información alejadas de tendencias estrictamente tecnológicas. Debemos preocuparnos no solamente por el aspecto técnico sino también humano. El desarrollo de capacidades humanas es esencial, previo incluso, a planteamientos de estrategias basadas en infraestructuras. Supone la creación de competencias tecnológicas, que a través de las nuevas tecnologías, sean la base para la creación de una auténtica y saludable comunidad, convirtiéndose en un nuevo motor de impulso para los procesos de desarrollo local.

Las personas, organizaciones y territorios sin acceso o sin capacidades adecuadas de cómo usar y aprovechar las tecnologías de la información tienen una clara desventaja en cuanto al desarrollo económico, político y social (discriminación digital). De ahí que las Políticas de Desarrollo en general y Local, en particular, incidan especialmente en la implantación, difusión e integración de las nuevas tecnologías en los territorios locales. El acceso y uso de las nuevas tecnologías de la información es una medida básica para promover procesos de desarrollo local (tecnología accesible). Pero la incorporación de estas debe realizarse de una manera adecuada, desde una perspectiva eminentemente humana, con el objeto de construir una

comunidad de tecnología saludable, en la cual: la información potencie la economía local, el acceso a las herramientas tecnológicas sea asequible, la información tecnológica sea capaz de ser aplicada en la resolución de problemas sociales, la tecnología promueva el desarrollo social y comunitario y el uso de la tecnología potencie la calidad de vida. (Hummel, 2001a, p. 14)

Entre los principales servicios y actividades relacionadas con las nuevas tecnologías de la información y comunicación, desarrolladas en nuestro país y vinculadas con el desarrollo local destacamos: Tele centros comunitarios, actividades orientadas a la provisión de servicios a la población en general y a la difusión de la información a empresas y Administraciones Públicas; integración de la participación ciudadana en la gestión municipal; comercialización de productos y servicios locales (turismo rural, alimentos, patrimonio histórico-cultural); y difusión de la información, actividades y los grupos de acción local existentes en Internet.

Desde el Trabajo Social debemos integrar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las actividades profesionales cotidianas, a la vez, que potenciar

el acceso y uso de las mismas por parte de los ciudadanos, grupos y organizaciones. La adecuada introducción de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación en la labor profesional permite:

- proporcionar mayores y mejores posibilidades de acceso al mercado de trabajo;
- implantar itinerarios de inserción laboral más amplios y adaptables a cada situación concreta;
- promover mecanismos de integración sociolaboral y educativa para colectivos en riesgo de exclusión social y discriminación digital,
- mejorar las relaciones humanas especialmente de aquellas personas con dificultades de mantener y desarrollar relaciones sociales;
- potenciar la participación ciudadana a través del acceso a los procesos de toma de decisiones de las organizaciones y de los gobiernos locales;
- generar estructuras más democráticas en las organizaciones y asociaciones sociales;
- promover relaciones horizontales de cooperación entre las organizaciones y entidades locales;
- potenciar los servicios y actividades de las asociaciones locales mediante la incorporación de la imagen, la información y la comunicación entre sus actividades habituales en la Red;
- sensibilizar a los ciudadanos acerca de las problemáticas que acontecen en la realidad local y movilizar a los actores locales en los procesos de desarrollo local.

Estas son algunas de las importantes potencialidades que nos ofrecen las tecnologías de la información y de la comunicación para la consecución de los objetivos del Trabajo Social, por lo que su adecuada introducción resulta ser esencial para nuestra intervención local dado sus efectos sinérgicos.

El desarrollo local pretende revitalizar el sistema local (municipio y núcleos o zonas singulares –barrios, pedanías, etc.–) desde una perspectiva integral, no meramente como una entidad física. Un proceso de construcción social de conocimientos, posibilidades, capacidades y valores, sostenidos por sus actores y organizados en instituciones locales a través de distintos modos de producción, socialización y participación.

Las tendencias contemporáneas optan por vincular la intervención comunitaria en el Trabajo Social con procesos de capacitación democrática de las comunidades locales desde una perspectiva integral, es decir, interinstitucional, multidimensional e interdisciplinar. La consideración de la intervención comunitaria, bien como fin o como proceso; supone dar un mayor énfasis a aspectos tecnocráticos o racionales, o bien a procesos socioeducativos de capacitación.

La intervención comunitaria en Trabajo Social debe producir cambios duraderos y sostenidos. Un cambio definido por la misma población, en un proceso de inter-

vención profesional de marcado acento no-directivo, que cree en el ser humano, en sus capacidades y habilidades para crecer, desarrollarse, ser autónomo y libre, asumir las responsabilidades de sus decisiones y provocar cambios sociales-locales capaces de hacer converger intereses individuales y colectivos. Por el contrario, otra opción es realizar cambios planificados por los técnicos y/o instituciones (desde fuera), una intervención directiva, basada en la consideración del saber «superior» de las personas expertas. Se apuesta por la postura vinculada con la primera estrategia, al entender que los cambios sociales se producirán por procesos de influencias mutuas entre actores, producidos en los procesos de transacción entre las personas, familias, grupos y organizaciones comunitarias.

El reto del Trabajo Social centrado en el desarrollo local consiste en cualificar y mejorar el capital social y de ésta forma crear las condiciones necesarias para el desarrollo de la comunidad en sus aspectos económico, social, cultural y medioambiental. Para ello, es necesario facilitar una mayor y mejor conexión entre las redes locales, favoreciendo la adaptación endógena de los conocimientos generales externos a los requerimientos y capacidades de cada sistema local concreto. Es preciso apoyar a las organizaciones locales para que puedan responder con eficacia a la situación global.

Desde ésta concepción, el Trabajo Social centrado en el desarrollo local se basa necesariamente en el desarrollo endógeno y en la gestión participada de proyectos integrales, mediante formulas creativas de partenariado local, capaces de hacer converger los valores del desarrollo sostenible en un contexto globalizado de competencia que trascienda lo económico, como único valor, y se filtre en todas las esferas de nuestras vidas. Un proceso de transformación multidimensional (económica, cultural, social, espacial, ambiental, etc.) a largo plazo, cargado de desarrollo humano sostenible, capaz de buscar soluciones a las situaciones de dificultad que atraviesan las colectividades en desequilibrio.

Para ello, el trabajador social precisa adoptar nuevos roles de análisis e intervención comunitaria acordes a nuevas estrategias de desarrollo integrado de base local que requiere de la interdependencia de disciplinas, sectores, instituciones y voluntades.

7.

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL DESARROLLO SOCIAL SOSTENIBLE A ESCALA HUMANA: COMPROMISOS DEL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

7. La participación ciudadana y el desarrollo social sostenible a escala humana: Compromisos del Trabajo Social con comunidades

7.1. TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO SOCIAL SOSTENIBLE

La compleja realidad social actual exige de instituciones y profesionales un claro compromiso con el desarrollo social sostenible (Correll, 2008; Gray & Webb, 2014; Jones, 2013; Jones & Truell, 2012; Pastor Seller, 2018). La integración social y el desarrollo local son dimensiones inseparables en las estrategias de gestión, análisis e intervención social sostenible a nivel local. Por una parte, las situaciones de exclusión social requieren de un abordaje diverso, global, integral-transversal, progresivo y sostenible y, a la vez, el desarrollo local debe impulsar procesos de integración de personas, familias, grupos, colectivos y territorios en un proyecto que mejore sus capacidades, oportunidades y promueva un contexto de calidad de vida (Howe, 1994; PNUD, 2008, 2010). La interdependencia de los fenómenos y hechos sociales, así como las situaciones de dificultad que atraviesan personas, familias, grupos y comunidades requiere, por consiguiente, de compromisos, competencias e interacciones de los diferentes actores sociales (públicos y cívicos), convirtiéndose la participación en un elemento consustancial y transversal en este nuevo contexto pluralista y relacional. A su vez, en nuestras sociedades tecnológicamente avanzadas (López, 2014) el trabajo social comunitario ya no puede vincularse únicamente con un contacto «tradicional» personal y desde el territorio, es preciso compatibilizarlo con un desarrollo local postmoderno on-line y en redes para así involucrar a un más amplio espectro de población (especialmente juvenil), conectado a sus gentes, organizaciones, empresas y territorios (barrios, distritos y poblaciones cercanas/colindantes) y que en la actualidad emerge en el trabajo social con comunidades con fuerza en España (Fresno, 2013).

El desarrollo local en clave estratégica (Vázquez, 2005; Tomás, 2007) requiere impulsar un desarrollo endógeno –desde abajo– y la gestión participada de proyectos integrales mediante fórmulas innovadoras y creativas de partenariado –«partnership»– (Pierre, 1998; Hummel, 2001; Broocks, Mckke y Menéndez, 2001; Vachon, 2001; Champetier, 2002; Gómez Rosita, 2002), agrupaciones de desarrollo local (Iniciativas comunitarias URBAN de desarrollo local integral en medio urbano), corporativismo local (Hernes y Selvik, 1988; Köhler, 2001) o grupo de acción (Chanan, 1992; Comité Nacional de Habitats, 2013; Iniciativa Comunitaria de desarrollo rural LEADER+)⁴⁷ local, capaces de hacer converger capacidades y valores del desarrollo sostenible en un contexto globalizado de competencia que trascienda lo económico, como único valor, y se filtre en todas las esferas de la ciudadanía (estructuras, dinámicas, relaciones, imaginario personal colectivo). Un desarrollo local, tanto rural como urbano, basado en organizaciones sociales, responsabilidad corporativa, economía social solidaria, en definitiva en/por el conjunto de agentes locales (Sieber, 2001) que apueste por la acción colectiva y su influencia en la calidad de vida. Supone dar prioridad a una política social territorial que favorezca espacios de participación, mediación y transacción entre actores que cohabitan y/o construyen nuestras ciudades y barrios, politizar el espacio local y revitalizar la democracia local para construir una «ciudad» de la ciudadanía.

Contribuir al desarrollo humano en el s. XXI, significa ampliar las alternativas de las personas para que puedan tener un nivel de vida y condiciones de convivencia que aprecien siendo necesario para ello desarrollar las capacidades humanas, entre la que destaca la de poder participar en la vida de la propia comunidad a la que se pertenece. Una participación vinculada al desarrollo económico y social, a la calidad de vida, a la integración de las realidades micro y macrosociales (Max-Neef, 1994, p. 84), donde el desarrollo humano de la población y sus condiciones de vida tengan prioridad real, porque estas dimensiones son las que verdaderamente potencian un desarrollo sostenible y duradero de los territorios. Transferir esta filosofía de la sostenibilidad al desarrollo local sostenible requiere de un mayor control democrático, transparencia, innovación, participación e impacto perceptible en las decisiones del medio local por parte de la ciudadanía con el fin de construir territorios sostenibles, saludables y socialmente responsables.

⁴⁷ Partenariado «partnership», corporativismo local o grupo de acción local, según autores, se constituye por una asociación flexible de entidades y personas comprometidas en impulsar un desarrollo integral en un determinado territorio.

7.2. EL COMPROMISO CON LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Investigar acerca del sentido y evaluación del impacto de los mecanismos y procesos de participación en la construcción de la agenda de las políticas públicas y su incidencia en la gestión de las políticas públicas supone responder a un asunto innovador de interés preferente en el ámbito de las administraciones públicas, académicas, investigadoras y profesionales. En la actualidad emerge una progresiva demanda por la democracia directa y la participación ciudadana en la gestión pública, convirtiéndose en un asunto central y de actualidad en el debate político, civil, profesional y académico en general, y con un significado sustantivo en los políticos, investigadores y profesionales vinculados (directa o indirectamente) con las Políticas Sociales. La complejidad e interdependencia de los fenómenos y hechos sociales, así como las situaciones de dificultad que atraviesan personas, familias, grupos y comunidades requiere de compromisos, competencias e interacciones de los diferentes actores sociales (públicos y cívicos), convirtiéndose la participación en un elemento consustancial en este nuevo contexto pluralista y relacional.

La participación, como señalan diferentes autores (Cunill, 1997; Maiz, 2000; Held, 2001; Warren, 2001; Montero, Font y Torcal, 2006; Bloundiaux, 2008; Pares, 2009; Pastor Seller, 2017; entre otros), aporta sustantivos beneficios a la dinámica organizacional y comunitaria al proporcionar una progresiva adecuación del funcionamiento de las instituciones, romper la apatía y desconfianza ciudadana, ofrecer a los representantes herramientas para evaluar y mejorar la gestión de los asuntos públicos, permitir a la ciudadanía reconquistar y recuperar el espacio público, generar capital social, potenciar sentimientos comunitarios; permitir que la «*política se socialice*» y reforzar las decisiones a adoptar o, incluso, adoptadas. De ahí que la participación se haya convertido en un asunto de interés preferente y transversal en la agenda de los gobiernos y profesionales que desean implementar una gestión política y/o técnica eficaz orientada a mejorar el bienestar social y la calidad de vida de la ciudadanía y de los usuarios de centros/servicios. La participación en la elaboración de las políticas sociales es «una herramienta fundamental para mejorar el diseño, evaluar los servicios y detectar las necesidades reales de la población» (Subirats, 2007, p. 57). Pero esta centralidad requiere de instrumentos que permitan una adecuada y transparente canalización de la misma y de procesos de decisión y gestión descentralizada, colegiada, ágil y co-responsable en los asuntos públicos sociales municipales.

La extensión y diversificación en la oferta de participación produce cierto efecto movilizador en el sentido de que los ciudadanos con similares orientaciones hacia la democracia local (Navarro, 2011) y/u organizacional, se implican más cuando existen más oportunidades, cuando viven en un contexto participativo, proporcionando así un aumento del ejercicio de ciudadanía activa. De ahí que el reto sea crear condiciones y espacios de participación/implicación ciudadana que generen oportunidades reales y favorables para la deliberación y construcción colectiva de las políticas sociales a

partir de la conformación de preferencias sólidas e informadas entre la ciudadanía en el complejo universo relacional.

La inapelable consolidación de la participación de los ciudadanos en la toma y control de las decisiones gana terreno todos los días en las democracias occidentales; en el campo de las prácticas políticas los instrumentos que pretenden dar cuerpo a este imperativo participativo se multiplican y en muchas sociedades se extienden a todas las escalas del gobierno (Blondiaux, 2008). Es evidente, la relevancia de la participación ciudadana en la consolidación de las democracias representativas, en tanto que el afianzamiento de esta forma de gobierno ya no depende sólo de que los ciudadanos ejerzan libremente sus derechos políticos, sino de que también éstos se involucren (participen) activamente en los diferentes ámbitos y etapas del quehacer público, encontrándonos ante, según algunos autores consideran, un «giro deliberativo» (Chambers, 2003, Jorba, 2009).

7.3. GOBERNANZA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS SOCIALES EN EL ÁMBITO MUNICIPAL

En la actual sociedad del conocimiento disminuye la disposición a aceptar las decisiones adoptadas de manera jerárquica o poco transparente. Se demandan, por el contrario, nuevas formas de participación y comunicación. Gobernar ya no puede ser una acción unidireccional y jerárquica desde los poderes públicos hacia los ciudadanos y el tejido social. Gobernar requiere cada vez más capacidad de implicación y compromiso, tanto en la definición de problemas y políticas, como en la gestión de centros, servicios y programas. El nivel local es un ámbito experimental para probar nuevos procedimientos de cooperación, así como formas innovadoras de articular liderazgo político y participación social (inteligencia cooperativa).

La sociedad del conocimiento aporta una nueva noción de ciudadanía que fusiona hermenéuticamente los diversos horizontes de significatividad; logra una comprensión empática que afirma la originalidad, autenticidad y peculiaridad social y preserva la identidad individual. (Aguirre, 2009, p. 235)

Las novedades y debates en torno al municipalismo se concretan en el tránsito desde el tradicional gobierno local hasta la actual «*governance*» local –gobierno en red o gobierno/administración/municipio relacional–. El contexto municipal proporciona un ámbito privilegiado para revitalizar la democracia, es donde encontramos los primeros y mejores ejemplos de las nuevas formas de entender la gobernación de los asuntos públicos desde el modelo de municipio relacional, caracterizado y legitimado por su capacidad de crear e impulsar redes, estimular la participación de la sociedad civil y ejercer su liderazgo gubernamental (representatividad) desde un nuevo modelo de gestión denominada «ciudadanista», abierto y democrático. Este modelo de «hacer política» y gestionar los asuntos públicos, junto con la proximidad

local, favorece construir identidades/pertenencias comunitarias, sentirnos implicados en los conflictos, en las necesidades y en la convivencia común y, por tanto, en las alternativas y decisiones finalmente adoptadas. Los gobiernos locales ya no dialogan con una comunidad homogénea, sino con múltiples comunidades e identidades que conviven y/o se interrelacionan en, desde y con el territorio. Por otra parte, la ciudadanía exige calidad y eficacia en la prestación de los servicios públicos pero también, participar en la misma definición y articulación de las políticas públicas que orientan el desarrollo local. De ahí que el reto sea crear condiciones y espacios de participación/implicación ciudadana que generen oportunidades reales y favorables para la deliberación y construcción colectiva de las políticas sociales a partir de la conformación de preferencias sólidas e informadas entre la ciudadanía en el complejo universo relacional local.

La cuestión estriba en torno a cómo debe participar la ciudadanía en la definición del modelo de ciudad y de su territorio. La mayor riqueza de nuestras ciudades, pueblos, barrios, etc., es precisamente la calidad de su espacio público, como ámbito para el ejercicio de la ciudadanía, donde se acredita la capacidad de las democracias para configurar espacios de legitimidad, participación y responsabilidad («*governance capacity*»). Esto es así porque las ciudades son lugares del diálogo y del conflicto, un «espacio» con infraestructura «hard» (estructural/tangible) y dinámica «soft» (relacional).

El gobierno local se nos presenta como un escenario privilegiado de participación, siendo especialmente visibles la emergencia de los espacios / mecanismos participativos en éste ámbito. Así, la mayor parte de los gobiernos locales europeos se hallan, como señalan diferentes investigaciones y autores desde hace al menos dos decenios (Löffler, 2005; Hamzaoui, 2006; Alguacil, 2008; Colino y Del Pino, 2008; Ganuza y Frances, 2008; Navarro, Cuesta y Font, 2009; Sintomer y Ganuza, 2011; Putnam, 2011; Amnistía Internacional, 2011; entre otros), inmersos en procesos de reforma. Los objetivos que se han perseguido con estas reformas pueden sintetizarse en dos; por una parte, las administrativas, orientadas a lograr la eficiencia, la eficacia y la calidad de las estructuras administrativas locales y sus resultados en su relación con los deseos ciudadanos y, por otra, las políticas, pretenden lograr el enriquecimiento de la democracia local, normalmente en forma de mayor transparencia y acceso de la ciudadanía a las decisiones públicas que les afectan. En ambos aspectos el gobierno electrónico (Cotarelo y Gil, 2017; Naser y Concha, 2011), la innovación (Criado, 2016) y la ética (Villoria e Izquierdo, 2016) están jugando un papel esencial en la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

La ciudadanía «reclama» una nueva «forma» de gobernar y de relación e influencia recíproca y continua entre administración local y ciudadanía. Una profundización democrática, entendida como ampliación, en términos cuantitativos y cualitativos, tanto de los actores (número y pluralidad representativa) que pueden intervenir en los procesos participativos, como de las cuestiones y los niveles de influencia y producción de políticas sociales por parte de los diferentes actores implicados (políticos,

organizaciones, técnicos y ciudadanos). De ahí el indiscutible crecimiento de las experiencias participativas y de las políticas orientadas a impulsar la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos, especialmente en el ámbito local. Una progresiva y evidente renovación y adaptación de las estructuras democráticas que por medio de la participación e implicación más directa de la ciudadanía, contribuye a mejorar la democracia (Pasquino, 1999), fomentar una mayor transparencia, legitimidad, eficacia, eficiencia e influencia en las decisiones públicas; optimizar el rendimiento institucional y formar a mejores ciudadanos y políticos. Pero esta progresiva oferta de oportunidades de participación en las políticas públicas convive con contextos políticos e institucionales reticentes al impulso de políticas orientadas a promover la participación y la apertura de nuevos espacios y procesos participativos y prefieren circunscribirse a mecanismos tradicionales de la democracia representativa.

Disponer de ciudadanía en mayúsculas no solo mejora el funcionamiento de los instrumentos participativos sino el conjunto de la comunidad. De ésta forma, la participación es un factor clave y materia prima para desarrollar el capital social y la inteligencia cooperativa, al servir no solo para facilitar la prestación de determinados servicios o para legitimar determinadas decisiones y políticas, sino para promocionar conductas y actitudes ciudadanas democráticas y solidarias.

7.4. PARTICIPACIÓN Y DEMOCRATIZACIÓN DE LAS POLÍTICAS SOCIALES LOCALES

La progresiva descentralización de las Instituciones del Bienestar en España hacia niveles administrativos – competenciales más próximos a la ciudadanía a través de las Administraciones Locales permite afirmar que la Política Social en el ámbito local ha dejado de ser residual para convertirse en un área central. Esta circunstancia implica una reorganización de las Administraciones Locales, tanto en su proyección interna como en sus relaciones externas con las organizaciones sociales y las unidades territoriales inferiores. En este sentido, ya no es suficiente pensar globalmente y actuar localmente –territorial y on line–, sino que es necesario también, pensar localmente y actuar globalmente y en redes virtuales.

En coincidencia con lo señalado por Herrero y Castón (2003), la eficacia y eficiencia de las Políticas Sociales en España se mide en razón de implantar procesos e instrumentos de interacción adecuados entre actores sociales que permitan alcanzar compromisos y consensos satisfactorios de todos los implicados en el diseño y/o gestión de políticas en un determinado nivel territorial. De ahí, que el objetivo de las instituciones y las políticas públicas no sea tanto la intervención directa, sino: impulsar organizaciones que atiendan las necesidades sentidas de los sujetos-destinatarios de intervención e implantar procesos sostenidos que potencien la comunicación, la participación y la capacidad de relación entre actores sociales.

En el actual complejo relacional es necesario emprender un trabajo social con comunidades que apueste por las transformaciones sociales, institucionales y políticas a través de la investigación acción participativa de los actores implicados en particular y de la ciudadanía en general (Putnam, 2011). El modelo y los criterios metodológicos se insertan en lo activo y/o participativo, en un proceso inestable y en espiral de concienciación, organización y movilización (Barbero y Cortés, 2005). De esta forma, la comunidad, los grupos y las organizaciones pasan a ser sujetos activos y reflexivos-creativos de la investigación, la planificación y la acción social, con un horizonte claro de cambio efectivo de políticas.

Del análisis de los mecanismos y prácticas participativas existentes en el ámbito municipal en España podemos distinguir mecanismos de base asociativa (Consejos municipales de participación ciudadana; Consejos Territoriales o Sectoriales; Comités de usuarios de los servicios y Agrupaciones de Desarrollo Local); procesos y prácticas directas o deliberativos (presupuestos participativos; jurados ciudadanos o núcleos de intervención participativa; asambleas de ciudadanos; reuniones vecinales, comunales o de servicios; referéndum o consulta popular; manifestaciones, huelgas, boicots, encuestas de satisfacción; encuestas deliberativas; grupos de discusión...) y mixtos (planes estratégicos territoriales; agendas21; consejos, foros o asambleas territoriales, sectoriales o de servicios; plataformas ciudadanas; talleres de prospectiva de territorios y servicios...).

Los objetivos y funciones generales de los Consejos Municipales de Participación Ciudadana se pueden sintetizar en:

- Facilitar y promover la participación de los ciudadanos en las distintas áreas de gestión municipal.
- Impulsar cauces de participación que conduzcan a una mayor implicación de los ciudadanos en la vida municipal.
- Planificar y realizar todas aquellas acciones que puedan servir como promoción de la participación de los ciudadanos.
- Evaluar todas aquellas acciones que les son propias y desarrolladas por el Ayuntamiento en sus distintas áreas.
- Elevar propuestas al órgano oportuno del Ayuntamiento o a la Administración Autonómica.
- Potenciar el asociacionismo como instrumento de participación.
- Promover la creación de Consejos Sectoriales o de Comisiones de Trabajo específicas.

Del análisis de las investigaciones sobre participación en el ámbito local (Colino y Del Pino, 2008; Font y Galais, 2010; Font y Navarro, 2013; Galais, Navarro y Fontcuberta, 2013; Gutiérrez, 2005; Navarro, Cuesta y Font, 2009; Montero, Font y Torcal, 2006; Pastor Seller, 2009, 2015a; Pastor y Navarro, 2014; Pindado, 2008; Rodríguez, Arriba, Marban y Salido, 2005; Rodríguez y Ajangiz, 2007; Rodríguez García, 2012;

Subirats, 2007, etc.), podemos constatar dos fenómenos, por una parte, la descentralización del Estado de Bienestar en España a partir de mediados de los ochenta ha provocado que los gobiernos municipales hayan tenido que buscar interlocutores sociales –tercer sector/sistema– e incluso mercantiles –en relación con sus nuevas competencias; y, por otra, que desarrollen estrategias adaptativas en relación con las rasgos estables y dinámicos de su estructura política en su trayectoria histórica. De ahí que la oferta de oportunidades de participación política que impulsan, inicialmente, los Ayuntamientos, fundamentalmente urbanos (Navarro, 2008), se basen en el modelo tradicional y típicamente asociativo (consejos territoriales y sectoriales), aunque cada vez más se vienen poniendo en marcha mecanismos de participación directa –modelo de orientación ciudadanista– bien de información y/o consulta (encuestas, defensor del ciudadano, referéndum, Internet) y/o deliberativa, que suponen un proceso de discusión pública en torno a decisiones y/o iniciativas concretas (presupuestos participativos, consejos ciudadanos).

En la actualidad observamos en España con nitidez acciones colectivas de protesta mediante dramatización, de contienda política a través de diferentes formas o performances (huelgas, encadenamientos, caceroladas, concentraciones ciudadanas, motines, abrazos y desnudos colectivos, manifestaciones, toma de edificios, impedimentos a desahucios, marchas, piquetes, etc.) orientados a sensibilizar y ejercer influencia política, social y económica. Performances, como señalan Tilly y Tarrow (2006), con las que un conjunto de actores realizan clamores colectivos hacia otro conjunto de actores políticos en orden a la defensa o consecución de derechos y objetivos políticos.. Los actores van registrando la eficacia y/o la adecuación de las acciones de protesta que desarrollan, adaptándolas, mejorándolas en cuanto a los recursos e iniciativas necesarias para su desarrollo, la división de tareas, la necesidad de implicar a otros, etc; si se quiere, aprendiendo cómo resolver los dilemas de movilización y coordinación que supone la acción colectiva que pretenden desarrollar, hasta asignarles una denominación compartida que, en su repetición es reconocida por otros.

7.5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN LA POLÍTICA SOCIAL EN ESPAÑA

La Constitución Española de 1978 realiza un mandato a los poderes públicos para promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social. Todos estos principios orientan a desarrollar unas Políticas de Bienestar en las que la presencia de los ciudadanos no se limite a mera recepción de prestaciones, sino que incluya, además, la colaboración de los

mismos en el establecimiento de los criterios de actuación de esta materia y en su propio desarrollo y evaluación.

En el desarrollo de estos derechos, las referencias legales básicas en el ámbito estatal son la Ley 7/1985, reguladora de las Bases de Régimen Local; el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales y la Ley 57/2003, de 16 de diciembre de medidas para la Modernización del Gobierno Local. Esta última, en razón de nuestro análisis, constituye un intento de desarrollar «formalmente» los organismos y mecanismos de participación ciudadana en el ámbito local. Con esta nueva normativa, el Estado español trata de incorporarse a las tendencias europeas que proponen reforzar las posibilidades de participación y de incidencia de los ciudadanos en el gobierno local para evitar o corregir el alejamiento de éstos de la vida pública. De manera concreta, contempla, tres supuestas «novedades», concretamente la creación de distritos, del Consejo Social de la Ciudad y de una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En la arquitectura del Estado Autonómico, las Políticas de Servicios Sociales son una competencia exclusiva de las Comunidades Autónomas conforme indica el art. 148.1.20 de la Constitución identificados como «asistencia social» por lo que es preciso «acercarse» a ellas para el análisis de la participación ciudadana en dicha materia. El conjunto de leyes autonómicas de Servicios Sociales contemplan, aunque a diferentes niveles, el principio de «participación ciudadana» o «cívica», mediante la creación de mecanismos y cauces con los que impulsar la participación en la gestión del denominado «Sistema Público de Servicios Sociales», así como en la planificación, seguimiento, control y evaluación de los centros, planes y programas sociales.

Las leyes autonómicas más recientes identifican la promoción de la participación como finalidad y/o principio rector del sistema, objetivo, prestación, competencia municipal y/o función específica de los servicios sociales.

Las diferentes leyes autonómicas contemplan la creación de mecanismos que canalicen la participación ciudadana, así como los derechos y deberes de las personas usuarias de centros, servicios y programas, bien directamente de manera individual o bien a través de entidades sociales representativas (no lucrativas, iniciativa social y voluntariado). Ambos ejercicios de ciudadanía se plasman, especialmente en las carteras de servicios de las leyes promulgadas a partir de 2005 que refuerzan «formalmente» la protección de las personas usuarias, con un principio de garantía de la participación y una descripción detallada de derechos y deberes, entre los que se identifica la participación de las personas como agentes de su propio cambio y de los grupos y entidades de la sociedad civil en el funcionamiento de los Servicios Sociales. Ciertamente la participación ya estaba presente en las primeras leyes de servicios sociales de los años 80 y 90 (y en su desarrollo normativo posterior), la novedad radica en su extensión –formal– a las carteras/catálogos de servicios, su vinculación a la calidad y a los derechos y deberes de las personas usuarias y profesionales y al fortalecimiento

de la iniciativa social en la provisión de servicios y libre elección del consumidor en la creciente externalización/privatización de los mismos.

De manera sintética podemos identificar a modo de tipologías mecanismos en el ámbito autonómico y local (Pastor Seller, 2015a, 2017, 2020a). En el primer caso:

- *Mecanismos regionales de coordinación interadministrativa e interdepartamental* para elaborar la planificación autonómica (planes estratégicos, mapas) y garantizar la participación de administraciones competentes (Observatorios y/o Consejos de Coordinación Interinstitucional o Interadministrativa).
- *Comités técnicos de estudio de necesidades sociales y evaluación de la eficiencia y calidad* de los Servicios Sociales y *Comités de ética* de los Servicios Sociales.
- *Órganos regionales de participación*, con funciones de asesoramiento, consulta y propuesta y cuyo objeto es articular la participación y contribuir al mejor desarrollo, calidad y eficacia de los Servicios Sociales (Consejos Autonómicos).
- *Órganos regionales asesores y consultivos* en asuntos relativos a la atención a la dependencia (Comités Consultivo de Atención a la Dependencia).
- *Órganos colegiados Sectoriales* creados al efecto por sectores de la acción social.
- *Órganos provinciales, forales o insulares de participación*, orientadas al asesoramiento, consulta y propuesta y adscritos a la Diputación Provincial/Foral/Insular (Consejos de Servicios Sociales).

En lo que respecta a mecanismos de participación en el ámbito local cabe destacar:

a) Consejos Municipales de Servicios Sociales. Se caracterizan por ser consultivos, de ámbito territorial y/o sectorial, de carácter extensivo y facilitadoras de información, asesoramiento y captación de propuestas. Sus objetivos y funciones de manera sintética son los siguientes:

- Asesorar y proponer, con carácter no vinculante, la adopción de medidas de actuación de ámbito territorial o sectorial en el marco de las políticas sociales locales, incluyendo la posibilidad de priorizar los programas de gasto.
- Promover la corresponsabilidad social de los ciudadanos. Canalizar y coordinar demandas e iniciativas de distintas organizaciones sociales en torno a los Servicios Sociales en general, o bien, por sectores o problemáticas sociales y fomentar y apoyar al movimiento asociativo.
- Defender los derechos de los diferentes colectivos sociales, propiciando, incluso en determinados casos, la labor de denuncia, seguimiento y apoyo técnico, ante situaciones de discriminación.
- Fomentar la toma de conciencia sobre problemáticas sociales.
- Potenciar la participación de los diferentes sectores de población, de modo que se constituyan como responsables y protagonistas de su propio proceso de desarrollo y promoción.

- Coordinar las acciones de los diferentes Departamentos municipales y/o Consejos Sectoriales de la Administración Local y de éstas respecto de las organizaciones de carácter público o privado existentes en la localidad.
- Asesorar a la Concejalía respectiva, así como a los distintos órganos de la Administración Local u otras Administraciones o Entidades Sociales.
- Controlar los recursos existentes en el municipio.
- Recibir propuestas y necesidades de vecinos y usuarios, emitiendo informes.
- Impulsar la elaboración de estudios, investigaciones e informes.
- Fomentar el voluntariado, relaciones entre colectivos y asociaciones.

Los Consejos Sectoriales Locales entre sus objetivos y funciones destacar:

- Favorecer la consecución de objetivos de diferentes áreas del Bienestar Social.
- Coordinar las acciones de los diferentes Departamentos de la Administración Local y de éstas respecto de las organizaciones de carácter público y/o privado existentes en la localidad en orden al sector o colectivo de atención y, por tanto, su coordinación con el Plan de Actuación del Consejo.
- Promover, fomentar y estimular el acceso a la igualdad de oportunidades, el libre desarrollo, la integración social y la participación del colectivo en los diferentes ámbitos de la vida social.
- Impulsar acciones orientadas a la eliminación y prevención de la discriminación social.
- Promover la formación y capacitación de los colectivos sociales desfavorecidos o en clara desigualdad social.
- Estimular la promoción y participación social de los sectores de población afectados o destinatarios de las políticas locales.
- Fomentar el asociacionismo, la colaboración y la cooperación social.
- Elaborar planes y programas de igualdad de oportunidades.
- Participar en la planificación, asesoramiento, estudio, desarrollo de acciones y elaboración de propuestas
- Servir de cauce de dialogo de los interlocutores sociales y alcanzar acuerdos en la búsqueda de soluciones.
- Apoyar técnicamente a las Asociaciones y Entidades de los colectivos sociales.
- Informar sobre iniciativas municipales relativas a la atención y bienestar del sector de población.
- Formular propuestas de actuación municipal para la mejora de las condiciones y calidad de vida del colectivo.
- Fomentar la prevención a través de los distintos procesos de intervención.
- Ofrecer servicios concretos a los colectivos: información y asesoramiento, atención individual, grupal y/o comunitaria, documentación, atención a situaciones de urgencia (violencia contra las mujeres).

b) Los Institutos Municipales de Servicios Sociales. Disponen de personalidad jurídica propia, delegación de competencias en servicios sociales generales y/o sectoriales, cierta autonomía en la toma de decisiones, la gestión económico-administrativa y técnica del área. Los Institutos generales de Servicios Sociales o de Bienestar Social como los Sectoriales, se orientan a la consecución de los siguientes objetivos y funciones formales:

- Promover el Bienestar Social.
- Facilitar el acceso y potenciar el Sistema Público de Servicios Sociales.
- Crear, gestionar y prestar los Servicios Sociales Municipales de conformidad con la Ley de Servicios Sociales y otra normativa general de aplicación.
- Analizar, planificar, ejecutar, supervisar, controlar, realizar seguimiento, coordinar y evaluar las actuaciones del Área Servicios Sociales en el ámbito de actuación municipal. Elaborar planes y programas.
- Coordinar la política municipal de Servicios Sociales con la desarrollada por otros sectores vinculados a éste Área.
- Asesorar técnicamente a los órganos de la Administración municipal y elaborar dictámenes solicitados por ésta.
- Coordinar las actuaciones de las entidades sociales que desarrollen sus servicios en el municipio.
- Promocionar la red asociativa como canal de participación ciudadana en la resolución de problemáticas sociales.
- Promover y realizar estudios e investigaciones sobre los Servicios Sociales en el ámbito municipal, así como facilitar la formación profesional en este Área.
- Prestar asesoramiento, orientación, así como organizar acciones formativas sobre los distintos sectores de atención de los Servicios Sociales.
- Descentralizar los servicios procurando su accesibilidad a los ciudadanos y en especial a los colectivos más desfavorecidos.
- Gestionar ayudas económicas municipales y colaborar en la tramitación de otras de ámbito regional.

Para la consecución de los citados objetivos los Institutos adoptan criterios de gestión basados en la:

- Participación de todos los interesados sobre bases de igualdad.
- Descentralización, aproximando los centros de decisión hasta situarlos en las áreas mismas que resultan afectadas, atrayendo y estimulando el interés de los vecinos.
- Agilidad, eficacia, claridad y transparencia.
- Ejecución y responsabilidad directa en competencias tales como: proponer, seleccionar y gestionar el personal; administrar el presupuesto; otorgar ayudas y subvenciones; crear, gestionar, evaluar y modificar centros y equipamientos;

contratar determinadas obras, suministros y servicios; constituir y dirigir comisiones, etc..

Los actores técnicos y políticos participantes de los Institutos consideran, en comparación con los Consejos, que estas estructuras ofrecen unas cuotas mayores de participación directa en las Políticas Sociales Locales, entendida ésta como influencia real en las mismas. La representatividad de los diferentes grupos políticos municipales y la autonomía en la adopción de decisiones vinculantes, otorga a los Institutos un sentido de «utilidad real» en el cumplimiento de objetivos y funciones. Por el contrario, su escasa representatividad social se cubre mediante otros mecanismos favorecedores de la participación directa de las organizaciones sociales creados al efecto en la Administración Local.

De manera crítica, bien es cierto que el carácter eminentemente gestor de los Institutos puede ser calificado por sus detractores como un mecanismo indirecto de profesionalizar la política, o bien de confundir los papeles de técnicos y políticos. Pero, también es cierto que, los Institutos recientemente creados al amparo de la legislación vigente proporcionan un marco nítido de delimitación de las competencias de gestión y de toma de decisiones ejecutiva entre el organismo autónomo local y dentro de éste entre los órganos de los que se compone y del propio Ayuntamiento.

c) Fomento de la participación de la iniciativa social en los servicios sociales.

Dimensión informal del ejercicio de facilitación a través de reuniones periódicas protagonizadas por técnicos de servicios sociales con organizaciones del territorio y técnicos de otros Sistemas. En este aspecto nos encontramos con leyes que diferencian la iniciativa social lucrativa (iniciativa mercantil) de la no lucrativa (iniciativa social). En otras, dicha diferenciación no existe, reconociendo por igual al derecho de participar en la creación de centros y servicios y únicamente ante análogas condiciones de calidad, eficacia y costes, darán prioridad a la colaboración con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro. En cuanto a las modalidades de colaboración se reconocen fórmulas tales como: concertación, convenios y acuerdos y subvenciones. Escasas leyes y de manera ambigua señalan que podrá articularse a través del movimiento asociativo y mediante los *procesos participativos* que la Administración de la Comunidad y las entidades locales competentes en materia de servicios sociales dispongan para canalizar la información, la propuesta, el debate o la consulta en relación con las singulares actuaciones de planificación, seguimiento y evaluación que les competan.

En lo que respecta a la participación de las personas usuarias, las leyes de «segunda» y «tercera» generación les atribuyen, al menos formalmente, un papel más activo, concretamente participar en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva. Todas las entidades y centros de Servicios Sociales deberán contar con procedimientos de participación democrática de las personas usuarias, o de sus representantes legales, de acuerdo con lo que se determine reglamentariamente; a tal efecto establecen como mecanismo el Consejo de usuarios.

Resulta de interés indicar que los derechos y deberes de las personas usuarias que incorporan las recientes leyes son una clara influencia de la Ley 39/2006⁴⁸, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD), aunque, en éste sentido, las evaluaciones sistemáticas de la aplicación de la citada Ley muestran que la importancia concedida a la persona usuaria/beneficiaria respecto a la toma de decisiones en el proceso de diagnóstico e intervención social y su vinculación a criterios de calidad es más «formal/virtual» que real.

7.6. ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES Y LIMITACIONES DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN LOCAL EN LA GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS DE SERVICIOS SOCIALES

Del análisis de estos mecanismos se constata que la administración dispone de una elevada y flexible capacidad de control sobre agenda, actores y procesos participativos. Los estatutos y reglamentos definen y determinan los niveles y asuntos sobre los qué es posible participar, limitando de ésta forma el marco y posibilidades reales de participación efectiva sobre los asuntos sociales públicos, a la vez que permiten al responsable político/técnico introducir en la agenda de las sesiones aquellas cuestiones que a éste le interesan.

La composición y representatividad de los Consejos Municipales de Bienestar Social o Servicios Sociales, es de base, fundamentalmente, asociativa; con un claro protagonismo de las federaciones, fundaciones y asociaciones frente a los ciudadanos de forma individual/directa, plataformas y/o entidades minoritarias; a la vez que se privilegia la representación sectorial a la territorial. Estas preferencias por las entidades sociales, fundamentalmente sectoriales (especialización), como protagonistas en la participación es una pauta interaccional muy habitual en las políticas y experiencias participativas. Se constata una progresiva burocratización, profesionalización, especialización funcional y dependencia del sector asociativo respecto de las administraciones públicas. Los procedimientos y condiciones de acceso sectorializado puede llevar a las entidades a reducir su potencial de flexibilidad y capacidad de innovación, dado que al final la administración determina qué (centros y servicios), para qué (sentido y fines), cómo se hace (modos de intervención) y a quién (colectivos y/o problemáticas diana) se han de prestar finalmente los servicios. Este dominio de la lógica pública somete a las organizaciones a dilemas, sobre su propia identidad, misión, autonomía, ética y estrategias de intervención social. Por otra parte, la fragmentada y atomizada realidad asociativa dificulta procesos de representación y participación plural, especialmente en los municipios de mayor tamaño donde el tejido social es muy numeroso y diverso. En éste

⁴⁸ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia publicada en el B.O.E. núm.: 299 de 15 de diciembre de 2006.

sentido se observa que ciertas organizaciones sociales acaparan la representación social en múltiples foros participativos, evidenciando contextos asimétricos de capacidad y oportunidad de acceder e influir en los asuntos y agenda pública y, en definitiva en las problemáticas y sujetos de la acción de los servicios sociales.

Las investigaciones evidencian la existencia de una brecha entre los objetivos formales y reales que se alcanzan en la práctica, así como en la distinta percepción que los actores implicados disponen acerca de los objetivos reales –plasmados en sus «reglamentos»– y aquellos que estiman deberían cumplir (expectativas). Uno de los aspectos más visibles e importantes de la participación analizada es su competencia a la hora de determinar las formas de hacer; los aspectos metodológicos de las sesiones, las cuestiones y la forma en cómo éstas se abordan no facilitan la consulta, deliberación y elaboración de propuestas. El proceso participativo es percibido y considerado un trámite más administrativo que sustantivo.

Los asuntos tratados se relacionan con la presentación e información de servicios, proyectos actuaciones, presupuesto; normativas reguladoras de prestaciones, ayudas y casos. Por tanto, centrados en requerimientos técnicos-administrativos y no de carácter político, tales como la elaboración de diagnósticos, proyectos y toma de decisiones compartidas. A su vez, la superficialidad con la que son tratados genera, en ocasiones, confusión en la comprensión de la realidad compleja de estos fenómenos. De esta forma, la gestión técnica/administrativa de los asuntos sociales adquiere carácter preferente en la agenda, organización, funcionamiento y dinámica de estos mecanismos. Por otra parte, la ciudadanía en general y las organizaciones sociales no participantes en particular, desconocen la existencia y/o funcionamiento de los Consejos. Entre sus motivos se encuentran que los procesos de implantación, formalización y funcionamiento no han estado acompañados de actuaciones, previas y posteriores, suficientes de información, difusión, consulta, propuesta y debate. Esta insuficiente transparencia retroalimenta/contribuye a la arbitrariedad en la selección de actores y funcionamiento de los mecanismos, reproduciendo sesgos en la participación.

A los Consejos los actores acuden con una información documentada y exhaustiva pero también sesgada y filtrada por quién y qué información y cómo se ofrece, lo que determina la formación de las opiniones individuales y colectivas respecto de la realidad y alternativas que se presentan como objetivas y posibles. La información no es algo dado, está sometida a un proceso de construcción de datos e interpretaciones previos que son utilizados para definir la realidad y plantear cursos de acción posibles. La consulta, en su caso, aparece como un «rito» democrático limitado a expresar, no siempre, la opinión acerca de lo que se pregunta, en el marco de las alternativas definidas como posibles. No conlleva deliberación sino una mera agregación de opiniones y, por tanto, más relacionada con una estrategia de conocer las posibilidades de éxito o fracaso de una determinada acción política y/o técnica a realizar o incluso realizada. Los temas y el cómo son planteados, no suelen tener opciones de modificación o, en su caso, el margen es muy reducido y casi siempre, en todo caso, «controlado».

La escasa vinculación de los acuerdos y la percepción de no influir en la política social local de manera práctica, conlleva que los miembros se sientan, en ocasiones, «invitados», «no participantes» en el proceso de toma de decisiones reales apareciendo situaciones de absentismo. En otras, las organizaciones «enmudecen» adoptando un papel «ausente» e incluso de «conformismo» en las sesiones, utilizando otras vías más útiles para canalizar sus demandas, habitualmente bilaterales e influir en la toma de decisiones.

Los resultados muestran que la política de participación en los Servicios Sociales municipales conforma un modelo democrático que puede denominarse de «democracia de acceso», pues queda fuera la incorporación sustantiva de la ciudadanía en la formulación efectiva de las políticas, no ya en la activación de la agenda, sino en la discusión en torno a los problemas que ésta debe o no debe incluir. Mientras, el discurso de la participación institucional se refiere a ésta como deliberación y discusión de los asuntos públicos de alto interés, la realidad demuestra que los Consejos se ocupan de aspectos instrumentales, formales y secundarios, orientados a dar respuesta a las necesidades político-administrativas y/o legitimar políticas institucionales. En éste contexto el profesional participante en éstos mecanismos se encuentra ante dilemas éticos de relevancia ante situaciones de divergencia entre la administración y actores sociales. Entre los que cabe destacar si atender a los «dictados» de los procesos de la administración de la que depende económica-laboralmente o vincularse de manera comprometida con las necesidades y aspiraciones de los actores sociales.

Los Consejos e Institutos favorecen procesos de interacción entre los actores pero no garantizan por el mero hecho de existir una democratización automática en la construcción de las políticas sociales en el ámbito local, ni viceversa. Como evidencian los resultados obtenidos no favorecen la posibilidad de realizar un ejercicio de poder efectivo y sustantivo, no ya en la activación de la agenda, sino en la discusión en torno a los problemas que ésta debe o no debe incluir. De ahí, que más allá de su regulación precisa de un diseño, organización y funcionamiento que posibilite condiciones y oportunidades deliberativas reales para acceder e influir en los procesos de toma de decisiones respecto de las políticas sociales.

7.7. DIMENSIONES DE ANÁLISIS E IMPULSO DE MECANISMOS Y PROCESOS PARTICIPATIVOS

Las dimensiones que deben ser consideradas tanto para el análisis como para el impulso y fortalecimientos de mecanismos y procesos participativos que se describen deben ser consideradas categorías interrelacionadas entre sí.

Desarrollo normativo e institucionalización

- Institucionalización y formalización de los órganos y mecanismos de participación en las administraciones locales.

- Normativa reguladora de la participación (participación derecho vs. discrecional).
- Compromisos y acuerdos políticos alcanzados para su implementación; nivel y grado de las normas aprobadas (estatutos, reglamentos, ordenanzas, etc.); grado de vinculación afectado por los órganos del gobierno local y voluntades políticas.
- Incorporación de las nuevas tecnologías en la participación local.

Transparencia, coordinación y transversalidad

- Grado de capacidad de control de la agenda y los procesos participativos por parte del gobierno local y los actores participantes.
- Autonomía de los órganos y mecanismos de participación en la determinación de agenda y tiempos respecto de los actores políticos del gobierno local.
- Sistema de supervisión y evolución de acuerdos alcanzados: sistemas de garantías de cumplimiento de la ejecución de los acuerdos, órganos de seguimientos, responsabilidades.
- Compromisos políticos de transparencia y de rendición de cuentas respecto de la ejecución de los acuerdos alcanzados en los mecanismos y procesos participativos aprobados.
- Grado de transversalidad entre instituciones del contexto local y respecto de las proioas áreas de competencia municipal; integración del proceso en dinámicas participativas locales y respecto de otras entidades locales.
- Liderazgo de los procesos y mecanismos participativos (administrativo, técnico, político, mixtos); compromiso político con los resultados.

Actores participantes, motivaciones, representatividad e interdependencias.

- Actores que tienen/no tienen la oportunidad de participar, cantidad de participantes en los mecanismos y procesos participativos, tipo de participación (asociativa, individual/directa, mixta) y carácter de los participantes (público, privado no lucrativo, privado lucrativo, técnico).
- Grado de representatividad: diversidad, heterogeneidad, Análisis no solo estadístico/estratificado, sino cualitativo en cuanto a la integración de las diferentes y divergentes colectivos/problemáticas/intereses existentes en territorio.
- Motivaciones de los actores a participar en mecanismos y procesos participativos.
- Relaciones y «dependencias» de los actores respecto de la Administración Local.

Objetivos, funciones y expectativa.

- Objetivos explícitos/formales que se pretenden alcanzar con los mecanismos y procesos de participación en relación a las expectativas de los participantes y

ciudadanos en general. Conocimiento, claridad e identificación de los objetivos y funciones por parte de los actores participantes.

- Objetivos que se alcanzan en la práctica percibidos por cada tipología de participantes (políticos, sociales, técnicos). Análisis de percepciones divergentes entre actores implicados.
- Objetivos que deberían cumplir (expectativas) según actores.

Metodología y dinámica comunicativa

- Planificación: periodicidad de las sesiones, tiempo disponible para el análisis previo de la información y documentación, actores vinculados con el diseño de agenda.
- Agenda: asuntos que se incluyen en la agenda pública de los mecanismos de participación; vinculación de los asuntos con la preocupación y demanda de actores, participación de actores en la activación de la agenda: posibilidad de incluir asuntos y problemas.
- Información y documentación facilitada: cantidad, calidad y tratamiento de la información y documentación suministrada: posiciones y argumentos,
- Actores con posibilidades y competencia de incluir y determinar los asuntos en las sesiones.
- Condiciones del contexto comunicativo: análisis del contexto de las sesiones para analizar si se salvaguardan la capacidad desigual de las personas para producir opiniones políticas en espacios públicos.
- Grado de participación, calidad de la deliberación, capacidad de propuesta de los participantes (formulación razonada de propuestas e iniciativas concretas sobre los asuntos sociales públicos que en estos se tratan).

Información, acceso y canalización de la demanda política

- Conocimiento que la ciudadanía en general y las organizaciones sociales no participantes disponen acerca de la existencia y/o funcionamiento de los mecanismos y procesos participativos.
- Difusión realizada y medios empleados antes, durante y después del proceso de formalización y funcionamiento de los mecanismos de participación.
- Existencia de espacios bilaterales de adopción de decisiones.
- Canales que canalizan la demanda a los órganos y mecanismos de participación.

Niveles de participación ciudadana concedida, utilidad e impacto

- Niveles de participación concedida: información, consulta o co-decisión.
- Impactos alcanzados: temporales (coyuntales o sostenidos), sustantivos vs. simbólicos; relacionales o materiales.
- Percepción de los actores respecto de la vinculación de los acuerdos y la percepción de influir en la política social local de manera práctica.

- Grado de satisfacción de los participantes en relación al tiempo y fuerzas invertidos.
- Resultados visibles de los mecanismos de participación por parte de la ciudadanía.
- Auto-valoración de los actores: auto-consideración de participantes en los procesos (personas usuarias, consumidores, clientes, receptores o destinatarios de servicios, ciudadanos o actores políticos capaces de intervenir e influir en la gestión de los asuntos y las políticas públicas).
- Análisis de la capacidad de incidir de manera efectiva en las decisiones de la administración evidenciada a través de políticas y normativas concretas aprobadas por órganos de gobierno local.

Evaluación

- Evaluación de los procesos y mecanismos de participación en el diseño, implementación y evaluación propiamente dicha.
- Actores vinculados con la evaluación.
- Transferencias prácticas de las evaluaciones de los procesos participativos a los mecanismos de participación.

7.8. INTENSIFICANDO LA CALIDAD DEMOCRÁTICA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE BIENESTAR SOCIAL EN EL ÁMBITO LOCAL

En coincidencia con las conclusiones de estudios sobre la democracia asociativa, la política municipal de participación en los Servicios Sociales municipales conforma un modelo democrático que puede denominarse de «democracia de acceso», pues queda fuera la incorporación de la ciudadanía en la formulación efectiva de las políticas, no ya en la activación de la agenda, sino en la discusión en torno a los problemas que ésta debe o no debe incluir. Se produce una división que «separa el conjunto de las cosas importantes, por un lado, de las cosas accesorias, por otro» (Gutiérrez, 2005, p. 180). Mientras, el discurso de la participación institucional se refiere a ésta como deliberación y discusión de los asuntos públicos, la realidad demuestra que los Consejos se ocupan de aspectos instrumentales, formales y secundarios, orientados a legitimar políticas institucionales y, en ocasiones, de los profesionales de los centros de servicios sociales.

Los Consejos e Institutos favorecen procesos de interacción entre los actores pero no garantizan por sí mismos, y de forma automática, una democratización en la construcción de las políticas sociales en el ámbito local, ni viceversa. No favorecen la posibilidad de realizar un ejercicio de poder efectivo, no ya en la activación de la agenda, sino en la discusión en torno a los problemas que ésta debe o no debe incluir. De ahí, que más allá de su regulación precisa de un diseño, organización y funcionamiento

que posibilite condiciones y oportunidades reales para acceder e influir en los procesos de toma de decisiones respecto de las políticas sociales.

Las dimensiones a considerar para intensificar la participación ciudadana en los procesos, prácticas, actores y resultados pueden sintetizarse del siguiente modo (Pastor Seller, 2020a, 2020b; Pastor-Seller, Delgado y Herrera, 2020):

1º) *Preparación adecuada*. Los contextos institucionales moldean significativamente los roles que adoptan los actores, los procesos y, por tanto, los resultados y la satisfacción de los actores. De ahí la necesidad de una coherencia en la organización municipal en escuchar y vincular los asuntos y acuerdos a la acción de gobierno. Por tanto, se precisa de: estructura administrativa, desarrollo normativo, recursos de apoyo a organización y desarrollo y voluntad política. Una responsabilidad definida, un liderazgo sólido que vincule la acción de gobierno local en su conjunto.

2º) *Planificación inclusiva y criterios de proceso*. Supone acordar «reglas de juego», claridad en contexto, finalidad, propósitos, diseño en procesos y tareas. Deben cuidarse los ritmos, lugares de realización y criterios y selección de actores a participar. Los mecanismos de participación existentes en un gobierno deben estar conexiónados entre sí con el fin de dar una visión integradora de ciudadanía. El proceso participativo debe satisfacer lo emocional (que los participantes y ciudadanía se sientan reconocidos, respetados y escuchados), el interés legítimo de los participantes que obtienen resultados y sentir/percibir/objetivar que el procedimiento es legítimo, justo, valioso. Estas cuestiones requieren evitar la improvisación, la fatiga del diálogo y «simulacros».

3º) *Inclusión y diversidad de actores/territorios*. Supone la incorporación equitativa de actores, no solo desde la representatividad estadística, sino especialmente de la integración de todas las posiciones/voces. Ello requiere la igualdad en consideración/reconocimiento en los debates desde una comunicación horizontalizada. Los criterios y procesos de selección de actores deben ser transparentes, evitando privilegiar a «grandes corporaciones», ignorar a opositores, o bien, privilegiar en exceso a «expertos». La máxima inclusión/representatividad implica que la ciudadanía en general tiene que tener la posibilidad de acceder e implicarse en las decisiones políticas y no solamente las personas y grupos cualificados. No resultan eficaces los mecanismos y procedimientos que excluyen de los procesos de toma de decisión a las personas o grupos por falta del «capital» (social, cultural, económico, tecnológico).

4º) *Equipo dinamizador y dinámica facilitadora*. Los facilitadores deben ser imparciales y cualificados, su tarea principal es cultivar sensación compartida de apropiación, «empoderando» a la ciudadanía mediante un diálogo signifiante. Esto requiere promover la indagación, la transparencia comunicativa y la autorreflexión. Ingredientes que potenciaran la comunicación, generando un ambiente de confianza orientado a identificar coincidencias y diferencias argumentadas. En este sentido cabe incidir en que participar no es solo asistir a reuniones, sino apropiarse de los procesos de toma de decisiones desde los diferentes mecanismos y medios que disponemos para

escuchar y dar salida a la voz de los ciudadanos individualmente considerados, como grupos no organizados y como entidades sociales.

5º) *Dinámica motivadora*. Los mecanismos deben motivar y estimular para participar. Los participantes deben tener la sensación y certeza de que sus esfuerzos van en serio y que sus propuestas no se quedan en «papel mojado», sino que van a ser tomadas en consideración a la hora de tomar las respectivas decisiones. Las experiencias muestran el riesgo de utilizar los mecanismos para justificar decisiones adoptadas previamente, instrumentalizándose la opinión pública.

6º) *Colaboración y propósito compartido*. Supone trabajar en la planificación, recogida y presentación de información, etc. evitando promover opciones principales y secundarias.

7º) *Apertura y aprendizaje*. Ayudar a escucharse, explorar nuevas ideas sin restricciones, generar nuevas opciones; mediante un espacio de aprendizaje, distensión, autorreflexión. Para ello es importante cuidar ritmos, generar momentos de inflexión que permita a los participantes mostrarse vulnerables y hacerse vulnerables y permeables al resto de actores

8º) *Funcionamiento deliberativo*. El proceso metodológico de las sesiones debe promover la deliberación. Los participantes no deben discutir sobre la base de la información que traen, sino que se debe disponer de información extensa y diversa sobre los pros y contras, los diferentes intereses y opciones de la cuestión a tratar. Se trata de plantear todos los aspectos de un tema, hacerlo transparente, presentar los diferentes intereses, las soluciones alternativas, los costes y las repercusiones sobre la resolución de otros temas (ranking de prioridades) como sobre las personas afectadas. Es preciso transferir esas capacidades a la ciudadanía para que esta disponga del capital y poder para adoptar decisiones autónomas. Pero el «imput» de información no se debe confundir con su utilización para conseguir el apoyo de la ciudadanía a una decisión adoptada por la Administración.

9º) *Transparencia y confianza*. La información debe ser accesible / multidireccional / policéntrica y desde diferentes medios. Se trata de generar procesos claros y flexibles tanto en la información como en la recogida de opciones, análisis de las mismas y generación de alternativas analizadas desde la viabilidad y la perspectiva de futuro.

10º) *Apoyo del bien general*. Los participantes deben apoyar el bien común, es decir la adopción de decisiones importantes para el futuro de la comunidad y no solamente de determinados grupos. Ello requiere de un diagnóstico comunitario basado en criterios de priorización adoptados de manera participativa.

11º) *Impacto y acción*. Asegurarse de que cada esfuerzo participativo tiene potencial real, lo que implica mecanismos de participación interconectados, adecuados, efectivos y capacitantes. Los participantes deben evidenciar que su participación es significativa / influye / impacta, una sensación de apropiación real sobre procesos, tareas y decisiones.

12º) *Compromiso sostenidos-cultura participativa*. Los procesos participativos deben vincularse entre sí con el fin de ir generando una cultura participativa en el contexto local que involucre a todos los ámbitos de la vida cotidiana y agentes socializantes, en orden a generar una ciudad participativa.

El análisis constata que los procesos participativos deben:

- Ocuparse de la complejidad: social (perspectivas e intereses diversos), dinámica (causas y efectos sin tiempo y espacio) y generativa (futuro incierto/indeterminado).
- Coordinar significados/entendimientos diversos: confianza y aceptación mutua, lo que implica transparencia de procesos y resultados.
- Producir innovación: respuestas novedosas, diferentes y tangibles a la ciudadanía.
- Posibilitar la deliberación: dialogar, sistematizar opiniones, encuadrar opciones alternativas y adoptar decisiones firmes acordadas.
- Diálogo sostenido: producir procesos/resultados sostenibles a largo plazo.
- Generar capacidades: empoderar, capacitar, crear grupos de trabajo, generar y apoyar líderes y su rotación, etc.

En *resumen*, la transparencia e innovación real y efectiva de la participación ciudadana en el diseño, gestión y evaluación de las políticas de servicios sociales se configura como elemento esencial para generar/reforzar/reconstruir la calidad democrática en el nivel territorial y organizacional más próximo. Su incorporación permitirá mejorar la eficacia y eficiencia de las políticas públicas y la prestación de los servicios sociales y adoptar decisiones significativas y vinculantes para los actores sociales y personas usuarias de centros/servicios, provocando una progresiva vitalización del capital social de los municipios y organizaciones sociales con las trabajamos desde las sinergias transaccionales. Se constata que persiste en el imaginario la perspectiva tradicional asistencial y benéfica de los servicios sociales, asociados a la pobreza económica y a grupos de riesgos, constatándose, además, una visión negativa de los servicios sociales, una inadecuada e insuficiente oferta de servicios en relación a las necesidades de la población (intensidad de cobertura), una dependencia excesiva de la agenda mediática y pública que puede ocasionar una errónea priorización de la intervención pública (extensión).

8.

METODOLOGIA Y TÉCNICAS DE TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

8. Metodología y técnicas de trabajo social con comunidades

8.1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y METODOLÓGICOS QUE SUSTENTAN Y ORIENTAN EL MÉTODO: LA «BRÚJULA»

La intervención comunitaria desde el Trabajo Social no puede ofrecer respuestas a las necesidades, problemas y aspiraciones de manera parcial o funcional, por el contrario, es necesario encarar de forma integral la comunidad, con sus dificultades y oportunidades, desde un enfoque estratégico y participativo en concordancia con un marco teórico-conceptual y metodológico claro y explícito, de lo contrario sería un mero activismo comunitario. Se presenta el proceso metodológico vinculado con un trabajo social con comunidades centrado en el modelo de desarrollo local estratégico, integral y sostenible.

Precisar las bases sobre las que se interviene favorece la construcción y validación de modelos teóricos desde la misma práctica, aspecto fundamental en la construcción de toda disciplina (Reid, 2003; Pastor Seller et al., 2013). Por ello es necesario que el proceso metodológico integre los diferentes enfoques teóricos y metodológicos adaptando estos a la idiosincrasia del contexto, momentos/procesos de análisis/intervención y sentido/resultados de la acción profesional.

El siguiente cuadro sintetiza los fundamentos teóricos que orientan la propuesta de Trabajo Social con comunidades

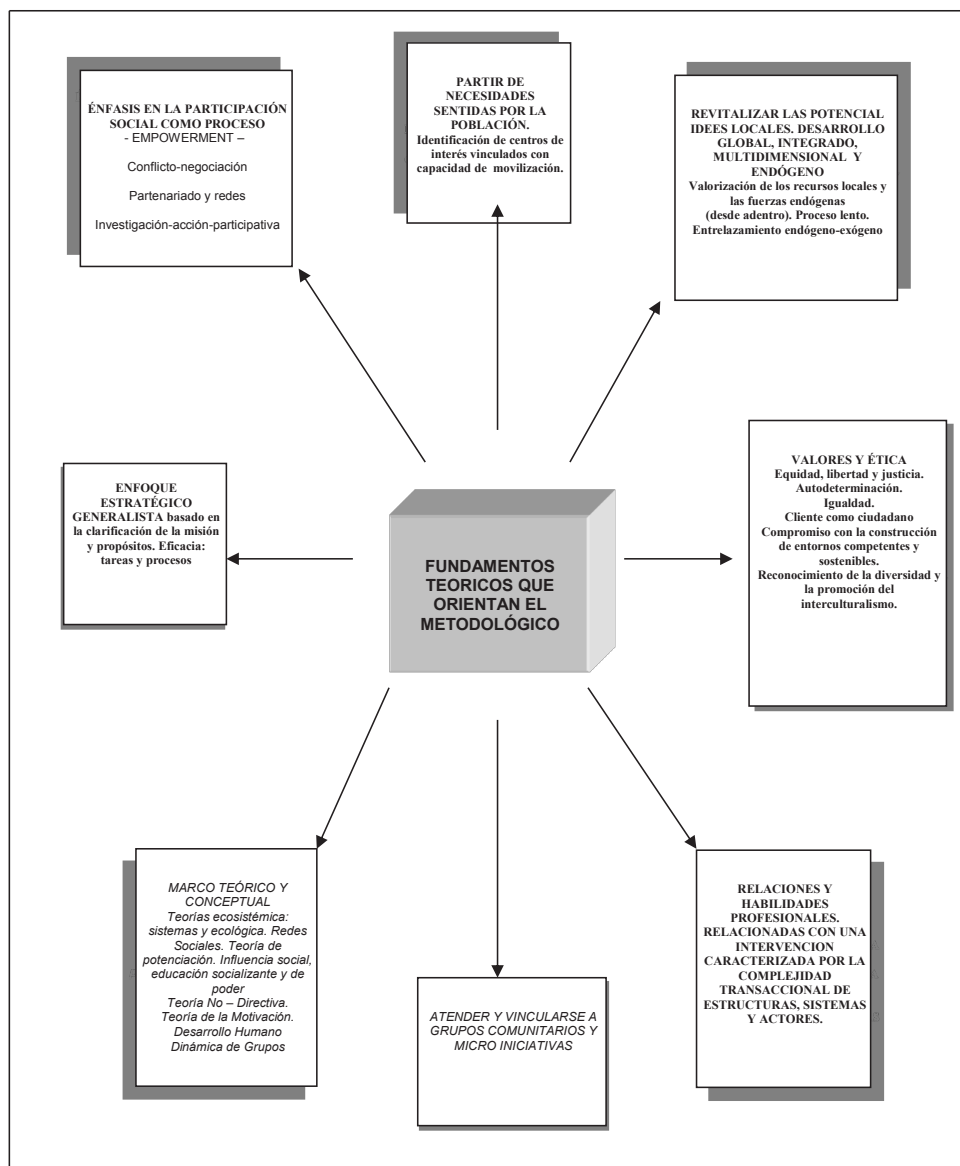


Figura 3. Fundamentos teóricos que orientan el método en Trabajo Social con comunidades.

8.1.1. Marcos teóricos referenciales

En sentido estricto, la teoría se define por su capacidad para explicar y predecir; proporcionando un «mapa» con el que organizar las variables implicadas en nuestro

trabajo⁴⁹. Es posible, como señala Thompson (1995), categorizar la teoría mediante la distinción entre teorías de gran, medio y corto alcance. Las primeras ofrecen explicaciones generales de la sociedad (marxismo, psicoanálisis, sistemas, etc.); mientras que las de alcance medio tratan de explicar campos limitados de fenómenos (desigualdades, opresión, exclusión, etc.). Por último, las teorías de corto alcance se encuentran orientadas a explicar, conceptualizar y dar sentido a estrategias concretas de intervención (directiva-no directiva, motivación, necesidades colectivas, oportunidad, capacidades, etc.).

El marco teórico referencial que sustenta el proceso metodológico que se propone se basa en la integración de diferentes enfoques teóricos y metodológicos, concretamente: la teoría ecosistémica (teoría de sistemas, ecológica⁵⁰ y redes sociales); la integración de las aportaciones del enfoque de potenciación y defensa (teoría de la impotencia adquirida de Solomon), influencia social y poder / capacitación (Alinsky) y educación popular-socializante.

Actualmente se están desarrollando, fundamentalmente, dos perspectivas como base teórica para el trabajo social con comunidades. La primera basada en los sistemas sociales y trata sobre las interacciones funcionales de las organizaciones, las burocracias y las comunidades, con especial énfasis en las distintas funciones de los sistemas: la adaptación y el crecimiento, el logro de objetivos, el mantenimiento del sistema y la integración/cohesión. El segundo enfoque se basa en una perspectiva ecológica que nos permite una visión holística e integradora de la comunidad. Vinculado a ésta perspectiva, la teoría de redes sociales nos proporciona el marco apropiado para realizar un análisis e intervención comunitaria integradora de los diferentes elementos y relaciones, existentes o potencial en una comunidad. Un encuadre ecosistémico (Germain 1985; Ramakrishnan, Balgopal & Pettys, 1994, entre otros) que nos introduce en la estrategia de intervención comunitaria en redes sociales, basado en su identificación, análisis e intervención dinámica en red en el ámbito local.

Las aportaciones de los modelos teóricos de *potenciación, defensa e influencia social*, permiten generar procesos de intervención comunitaria cuya orientación no sea la adaptación de las minorías a las mayorías y, por tanto, a relaciones de dependencia y de poder; sino de ofrecer un *papel activo* a éstas mediante su capacitación para influir en procesos, decisiones, normativas, etc. (Solomon, 1985). En ésta línea, Moscovici (Moscovici et al, 1991), señala por su parte, que la intervención social y

⁴⁹ La teoría, es definida en el Diccionario de Trabajo Social de la NASW (NASW, 1962) según Barker como «un conjunto de hipótesis, conceptos y constructos, basados en hechos y observaciones, que intentan explicar un fenómeno concreto» (citado por Trevithick, 2002, p. 28).

⁵⁰ Recordar nociones como: feed-back, sistemas abiertos y cerrados, retroalimentación, circularidad, complejidad, conectividad, interacción, sinergia, equifinalidad («puede alcanzarse el mismo estado final, la misma meta, partiendo de diferentes condiciones iniciales y siguiendo distintos itinerarios en los procesos...» Bertalanffy, 1971, p. 137), multifinalidad –«condiciones iniciales similares pueden llevar a estados finales diferentes» (Buckley, 1982, p. 98)–, homeostasis –procesos de autorregulación, entre otros–.

cognitiva que proporciona el grupo puede producir un descenso de la resistencia al cambio y favorecer el surgimiento de nuevas conductas. Pero, a su vez, el grupo es también, como lo han demostrado los trabajos de influencia social, un extraordinario instrumento de conformismo, de sumisión, de empobrecimiento de las ideas y limitación de la creatividad en beneficio de las normas y comportamientos mayoritarios. Se trata de conseguir *minorías competentes socialmente* para inducir cambios deseados, es decir convertir a las minorías anómicas en minorías activas. La innovación radica en que las personas se adaptan reflexivamente a su sistema social, a la vez que generan cambios en el mismo. Todas las personas, grupos y organizaciones, con independencia de su rango, son fuente y diana potencial de influencia.

El enfoque *educativo-socializante* permite comprender la intervención comunitaria como un proceso continuo y sistemático que implica momentos de reflexión y estudio sobre la práctica de los grupos y de las organizaciones, desde éstos mismos. La confrontación de la práctica sistematizada, con elementos de interpretación e información permiten llevar dicha práctica consciente, a nuevos niveles de comprensión y acción por parte de la ciudadanía. La práctica sistematizada, reflexionada y analizada críticamente, permite un proceso de teorización a partir de la práctica y del autoanálisis, y no «sobre» la práctica. La comunidad es sujeto y objeto de intervención. Sujeto activo de su propio cambio y, al mismo tiempo, objeto de su propio trabajo, dado que trabaja sobre sus propias carencias para poder modificar su realidad en la dirección marcada por ésta.

Vinculados a éste marco teórico más amplio, destacaríamos un *marco teórico-conceptual operativo de corto alcance*, que permite enmarcar la intervención comunitaria, concretamente la teoría no directiva (Rogers⁵¹, Batten, Twelvetrees, Robertis y Pascal, Freire, etc.), la teoría de la motivación, necesidades y capacidades (Maslow⁵², Sen, Nussbaum) y del Desarrollo Humano (Rezsohazy, Robertis y Pascal, Max-Neef,

⁵¹ El enfoque centrado en el cliente de C. Rogers (1989) comparte la visión humanista de Maslow (1956, 1982). Rogers formuló no sólo una teoría compleja del crecimiento y del desarrollo humano, sino también un enfoque de la práctica. «Su objetivo era contribuir a crear condiciones para que las personas vencieran las limitaciones provocadas por el impacto de la interiorización de experiencias negativas e invalidantes» (Trevithick, 2002, p. 54). Un punto clave de la teoría de Rogers es la convicción de que las personas saben de sí mismos y de sus vidas más que cualquier otra persona. De ahí, que el rol del profesional sea la de crear las condiciones necesarias para que sean las mismas personas las que encuentren su vía hacia su autoconcepción y autoestima. Desarrollo conceptos operativos como son la congruencia, el respeto incondicional positivo y la empatía, como mecanismos para comprender la experiencia subjetiva de las personas. El enfoque centrado en el cliente de Rogers, así como las fases para el cambio son sintetizadas por Trevithick (2002, pp. 53-55 y 271-273)

⁵² Al igual que Rogers, Maslow se sitúa en la corriente humanista, aunque menos concreta. La teoría de la motivación articulada a través de la jerarquía de necesidades nos aporta la comprensión para analizar, con ciertas limitaciones, las necesidades humanas y relacionar la satisfacción de éstas con el crecimiento y desarrollo humano (Max-Neef, 1994).

Clark⁵³), la dinámica de grupos (Lewin, Tschorne, Robertis y Pascal, etc.) y el conflicto como elemento clave del cambio (Galtung, Jacobsen, etc.).

La teoría no directiva y de las capacidades humanas, permite concebir a los grupos y organizaciones con capacidades y habilidades, precisando descubrirlas para ser sujetos activos de su propia realidad, es decir, ser competentes para construir ciudades y políticas competentes. Desde esta perspectiva, la intervención se orienta a generar contextos adecuados que permitan a los grupos y las organizaciones disponer de oportunidades para (re)descubrir y desarrollar esas capacidades y habilidades.

La intervención comunitaria basada desde estos fundamentos teóricos se orienta a satisfacer las necesidades sentidas, convirtiéndose éstas en verdaderos «motores» de la sensibilización/concienciación individual, grupal y comunitaria y su transferencia a una acción colectiva. Un trabajo social con comunidades centrado en los procesos y en las tareas de los grupos y las organizaciones comunitarias en una doble dirección:

a) *consecución de una adecuada cohesión interna (proceso)*, contribuyendo a que los grupos y las organizaciones encuentren cauces de conciliación entre objetivos y necesidades individuales y grupales, mediante estrategias de dinámica de grupos –intragrupales–, por tanto, orientado a la construcción de contextos competentes; recuperar confianzas, desarrollar la innovación; crear solidaridades; generar capacidades y liderazgos endógenos, por tanto, una red de desarrollo local; y

b) *realización de acciones dentro de un marco temporal determinado*, orientas a la consecución de objetivos (tareas), apoyando a los grupos y organizaciones para conseguir una productiva proyección externa, mediante estrategias intergrupales y de influencia en procesos políticos tangibles.

Un enfoque holístico, integrador, multidisciplinar, entrelazando estrategias y enfatizando la participación ciudadana, que «enreda» los mejores rasgos del desarrollo de la comunidad, la acción social y la planificación social; de los dos primeros, la utilización de la organización de los ciudadanos locales para que se impliquen en la resolución de las necesidades que les afecta desde sus oportunidades y centros de interés y, del último, el uso de los expertos y de las tareas técnicas para favorecer la investigación y coordinar servicios/actuaciones profesionales

Un marco teórico conceptual que proporciona un modelo de intervención comunitaria orientado a transferir los conocimientos formales a las personas, los grupos y las organizaciones comunitarias para que éstas adquieran las capacidades y habilidades necesarias para:

a) *identificar las causas del malestar o hechos detonantes/indignantes/injustos;*

⁵³ Clark (2000), identifica cinco necesidades interdependientes, similares a las identificadas por Maslow (1956, 1982), y que abarcan: seguridad y estabilidad psicológica (cuidados, estabilidad y seguridad físicos); medios de vida (necesidades básicas como alimentación y refugio); oportunidades para la creatividad (trabajo gratificante y crecimiento personal); participación y estatus sociales (reconocimiento y respeto) y poder y capacidad de elección (participar y elegir).

- b) definir las necesidades y las oportunidades, atribuyendo significado deliberativo a las causas de las dificultades;*
- c) buscar soluciones participadas a sus problemas;*
- d) valorar y elegir la más adecuada;*
- e) determinar los procesos de organización y acción;*
- f) ejecutar lo planeado;*
- g) evaluar el grado de satisfacción respecto a los objetivos alcanzados y cambios sociales/políticos conseguidos;*
- h) innovar acciones futuras desde el aprendizaje deliberativo de lo realizado;*
- i) sistematizar y evaluar la práctica como medio de construcción teórica y transferencia de resultados de buenas prácticas desde las propias organizaciones sociales* –los denominados «*think tanks*»–, muestra de ellas se explicaran en el último capítulo del libro.

Esta retroalimentación entre la teoría, la práctica y la ética, proporcionará, además, un aumento de las posibilidades de intervención social (Ahmed, 2013).

En éste proceso el sujeto desarrolla el pensamiento lógico, «afloando» sus capacidades, a la vez que proporciona al profesional el conocimiento informal que éste precisa. Esta retroalimentación circular e infinita entre profesional-sujetos con los que realizamos el «juego democrático» del cambio social, conduce a un auténtico análisis e intervención comunitaria, donde las relaciones entre trabajo social y grupos/organizaciones comunitarias se caracterizan por la interdependencia y cooperación; promoviendo sujetos activos de su propia realidad que saben lo que desean y se sienten capaces de hacerlo. Ciudadanos responsables y activos, en contraposición con objetos dependientes y culpables de su situación del modelo directivo. Este marco teórico conlleva situaciones e incidentes críticos entre el/la trabajador/a social y las instituciones, de las que depende y con quien desea colaborar, al considerar que no les permite el control de las personas usuarias y genera incertidumbre ante el desconocimiento de la orientación y los resultados de las acciones que adopten los ciudadanos en su proceso de participación y «*empowerment*». Supone trabajar de «frente» con estos conflictos para que se conviertan en motores de innovación y cambio.

8.1.2. Enfoque generalista, integrado y estratégico: eficacia de tareas y procesos

El enfoque utilizado es *generalista*, es decir, la concepción de un único método aplicado de manera dinámica, flexible y reflexiva, atendiendo a las peculiaridades específicas que requieren las unidades de atención. Las necesidades individuales se transforman en necesidades colectivas, incorporando en éste proceso de intervención colectiva a grupos y organizaciones.

La metodología es un proceso y una estructura. En el primer caso, nos referimos a un proceso intencionado para alcanzar unos determinados objetivos, y estructura, en tanto, un conjunto de pasos a seguir de manera ordenada y sistemática.

Es importante *explicitar la misión* de nuestra intervención comunitaria, es decir la causa colectiva del trabajo social. Desde una perspectiva ecológica esta misión es la mejora de las transacciones entre las personas y sus entornos, transacciones que promuevan la equidad, la libertad y la justicia social para todos. En éste sentido, merece recordar la definición de Kramer y Specht de organización comunitaria citada en capítulos precedentes en la que nos indica que el propósito de la intervención comunitaria es ayudar a organizar el «sistema comunitario de acción» (los individuos, grupos u organizaciones implicados en el proceso de cambio) para producir el cambio en el entorno. Este puede ocurrir a nivel local o en sus unidades inferiores, a través de innovaciones en las políticas o procedimientos dentro de distintas organizaciones, grupos y organismos, a través de la difusión del conocimiento y la información a todos los sectores de la población; a través de una alteración en los recursos, los servicios y los programas; es decir, siempre desde la participación. La «misión» y el «propósito» nos proporcionan un «mapa de carreteras» que guía las intervenciones del trabajo social.

Un *trabajo social comunitario, centrado en la tarea y en los procesos*. El primero tiene la meta de realizar tareas específicas dentro de un marco temporal determinado (ver tabla siguiente). El segundo orientado a la construcción de contextos competentes; recuperar confianzas, desarrollar la innovación; crear solidaridades; generar capacidades y liderazgos endógenos, etc. Ambos enfoques son imprescindibles integrarlos.

Trabajo comunitario centrado en la tarea

Fase inicial

1. identificar el problema o asunto objeto
2. identificar a los actores clave implicados
3. identificar el núcleo de la organización
4. comprometer al núcleo en la definición y priorización de los problemas y el establecimiento de metas
5. desarrollar una estructura organizacional con normas y roles
6. recopilar o facilitar la recogida de información
7. desarrollar los contratos
8. dirigir una evaluación del problema

Fase intermedia

1. emplear el proceso PTSE dentro del comité y los subcomités
2. hacer las reuniones eficaces y eficientes
3. las actividades
4. mantener las relaciones tanto dentro como fuera del núcleo
5. asegurar/proporcionar el apoyo de expertos
6. evaluar el progreso
7. desarrollar habilidades de liderazgo dentro del núcleo

Fase Final

1. hacer una revisión final del proyecto de organización comunitaria
2. documentar el proceso de planificación de tareas para futuras referencias
3. planificar el futuro
4. celebrar la conclusión
5. agradecer los esfuerzos a todos los implicados

Fuente: Ramakrishnan, Balgopal y Pettys (1994, p. 385), Reid y Ramos (2002).

Un *proyecto centrado en la tarea y en el proceso*, en el sentido de que adopta un *enfoque holístico, multidisciplinar, entrelazando estrategias y enfatizando la participación ciudadana*. Coincido con Taylor y Robert (1985b, pp. 11-12) al señalar que ninguno de los enfoques y orientaciones que existen en el campo de la organización comunitaria está suficientemente articulado o diferenciado para permitir a los profesionales seguirlos como modelos que establezcan un programa completo de acción.

Entre los diferentes enfoques desarrollados para la intervención comunitaria, proponemos un enfoque centrado en la tarea y en los procesos, unificador de los mejores rasgos del desarrollo de la comunidad, la acción social y la planificación social. De los dos primeros destacamos la utilización de la organización de los ciudadanos locales para que se impliquen en la resolución de las necesidades que les afecta y del último en el uso de los expertos y de las tareas técnicas para favorecer la investigación e intervención comunitaria.

8.1.3. Contribuciones de la metodología de investigación-acción participativa

La propuesta de acercarse teórica y metodológicamente a los problemas significativos de la vida cotidiana e involucrar al investigador como agente de cambio social, parte de la investigación-acción de K. Lewin⁵⁴ que antecede a la investigación acción participativa de la década de los setenta, fundamentada en la teoría de la dependencia, la teoría no directiva, la militancia, el compromiso político y el rechazo crítico al positivismo (Saul Alinsky, Fals Borda⁵⁵; Maritza Montero, entre otros/as).

Una de las lecciones importantes que destacamos de Lewin es que la asociación como tal no tiene efecto de activación o fuerza motivante, en sí misma. Una iniciativa es interiorizada por las personas, cuando estas se han comprometido con ella (ego-involvement). Para que los sujetos alcancen el fin que se han propuesto, éste debe tener una importancia o incentivo personal. Existe una tendencia en los individuos a no abandonar aquello que les interesa y con lo que se han comprometido personalmente. Esta forma de actuar marca la tendencia al autodesarrollo. Plantea la conveniencia de ampliar el espacio vital de las personas con vistas a conseguir una mayor flexibilidad y reducir o eliminar las barreras que impiden alcanzar metas.

De estas aproximaciones extraemos un elemento fundamental en la intervención comunitaria, como es el mantener objetivos al alcance de las personas para reducir la frustración, es decir, un nivel realista de aspiraciones evitando soluciones fantasiosas e imaginarias y ayudando a las personas a alcanzar objetivos que razonablemente se encuentren a su alcance. Se trata de evitar la construcción de falsas expectativas.

La investigación-acción en K. Lewin parte de la teoría de personalidad y de la teoría de campo, articulada en una relación teoría-práctica que conduce a la acción

⁵⁴ Introduce los estudios de investigación-acción en sus prácticas institucionales para transformar los comportamientos y actitudes de los individuos y grupos sociales, con la finalidad de asegurar su integración al orden social. Una investigación-acción adaptadora que no cuestiona el poder político y trata de orientar la acción hacia la integración social.

⁵⁵ Fals Borda (Rahman y Fals, 1992), postula el método del estudio-acción, el que más tarde se denominará investigación acción participativa (IAP), como praxis frente a los problemas derivados de la dependencia, la acción imperialista y la explotación oligárquica. Fals Borda postula el empleo de técnicas de observación participante y de observación por experimentación (Participación-Intervención) que conllevan la implicación del investigador en la realidad y en los procesos sociales. Postula acudir a una visión completa de las situaciones y procesos estudiados con miras a una acción presente y futura. Esto implica que el científico se involucra como agente dentro del proceso que estudia dado que toma una posición a favor de determinadas alternativas, aprendiendo así no sólo de la observación que hace, sino del trabajo mismo que ejecuta con las personas con quienes se identifica. Borda distingue dos dimensiones del método. Una primera dimensión en que se produce ciencia como hecho natural de la conciencia social. Las técnicas de inserción profesional son la participación-intervención (inserción cercana a como lo concibe la antropología tradicional); la activación (inserción estratégica); la incentivación o agitación táctica (observadores militantes) y la recuperación crítica. En una segunda dimensión del método, desaparece la inserción profesional, para dar lugar a la conformación de equipos políticos-científicos (Diéguez, 2002b).

social sobre determinados hechos. Lo que interesa es analizar cuál es la situación presente, cuales son los problemas urgentes y que es lo que debe hacerse. Los pasos a seguir son: 1) insatisfacción con el actual estado de cosas; 2) identificación del área problema; 3) determinación del problema específico a ser resuelto mediante la acción; 4) formulación de hipótesis varias; 5) selección de hipótesis; 6) diseño de la acción para comprobar e implementar la hipótesis; 7) evaluación de los efectos de la acción; y 8) generalizaciones (Diéguez, 2002b).

La investigación-acción participativa es un método de cambio planificado que pretende aunar la producción del conocimiento y su aplicación. La investigación orienta un proceso de estudio de la realidad o de determinados aspectos de ella con rigor científico. Se fundamenta en un proceso sistemático de conocimiento que permite conocer y transformar tanto al sujeto como al entorno y sistematizar las experiencias para ir generando un proceso de cambio y transformación. Es acción, en tanto se encuentra orientada al cambio social y es resultado de una reflexión-investigación continua sobre la realidad. Conocer para transformar. Así, la investigación-acción se funden, dado que la investigación se orienta a la acción, a la vez que ésta nos ofrece mayores y mejores conocimientos. Y es participativa, en cuanto la investigación y la acción no es realizado por los «expertos», sino con la participación reflexiva y creativa de la comunidad.

Una metodología de transformación y aprendizaje, inserta en un marco teórico centrado en el ser humano, con capacidades (Sen) para generar procesos autónomos-emancipadores (Freire) de cambio de su realidad. Presupone un acercamiento distinto a la realidad, caracterizado por «leer, percibir y aprehender la praxis cotidiana que emerge cada vez de forma diferente (...), persigue un estudio de los problemas prácticos, la unión de la teoría con la praxis» (Malagón, 1999, p. 194), buscando la unidad entre la teoría y la práctica rompiendo esquemas objeto-sujeto; investigadores-investigados, etc.

Es un método científico que se fundamenta en una concepción dialéctica de la producción del conocimiento al que se supone generado a partir de la interacción pensamiento-acción. El objeto de conocimiento es la praxis misma, y el sujeto resulta un sujeto activo, no sólo comprometido con los cambios y transformaciones de las que participa sino a la vez reflexivo, para poner en duda esa praxis y someterla a rigurosa validación. De ésta forma, éste método aporta la ventaja de abordar la realidad desde las redes sociales, obteniendo un producto sintético, a su vez, de la interacción dialéctica entre conocimiento de la praxis disciplinar y popular-comunitaria. «Implica un aprendizaje en el que se encuentran comprometidos el pensar, el hacer y el sentir» (Pucci, 1998, p. 142).

Entre los principios y rasgos característicos de la investigación-acción participativa podemos destacar los siguientes:

- La realidad social no está conformada solamente por objetos materiales y hechos concretos, sino también por la percepción que de los mismos tienen las personas relacionadas con ellos.
- Aproxima el saber popular y el conocimiento científico.
- Implica la participación activa de la población.
- El problema elegido surge de las personas afectadas por él,
- Combina la participación con la investigación, la teoría con la práctica. La investigación y la acción se encuentran en interacción permanente. La producción de conocimientos se realiza mediante la transformación de la realidad social. La acción es fuente de conocimientos y la investigación es en si misma una acción transformadora.
- Potencia el carácter educativo del proceso.
- Los grupos constituyen la base del proceso. La identificación, selección e incorporación de los grupos debe realizarse de manera transparente y participada, procurando su heterogeneidad (evitar sesgos).
- El objetivo último de la investigación es la transformación y mejora de las vidas de los sujetos implicados y de las comunidades en las que viven.

De acuerdo con Maritza Montero (citada por Arellano, 2002), la estrategia de investigación-acción participativa parte de los siguientes supuestos:

a) *los seres humanos son los constructores de la realidad en la que viven*. Los miembros de una comunidad son los actores fundamentales de los procesos que afectan a esa comunidad, por lo que son los propietarios de la investigación, su proceso y resultados;

b) *la investigación debe contextualizarse en el espacio-tiempo* en el que se desarrolla, por lo que sus resultados deben acotarse en tal sentido, no siendo definitivas;

c) *las relaciones entre los ciudadanos y sus representaciones y los técnicos deben ser dialógicas y horizontales*. Ambos saberes, especializado y específico-vivencial, respectivamente, enriquecen el conocimiento y la acción, por lo que todos enseñan y todos aprenden; y

d) *la convicción de que toda comunidad dispone de los recursos y capacidades suficientes* para realizar su proceso de transformación social.

Los criterios metodológicos se insertan en lo activo y/o participativo, tanto en el estudio y la comprensión de los problemas, como en el planteamiento de propuestas de acción, ejecución, evaluación de resultados, reflexión y sistematización; en un proceso circular

de indagación y análisis de la realidad, en el que partiendo de los problemas prácticos y desde la óptica de quien los vive, procedemos a una reflexión y actuación sobre la situación problemática con objeto de mejorarla, implicando en el proceso a los que viven el problema, quienes se convierten en autores de la investigación. (Pérez Serrano, 1990, p. 58)

Un proceso complejo, en el que de forma espiral (desarrollo galáctico en palabras de López de Ceballos, 1989, p. 31) y de manera continua, en cada una de las fases se desarrolla un proceso secuencial y circular de planificación / acción / obtención de información sobre la acción desarrollada. La evaluación de las acciones permitirá conocer si los objetivos conseguidos se corresponden con las expectativas creadas, a la vez que permite reflexionar acerca de los mecanismos que han sido más eficaces y menos eficaces. A la vez, contempla la incorporación de la autoevaluación, como complemento de la evaluación objetiva, facilitando el descubrimiento de aspectos subjetivos que pueden haber influido en la acción y que han de ser considerados en la secuencia siguiente. De esta forma, el proceso de acción-investigación permite ajustar el proceso de la siguiente fase y, según el momento del proceso general, reajustar el plan de acción.

La metodología propuesta tiene como finalidad generar transformación en las situaciones abordadas, partiendo de su comprensión, conocimiento y compromiso para la acción de los sujetos inmersos en ella, pero siguiendo un procedimiento metodológico sistemático, insertado en una estrategia de acción definida y con un enfoque integrado donde los sujetos de la investigación producen los conocimientos que transforman la realidad social. Para que éste proceso se desarrolle con rigor es necesario un entrenamiento, un aprendizaje por parte de los sujetos intervinientes, lo que proporciona un valor añadido como proceso y meta.

Por tanto, la investigación-acción-participativa se realiza con una óptica desde dentro y desde abajo: desde dentro porque se realiza en la comunidad y desde abajo pues lleva a la participación de la comunidad. La racionalidad científica y social vuelven a fundirse para comprender verdaderamente nuestras realidades comunitarias. La objetividad es construida en una acción-reflexión crítica, dirigida a que los sujetos de la acción, «se apropien del conocimiento de su realidad, a través del análisis y el estudio de las transformaciones grupales y colectivas, que van teniendo lugar a lo largo del proceso donde el hombre se transforma y transforma su entorno» (Arellano, 2002, p. 4).

Esta metodología permite romper la dicotomía objeto-sujeto de la investigación e incorpora a los interesados en el proceso de manera participada y reflexiva. La comunidad, los grupos y las organizaciones pasan a ser sujetos activos y reflexivos-creativos de la investigación, la planificación y la acción social. Tiene una doble función, por un lado, es una técnica de investigación, pero a su vez es una práctica política. Lo que interesa en sí es el proceso socioeducativo de las personas, el grado de autonomía que adquiere la gente, su nivel de conciencia y la posibilidad de integrar el potencial de conocimiento y creatividad de la cultura popular, junto al hecho de que la comunidad se organice y se movilice para alcanzar nuevas metas.

Con el proceso que conlleva su desarrollo se le devuelve a las personas y a los grupos que los representan, su carácter de sujetos y les fortalece para disponer de mejores posibilidades. Supone una revisión del paradigma tradicional de las ciencias sociales,

conduce a que las personas y los grupos recuperen su capacidad de pensar por sí mismas y de ser protagonistas de su vida, y con ellos se propicia su capacidad de innovación a través de la generación de un pensamiento creativo (Park, 1992); ensanchar la conciencia con el fin de hacer posible el cambio social, como señalaría P. Freire. Las personas usuarias se convierten en ciudadanos reflexivos, independientes de los técnicos para alcanzar mayores cuotas de bienestar, con capacidad de análisis de sus condiciones de vida, de la satisfacción de sus necesidades y mejorar sus competencias personales, familiares, grupales y, por tanto, generando una comunidad competente.

Para el adecuado desarrollo de éste proceso es necesario partir del estudio de las necesidades sentidas por los miembros de la comunidad y una continua y sincera comunicación entre los sujetos (ciudadanos y sus representaciones) y el/a trabajador/a social. Requiere enfatizar prácticas y técnicas cualitativas que permitan el conocimiento de la realidad social y su transformación desde una perspectiva holística, que integra objeto-sujeto, haciendo posible la comprensión de sus vínculos e interacciones de la complejidad.

La estrategia de investigación-acción participativa permite múltiples enfoques en su aplicación desde el trabajo social comunitario, enriqueciéndolo. Un enfoque que no sólo pretende crear y mejorar servicios en la comunidad, sino transformar y fortalecer grupos humanos para que sean agentes y «propietarios» de su propia realidad y cambio, mediante procesos de toma de conciencia de sus deberes y derechos ciudadanos que les permitan vincularse entre sí, asumiendo y compartiendo necesidades y decisiones. Dinamizar las capacidades de la comunidad, a través de las personas, grupos y organizaciones, para asumir colectivamente y de manera autónoma, consciente, reflexiva y crítica el curso de su propio destino.

Este enfoque metodológico implica un «revulsivo», una nueva perspectiva de trabajo con y para la comunidad. Por último, su incorporación metodológica no solo favorece integrar acción y participación, sino también sistematizar las acciones y construir teorías de interés profesional, desde la praxis.

8.1.4. Énfasis en la participación como proceso: *empowerment*.

Resaltar el *énfasis de la participación en todo el proceso* y en el *estilo del profesional* en su quehacer cotidiano. Para ello, el concepto operativo del «*empowerment*» resume y, a la vez, complejiza un modelo de intervención comunitaria basado en los procesos de capacitación y transferencia de conocimientos, capacidades y habilidades a la población. La participación como proceso se encuentra vinculada con micro-proyectos y organizaciones, en una dinámica de trabajo caracterizada de abajo-arriba.

Se propone que las personas interesadas se incorporen en el *proceso de*: detección de problemas, definición y jerarquización de necesidades, ejecución de las alternativas y evaluación de las mismas. Un proceso participado y circular, holístico en todos

sus momentos e incapaz de visualizar su finalización. La población, a través de sus organizaciones y grupos, tiene que adoptar roles decisivos en los procesos de construcción del desarrollo local con dimensión humana. La intervención comunitaria debe permitir incorporar a la población en el proceso desde el primer momento, para que ésta tome las decisiones respecto a la dirección del cambio y la organización del proyecto y, así, lograr auto-organizarse para garantizar la continuidad y autonomía. El ritmo debe ser marcado por la propia población.

8.1.5. El conflicto y la negociación: instrumentos de innovación, participación y partenariado

El proceso de intervención comunitaria que proponemos recurre a una voluntad y compromiso de concertación; y a la creación y fortalecimiento de *partenariados* y *redes* sólidas y sostenibles. Para ello, es fundamental adoptar posiciones claras y positivas del conflicto y la negociación para su inclusión transversal.

El *conflicto*, como herramienta de reflexión y discusión interpersonal, intragrupal e intergrupal se «transforma» en un instrumento constructivo y dinamizador de cambios e innovación. La noción de conflicto se ha limitado, tradicionalmente, a connotaciones negativas, viéndose como sinónimo de «caos» o desastre. Tradicionalmente el conflicto ha sido cargado de una serie de connotaciones negativas que han llevado a concebirlo como un impedimento para que las partes involucradas puedan comunicarse eficazmente y alcanzar con éxito un acuerdo. Ante esta percepción negativa, las respuestas mentales y sociales del ser humano son de lucha y de huida, por lo que irremediablemente desembocará en el uso de la violencia, para controlar la situación. Sin embargo cada vez más podemos decir que abarca una variedad de situaciones que pueden generar diversas manifestaciones y resultados; no necesariamente el producto final es negativo o de violencia.

La existencia del conflicto es natural y necesario en toda sociedad y debe verse como un elemento creativo esencial en las relaciones sociales, por ello no se puede «eliminar» su existencia, sino que debemos buscar formas de transformar la realidad y superar la situación conflictiva. La clave no se encuentra en su eliminación, esto implicaría una sociedad estática desapareciendo la diversidad y riqueza humana, sino en su regulación y resolución, en establecer vías para su solución por las partes y la satisfacción de las mismas, sin que llegue a desembocar en la «violencia». Si percibimos el conflicto como una oportunidad para el cambio, es decir tomar conciencia de las diferencias existentes y a partir de ellas realizar los ajustes necesarios para lograr un equilibrio o posibilidad de desarrollo y crecimiento, esto hace que no se tienda a evadir el conflicto y evitar el uso de la fuerza para solucionarlo.

El conflicto requiere, inicialmente, cambiar la actitud de evitación del mismo e integrarlo en los procesos de interacción como un elemento constructivo y enriquece-

dor del conocimiento y el cambio de las realidades comunitarias. Es posible aprender a aplicar métodos para canalizar el conflicto y sus expresiones hacia fines productivos y constructivos: negociación, mediación y solución negociada de problemas como medios alternativos de resolución de disputas.

El conflicto no es positivo ni negativo sino simplemente una situación de discordia entre factores de un sistema que genera un desequilibrio, busca un cambio y que es preciso «resolver». Uno de los primeros pasos para llegar a ser más efectivo en la solución de conflictos es comprender su potencial. Muchos conflictos pueden servir como oportunidades para el crecimiento mutuo, si logramos desarrollar habilidades positivas y constructivas para la solución de los mismos. En ese sentido, el conflicto es motor del desarrollo personal y social; genera oportunidades de aprender y adaptarse a las diferencias naturales existentes en nuestras realidades comunitarias. Una nueva concepción del conflicto que propone modificar las formas de comunicación hasta ahora utilizadas y enfatiza el «trabajar juntos para manejar nuestras diferencias».

Para ello es necesario que el conflicto se aborde de frente, de manera integral, que facilite «ventilar» las diferencias y que, al mismo, tiempo se arbitren medios y mecanismos para establecer el equilibrio/desequilibrio – dinámico-. De esta forma el conflicto se constituye en un instrumento vital para promover cambios sociales, evitando la pérdida de creatividad y vitalidad o pasividad social.

Mediante el tratamiento adecuado de los conflictos comunitarios (entre grupos, entre personas y grupos, entre grupos y la Administración, etc.), lo que implica un análisis integral en busca de un resultado positivo, se logra el desarrollo y crecimiento de las redes comunitarias. El manejo no debe ser autoritario, violento y/o basada en la «autoridad» institucional, sino en promover una cultura y unos mecanismos claros de diálogo y participación ciudadana.

El conflicto es necesario para el crecimiento personal, grupal y comunitario, siendo una fuente de energía y sinergia para el cambio social. El grado de desarrollo de los sistemas comunitarios (grupos, organizaciones, administraciones) se encuentra, en cierta forma, determinado por la manera en cómo se enfrenta a sus conflictos. La negociación colectiva, a través de la interacción y la argumentación, permite construir realidades coherentes con los sujetos y los entornos. Este modelo de intervención requiere de comportamientos y contextos flexibles, que permitan la expresión, la escucha, la defensa, la argumentación de todos los actores.

8.1.6. Relaciones y habilidades profesionales para la intervención comunitaria

Consideramos necesario que los profesionales del Trabajo Social adquieran *buenas habilidades*⁵⁶ para desarrollar eficazmente la comunicación y las estrategias de

⁵⁶ Destacar el texto de Pamela Trevithick (2002) como un Manual práctico de habilidades de comunicación en intervención social, muchas de ellas aplicables a la intervención comunitaria.

conflicto, colaboración y negociación. La práctica comunitaria requiere comprender que no todas las relaciones se basan en un objetivo compartido. Con frecuencia y normalidad, los grupos tienen objetivos opuestos y no responderán, únicamente, mediante destrezas tales como la empatía. Por otra parte, el/la trabajador/a social en la intervención colectiva adopta múltiples roles para adaptarse a los ritmos y rostros: defensor, mediador, coordinador, planificador, motivador, etc. Todo ello representa la versatilidad necesaria para interactuar con una comunidad compleja. Los trabajadores sociales deberán «equiparse» de un lenguaje y un discurso integrado con las características de la población, los grupos y los momentos; a la vez que con técnicas y habilidades innovadoras.

8.1.7. Partir de necesidades sentidas

La *no-directividad* y la participación como procesos se encuentran íntimamente relacionado con la importancia de partir de las *necesidades sentidas* por la misma comunidad, siendo ésta la que las define y prioriza y, por tanto, determina las soluciones. Las necesidades individuales sentidas son el motor de acción colectiva cuando son capaces de ser definidas como necesidades sentidas por los diferentes grupos y, por tanto, por la colectividad; a la vez, que son movilizadoras de la acción.

Los problemas son más o menos capaces de movilizar a las personas y grupos involucrados en la medida que se trata de problemas sentidos por los propios ciudadanos, reconocidos por las autoridades e identificados por los técnicos. El descontento, ante determinadas situaciones, debe ser compartido por las personas y grupos, convirtiéndose en «hecho» detonante de la movilización u organización de la comunidad y, por tanto, de la esperanza de encontrar soluciones, de confianza en sí y en el grupo, de autoidentidad, etc. Pero los problemas se encuentran asociados entre sí, por lo que deberemos identificar las situaciones problema que estratégicamente tengan mayor impacto sobre el resto.

Las *necesidades de desarrollo humano* (Max-Neef) nos ofrecen una visión amplia acerca de los satisfactores y un método práctico para la discusión y reconocimiento de las mismas por los grupos de la comunidad.

8.1.8. Atender y vincularse a grupos comunitarios y microiniciativas

Un enfoque de intervención social basado en las capacidades humanas, donde el profesional adopta, inicialmente, un rol de educador-capacitador y, progresivamente, de asesor técnico para que los grupos y las organizaciones dispongan de las herramientas para afrontar las realidades y las situaciones-problemas. En éste sentido cabe desarrollar técnicas que permitan el desarrollo de esquemas participativos, a través de dinámicas de grupos; al ser éste un instrumento fundamental en la intervención

comunitaria. Las relaciones intergrupales e intragrupal, la motivación grupal, el rol de los líderes, etc.; son relevantes en el proceso de intervención comunitaria que proponemos

Las tareas de los trabajadores sociales incluyen la motivación de los individuos, los grupos y las comunidades para que adopten un rol activo en la comunidad y en el proceso de cambio. Las *personas usuarias son consideradas ciudadanos y socios en la provisión de servicios*, y no clientes o beneficiarios pasivos de los servicios. Se dedica un gran esfuerzo a la educación y al trabajo preventivo, así como a los proyectos específicos de inclusión social.

8.1.9. Valores y principios éticos: activistas éticos

Los *valores y principios* han proporcionado una guía a nuestra profesión y nos han permitido alcanzar con especificidad nuestra misión. Los trabajadores sociales debemos tener una idea clara de nuestros propios valores y de su utilización en el proceso metodológico. A su vez, el sistema de valores se encuentra interrelacionado con la elección de teorías e influyen en la práctica.

Los valores del trabajo social se centran, entre otros, en la dignidad, la unicidad del individuo, el derecho a la autodeterminación, al respeto, a la confidencialidad, a la libre elección, al desarrollo de las capacidades humanas, etc.; representan pues, una visión positiva y optimista de la humanidad. Los valores en la intervención comunitaria, coherentes con la perspectiva ecológica, deben incluir el respeto por los entornos y los sistemas sociales; incluyendo, a su vez, los aspectos de la opresión, la pobreza y la discriminación.

La *ética del trabajo social* incluye el reconocimiento de la diversidad y la promoción de la *interculturalidad*, mediante una tolerancia activa que introduzca el reconocimiento de las «otras culturas» en los procesos de construcción social. Una tolerancia que acepta las diferencias, dispuestas a propiciar la integración, a una influencia cultural mutua, en contraposición con la tolerancia pasiva que no acepta las diferencias y exige la aculturación para alcanzar la asimilación. Incorporar éste valor conducirá al respeto por la unicidad de los beneficiarios, y a la cultura, la etnia y la diversidad de estilos de vida en una sociedad diversa. Nos centraremos en las fortalezas de las diversas poblaciones en lugar de manipularlas para que se adapten involuntariamente al sistema de valores dominante. Este respeto se operativiza a través de la participación activa de los miembros de la comunidad para desarrollar sus propias tareas y resultados.

Para finalizar, cabe recordar algunos principios básicos para el trabajo social, con aplicación relevante en la intervención comunitaria, analizados por Banks (1997) y Bermejo (1996. 2002), entre otros: 1) «Respeto hacia» y «promoción de» los derechos de los individuos a la autodeterminación; enfatizando la participación –a través de su

implicación– de los usuarios y propiciando condiciones y contextos que permitan a las personas desarrollar las capacidades y la autoconfianza para decidir y participar; 2) promoción del bienestar; definido por los interesados. 3) igualdad de trato, de oportunidades y de resultados; es decir de transformar las desigualdades; y 4) justicia distributiva

La concepción del cliente como ciudadano conduce a una profunda transformación en los valores del trabajo social en general y en la intervención comunitaria en particular, tanto en lo referido al proceso como a los resultados.

8.1.10. Potencialidades endógenas para un desarrollo integral.

El proceso metodológico de intervención comunitaria pretende promover y «sacar a la luz» las potencialidades y sinergias de la población local: sus recursos, sus líderes, sus historias, etc. Para ello es intrínsecamente necesario impulsar mecanismos de coordinación interinstitucional, intersectorial e interdisciplinar; orientado a diseñar, ejecutar y evaluar planes estratégicos de ámbito local. La transversalidad –y no suma de proyectos sectoriales– se convierte en eje de todas las medidas, evitando la simple adición de iniciativas y proyectos de grupos, organizaciones y administraciones. La intervención comunitaria se basa en la fuerza endógena, en las capacidades efectivas y potenciales de la comunidad para asumir el reto de su desarrollo por medio de recursos, esfuerzos y la sinergia del medio.

En *síntesis*, una metodología que apuesta por el cambio social sostenible a través de la investigación acción participativa de los actores implicados en particular y de la ciudadanía en general. Los criterios metodológicos se insertan en lo activo y/o participativo, tanto en el estudio y la comprensión de los problemas, como en el planteamiento de propuestas de acción, ejecución, evaluación de resultados, reflexión y sistematización. Un proceso circular y complejo en el que, de forma espiral y continua, en cada una de las fases se desarrolla un proceso secuencial, deliberativo y circular de planificación/acción/obtención de información sobre la acción desarrollada. La comunidad, los grupos y las organizaciones pasan a ser sujetos activos y reflexivos-creativos de la investigación, la planificación y la acción social.

Para el adecuado desarrollo de éste proceso es necesario partir del estudio de las necesidades sentidas por los miembros de la comunidad y una continua y sincera comunicación entre/con los sujetos (ciudadanos y sus representaciones) y el/la trabajador/a social. Requiere enfatizar prácticas y técnicas cualitativas que permitan el conocimiento de la realidad social y su transformación poniendo el énfasis en la participación en todo el proceso y en el estilo del profesional en su quehacer cotidiano de una manera sustantiva para provocar un desarrollo verdadero, humano y sostenible. El concepto operativo del «*empowerment*» resume y, a la vez, complejiza un modelo

de intervención comunitaria basado en los procesos de capacitación y transferencia de conocimientos, capacidades y habilidades a la población.

El proceso de intervención comunitaria recurre a una voluntad y compromiso de concertación; y a la creación y fortalecimiento de partenariados y redes sólidas y sostenibles. Para ello, es fundamental adoptar posiciones claras y positivas del conflicto y la negociación para su inclusión transversal. El tratamiento adecuado de los conflictos comunitarios y con las autoridades permite el desarrollo y crecimiento de las redes comunitarias. La práctica comunitaria requiere comprender que no todas las relaciones se basan en un objetivo e interés compartido. Con frecuencia y normalidad, los grupos tienen objetivos opuestos o distintos y no responderán, únicamente, mediante destrezas tales como la empatía. El/la trabajador/a social en la intervención colectiva adopta múltiples roles para adaptarse a los ritmos y rostros: defensor, mediador, coordinador, planificador, motivador, etc. Todo ello representa la versatilidad necesaria para interactuar con una comunidad compleja, donde el trabajo social debe «equiparse» de un discurso integrado e integrador de las características y dinámicas de la población, los grupos y los momentos; a la vez que con técnicas y habilidades innovadoras que puedan contribuir a construir caminos que, con la lógica participativa, se encuentran sin prescribir y que requieren ser competentes en el caos del complejo universo relacional.

8.2. PERSPECTIVAS METODOLÓGICAS «CLÁSICAS» DE INTERVENCIÓN COLECTIVA/COMUNITARIA DESDE EL TRABAJO SOCIAL

A continuación, se presentan las propuestas metodológicas formuladas por autores/as con mayor influencia, aunque no la única, en éste ámbito. Concretamente, la metodología de intervención comunitaria formulada por Marco Marchioni, Alan Twelvetrees y Cristina de Robertis y Henri Pascal. El análisis cada una de ellas, así como las convergencias y divergencias entre ellas, ofrece una base enriquecedora en el proceso de construcción de la propuesta propia.

8.2.1. Aportaciones metodológicas de Marco Marchioni

Las aportaciones metodológicas de M. Marchioni al Trabajo Social con la Comunidad parecen indudables. Este trabajador social y sociólogo-politólogo italiano realiza una sistematización de la práctica y elabora marcos metodológicos de intervención comunitaria desde posiciones eminentemente participativas y de autodeterminación. Un planteamiento radical de intervención colectiva cercana a lo «político y a la implementación de Planes Comunitarios; organizados mediante comités y comisiones. Marchioni fue especialmente crítico con la política y la acción de los profesionales,

«hoy necesitamos una diferente política social, un diferente uso de los recursos, entre ellos de los recursos profesionales y un diferente papel más activo y más participativo de la comunidad» (Marchioni, 1994, p. 29). Realiza una propuesta con fuertes elementos ideológicos, fundada en teorías muy generales y sin explicitar el marco teórico y conceptual de referencia. Un autor situado en la denominada corriente «socialista», concibiendo la intervención comunitaria desde una perspectiva de especialización, convirtiéndose la «comunidad» en unidad de análisis e intervención específica de los profesionales. La comunidad es protagonista de la intervención comunitaria.

El Trabajo Social Comunitario es «esencialmente un hecho dinámico (..), que pasa a través de fases sucesivas» (Marchioni, 1997, p. 85), siendo cuatro:

- 1) estudio y conocimiento de la realidad;
- 2) escucha e individualización de los problemas;
- 3) intervención inicial y
- 4) intervención ordinaria.

A éstas fases obligatorias incorpora una quinta destinada a «ensanchar» la experiencia local en ámbitos territoriales superiores, denominada intercomunitaria o comarcal, encontrándose en la realidad superpuestas. A continuación, se describe brevemente la metodología y las fases de intervención por él planteadas (Marchioni, 1997, pp. 85-110).

Estudio e investigación social

Marchioni señalaba la necesidad de realizar un estudio metódico, preciso y documentado; de forma continuada y no únicamente en el momento inicial; como garantía científica del conocimiento de las situaciones, problemas y de la perspectiva de la acción. La investigación no se contrapone a la acción, son complementarios en el proceso de intervención comunitaria. De ésta forma, se evita promover acciones «sin validez, o bien de actuar demagógicamente» (Marchioni, 1997, p. 85). Divide ésta fase en:

- a) acción de estudio, preliminar a la acción; y
- b) acción continua de estudio, durante el desarrollo del propio trabajo.

a) La *fase preliminar de estudio*, previa a la acción, supone obtener un conocimiento de la comunidad desde fuera de ésta (fuentes secundarias), con el fin de disponer de un esquema de referencia y de ayuda para la elección de las líneas generales de intervención. El estudio se centra en los cuatro factores estructurales que definen la comunidad: territorio, población, demanda y recursos (Marchioni, 1987, 1997, pp. 70-81 y 1999, pp. 69-102). Estos determinan y condicionan directa o indirectamente la vida de la gente e incide de manera sustancial en el trabajo comunitario. Su conocimiento permite elaborar el primer diagnóstico externo de la comunidad y trazar líneas de los problemas y de las intervenciones. Un conocimiento mínimo que es preciso

contrastar y profundizar a través del contacto directo con la población, en el trabajo de comunidad.

b) *La acción de estudio prosigue durante el desarrollo del trabajo.* Marchioni insiste en la necesidad de una investigación continuada para profundizar en el conocimiento de la comunidad y defiende la complementariedad entre la investigación continua y la acción con la participación de las personas. Subraya el hecho de conjugar la garantía científica con la contribución autónoma de las personas para la comprensión exacta de los problemas y de las actitudes hacia el desarrollo comunitario. En éste sentido, plantea una estrategia de investigación participativa, mediante procesos y técnicas que ofrezcan canales de audición (Marchioni, 1991). El trabajador social se encuentra aún «fuera» de la comunidad, es considerado «extranjero», desconociendo ésta la función del profesional

«Escucha» e individualización de los problemas.

Es el primer contacto directo con la comunidad. El autor sugiere que sea «abierto», sin prejuicios apriorísticos y, fundamentalmente, dirigido más a «escuchar» que a «enseñar». Buscar nuevos modos de comunicación y de contacto que permitan establecer un dialogo innovador entre la comunidad y los profesionales.

No se trata aquí de camuflarse (renunciando a nuestro mundo de pertenencia), mezclándose artificialmente con la comunidad, sino, más bien, de buscar nuevos modos de comunicación y de contacto que permitan establecer un diálogo nuevo entre la comunidad y los profesionales sobre bases y perspectivas nuevas. (Marchioni, 1997, p. 91)

Define los coloquios como una conversación, un coloquio libre, guiado más por la persona que por el trabajador social, un «proceso de adquisición objetiva de datos y un proceso subjetivo de comprensión humana y social de la comunidad» (Marchioni, 1997, p. 93).

Por tanto, en ésta fase, «los trabajadores sociales estarán en una posición de escucha abierta y libre de la comunidad, todo se centra en la disponibilidad y capacidad de los trabajadores sociales en escuchar a la gente» (Marchioni, 1997, p. 92). No se trata de una cuestión instrumental (con el objetivo de...) sino de un principio fundamental, que recalca la necesidad de contar con la capacidad de las personas para aportar su contribución en la comprensión de la comunidad, sus problemas y sus posibilidades de desarrollo. Dar la posibilidad de «hablar» a todas las personas y componentes de la comunidad, sin distinciones. El trabajador social se dirige a las personas para que ellas mismas indiquen problemas y soluciones, dificultades y posibilidades (perspectivas), para que el «cambio salga de lo que ellas mismas ven, comprenden y quieren modificar» (Marchioni, 1997, p. 92). Los objetivos que el autor plantea son los de evitar el rechazo, la exclusión, conocer las necesidades sentidas, estimular y promover la participación de la población y potenciar nuevas formas de comunicación y escucha.

La escucha es la estrategia fundamental del trabajador social – especializado en el trabajo «humano» con las personas – para «acceder» a la comunidad. El instrumento

a utilizar para ello es el coloquio (con testigos privilegiados o anónimos), bien familiar – hogar familiar–, bien de calle – contextos abiertos–, al posibilitar el contacto humano y el conocimiento de la situación desde el seno de la misma comunidad⁵⁷. Técnicamente se realiza a través de coloquios, con esquemas previos, o bien mediante conversaciones o diálogos libres y abiertos (Marchioni, 1999, pp. 150 y ss.). Los coloquios constan de cinco partes:

- 1) presentación del entrevistador y explicación de las finalidades de la audición;
- 2) el entrevistado expone sus aportaciones, realizando su propio diagnóstico;
- 3) se profundiza en aspectos relativos a lo expuesto por el entrevistado atendiendo a su punto de vista;
- 4) se solicita al entrevistado que realice propuestas o sugerencias respecto de los temas tratados; y
- 5) se verifica el interés de la persona a participar en otras acciones de investigación-acción (Marchioni, 1999).

Otro método de investigación participativa es el autoanálisis, orientado a que los grupos puedan estudiarse a sí mismo y se conviertan en sujetos activos del proceso de escucha.

En el *coloquio* el trabajador social no debe tener prisa, respeta la autodeterminación de los ciudadanos respecto de los asuntos de interés. Se trata de una técnica que permite recoger información y promueve la participación. Puede realizarse a todas las familias (reducidos núcleos de población) de la comunidad o bien a muestras significativas de la misma. Al finalizar este proceso, los trabajadores sociales dispondrán de un conocimiento más exacto de la realidad, estableciendo

una jerarquía de problemas de la comunidad, tal como la gente los ve y los advierte (...). Es sólo esta prioridad, este grado de advertibilidad y de comprensión de los problemas, lo que permitirá al trabajador social preparar el plan de trabajo, elegir las líneas de intervención, elaborar las elecciones operativas a corto y largo plazo (...) . (Marchioni, 1997, p. 95).

Pero debemos tener presente que, con los coloquios, «el cambio ya se ha iniciado» (Marchioni, 1997, p. 95).

Una vez se dispone de la información es fundamental su devolución mediante una reunión pública, que puede ofrecer la posibilidad de adhesión de personas a colaborar en el desarrollo de la comunidad. Es importante que en ésta reunión se aclaren aspectos sustanciales: promotores, técnicos, etc., que eviten falsas expectativas.

⁵⁷ Marchioni nos ilustra con la transcripción de una muestra de coloquios de calle (Marchioni, 1997, pp. 148-153).

Intervención inicial

Por «intervención inicial» entiende el autor, las primeras iniciativas que los trabajadores sociales (después de los coloquios) ponen en marcha en el seno de la comunidad, siendo éstas fundamentales para el desarrollo posterior de la intervención. Para evaluar el desarrollo de la intervención comunitaria es fundamental averiguar la capacidad de la comunidad para saber hacer frente comunitariamente a los problemas, obstáculos e impedimentos que surgen durante el desarrollo de la actividad.

En ésta primera fase de la intervención, es el trabajador social el impulsor de la iniciativa comunitaria, orientada a generar confianzas en el cambio y en la figura profesional. El autor insiste en no generar expectativas en la población (no «vender humo») y ser concreto y efectivo en las acciones comunitarias iniciales. La intervención inicial debe atender a tres características:

- a) responder a los intereses efectivos de la población advertidas en la fase anterior;
- b) ser de fácil realización; y
- c) asegurar la participación del mayor número de personas posible (Marchioni, 1997, p. 97).

De ésta forma, se motiva a los ciudadanos para que se sientan capaces de lograr objetivos en común, se estimula la confianza en sus propias energías, se potencian nuevas iniciativas y se facilita y promueve la participación futura.

El autor advierte de la importancia del éxito de ésta fase y la necesidad de distinguir los líderes con intereses particulares de los líderes naturales con preocupaciones generales – comunitarias, los verdaderos líderes. El trabajador social adopta un rol de promotor y ejecutor, principal, de las acciones comunitarias, mientras la comunidad se muestra «expectante» ante éstas primeras iniciativas.

Intervención ordinaria

En ésta fase la comunidad misma y sus propios grupos son los que empiezan a actuar directamente, a partir de las primeras experiencias favorables de la fase anterior generadoras de «confianza». Se caracteriza por los siguientes aspectos:

- a) *cambio de la función del trabajador social;*
- b) *varias actividades en curso; y*
- c) *búsqueda de un plan global de desarrollo comunitario.*

a) *Cambio de la función-rol del trabajador social.* Se cede el protagonismo a la comunidad. En base a las exitosas experiencias iniciales, las personas de la comunidad han comprendido que el desarrollo depende exclusivamente de sus esfuerzos, de su acción en común de su activa presencia en todas las iniciativas; en definitiva, han identificado su protagonismo y clarificado, a su vez, el papel del trabajador social. Este adopta un rol «técnico» de consulta, asistencia y coordinación de esfuerzos; «su misión es promover los estímulos y eliminar los obstáculos» (Marchioni, 1997, p.

100). Son catalizadores en el seno de los grupos de la comunidad, facilitando experiencias de trabajo en grupo y la responsabilidad de sus miembros.

b) *Varias actividades en curso*. En ésta fase no se realizan intervenciones aisladas, sino un «conjunto de éstas en acción» (Marchioni, 1997, p. 101), orientadas a resolver problemas e impulsar el desarrollo de sectores escasamente desarrollados. Los objetivos en éste sentido los podríamos resumir en dos: a) organizar, coordinar e integrar distintas actividades; y b) asegurar la participación de todas las personas de la comunidad que voluntariamente deseen incorporarse.

El progresivo incremento de las actividades, personas y entidades involucradas en el proceso de desarrollo comunitario, precisa de una estructura interna de la comunidad que permita la consecución de los dos objetivos referidos con anterioridad. Marchioni propone la creación del *comité ciudadano* y la *formación de comisiones* en su seno para situaciones y problemas concretos. El comité ciudadano «se administra por un estatuto expresamente creado y libremente votado por los mismos miembros de la comunidad» (Marchioni, 1997, p. 102), siendo el lugar donde las diferentes comisiones creadas «dan cuenta» de las acciones que desarrollan y donde se planifican las estrategias y acciones futuras a emprender. Se convierte en la estructura comunitaria que se dota así misma la población y sus grupos para responsabilizarse del proceso, articulando y coordinando actividades y promoviendo la participación de la población.

c) *Búsqueda de un plan global de desarrollo comunitario*. El comité ciudadano formula el plan global articulando e integrando todos los programas y actores involucrados en el desarrollo de la comunidad. Ello requiere de una actividad continua de «autoanálisis» de la comunidad, es decir, un «proceso por el cual la comunidad directamente se pone, a estudiar su situación, sus problemas, las perspectivas de su desarrollo» (Marchioni, 1997, p. 102). Este «autoanálisis» de la comunidad contempla tres momentos distintos aunque entrelazados entre sí: a) situación actual: problemas, impedimentos; b) causas de la situación y posibilidades de mejora; y c) perspectivas de desarrollo. El comité puede encomendar tareas de «autoanálisis» a comisiones. De ésta forma, la comunidad identifica e interioriza los objetivos de desarrollo (considerando sus dificultades y posibilidades), a la vez que dispone de un instrumento de conocimiento preciso, a través del cual puede pedir la intervención externa para la solución de determinados problemas, o bien para la creación e impulso de condiciones y estructuras que permitan el desarrollo de la comunidad.

Fase intercomunitaria o comarcal

Marchioni incorpora a las fases obligatorias, anteriormente descritas, una quinta destinada a «ensanchar» la experiencia local en ámbitos territoriales superiores y denominada intercomunitaria o comarcal; al considerar que las exigencias del desarrollo requiere traspasar las fronteras territoriales. Supone transferir e impulsar conocimientos y experiencias exitosas en comunidades locales vecinas, cuyos efectos positivos serán recíprocos. Para ello, propone la formación del *Comité Intercomunitario*, que

permitirá centrar: el asunto de interés de intervención, las acciones a impulsar y coordinar las mismas.

En cuanto *al método del proceso*, destaca la importancia en identificar el «punto clave del desarrollo de la zona, es decir, aquel aspecto de la realidad de la zona sin el cual no se puede obtener un verdadero desarrollo en toda ella» (Marchioni, 1997, p. 104). Estos «puntos clave» (problemas o asuntos de interés) serán los que promuevan la participación y la acción comunitaria. Considera fundamental promover una participación «desde abajo», con la asistencia técnica y el compromiso de las instituciones con el desarrollo de la comunidad local o comarcal. Los *protagonistas del desarrollo* son tres:

- a) las administraciones y en primer lugar la administración local;
- b) los recursos y servicios públicos, sin excluir parte de los privados y voluntarios;
- y
- c) la población y sus organizaciones sociales (Marchioni, 1999, pp. 45-69).

En resumen, los elementos básicos de la metodología comunitaria, son (Marchioni, 1994 y 1999):

a) *coordinación comunitaria*. «Forma de coordinar diferentes recursos y servicios que, de alguna manera, trabajan e intervienen – o quisieran – a nivel comunitario» (Marchioni, 1994, p. 269). La coordinación supone coordinar prestaciones, servicios, sistemas de protección, profesionales, etc., de manera dinámica y prestándole el tiempo necesario. Para ello plantea la figura del «Comité Técnico Asesor», figura central orientada a la coordinación del proceso y entre cuyas funciones destaca: espacio de encuentro e intercambio permanente entre los diferentes recursos, permitir colaboraciones entre diferentes servicios, apoyar y completar la acción de los servicios cuando sea requerido, realizar estudios sobre determinados problemas y representar un centro de asesoramiento para las instituciones, grupos y la población de una determinada localidad. (Marchioni, 1999).

b) *información y documentación de los procesos y de la intervención comunitaria*; es necesario impulsar canales de comunicación bidireccionales entre la población y las instituciones, dado que «sin información no hay participación comunitaria, pero no basta para que haya participación» (Marchioni, 1994, p. 280); «sin información no puede haber participación, pero no es suficiente informar para que haya automáticamente participación» (Marchioni, 1999, p. 105).

c) *conocimiento y audición*; «Conocer para poder intervenir» (Marchioni, 1999, p. 148), resume los presupuestos de la audición, como eslabón principal para comprender, vincular e implicar a protagonista con la intervención comunitaria

d) *programación y evaluación comunitaria*, representa «el momento de concreción de los principios, análisis, métodos, etc.» (Marchioni, 1994, p. 304). Resalta la necesidad de que los resultados de la evaluación sean públicos (Marchioni, 1999).

8.2.2. Metodología de trabajo de comunidad propuesta por Alan Twelvetrees

Alan Twelvetrees concibe el trabajo social comunitario desde una perspectiva especializada, propia de la cultura anglosajona⁵⁸, donde el trabajador social comunitario es todo aquel profesional que adopta los métodos del Trabajo Social para intervenir con la comunidad. Un trabajo comunitario basado en los grupos de la comunidad, en el vecindario y en la institución.

Su enfoque no directivo se observa al concebir el trabajo comunitario con un doble objetivo: «a) asegurar que se efectúan en el entorno cambios concretos y, b) ayudar a las personas con las que trabajamos a que adquieran la confianza y las capacidades necesarias para enfrentarse a los problemas» (Twelvetrees, 1988, p. 26). Plantea la necesidad de que las personas y la misma comunidad identifiquen por sí mismos los problemas y se responsabilicen de la acción comunitaria en lugar de seguir las directrices de «extraños». El profesional adopta un rol motivador/facilitador, para conseguir los cambios deseados por la misma comunidad.

Twelvetrees utiliza la teoría no directiva (Batten, 1969), proponiendo un trabajo intensivo con los grupos a través de un proceso de trabajo comunitario en torno a siete etapas. En las dos primeras plantea cómo establecer contactos con la comunidad (Twelvetrees, 1988, pp. 33-40) y elaborar un perfil de ésta (Twelvetrees, 1988, pp. 40-51). Las cinco siguientes se centran en el proceso intensivo de trabajo con los grupos de la comunidad: reunir a las personas, aumentar el grupo, contribuir a formar y fortalecer el grupo, diseñar un plan de acción y ayudar al grupo a aprender a tomar decisiones, poner en marcha el plan de acción (Twelvetrees, 1988, pp. 53-92).

Por último, se refiere al *cambio institucional desde fuera y desde dentro* de la misma. En el primer supuesto se refiere a la metodología empleada por S. Alinsky, advirtiendo de la conveniencia de articularla a través de una organización fuerte. Considera más apropiado el cambio institucional desde dentro de la misma y a través del trabajo con:

- a) *grupos*, con el objetivo de crear y ayudar a grupos de comunidad para que éstos actúen después, con la ayuda profesional, como «vehículos» de cambio;
- b) *otras personas o entidades* con el fin de beneficiar a un grupo ya existente;

⁵⁸ El enfoque unitario, propuesto por Goldstein (1977), es criticado en Gran Bretaña pues, como considera Alan Twelvetrees, conllevó para el trabajo de comunidad la falta de atención y de recursos necesarios para desarrollarse apropiadamente. Muchos trabajadores de comunidad se oponen con fuerza a este enfoque unitario, bien porque consideran un intento del trabajo social de colonizar el trabajo de comunidad, bien porque oculta las importantes diferencias de intervención. Por tanto, contrasta el trabajo de comunidad de Gran Bretaña con el de EE.UU., ya que la organización de la comunidad ya era allí una forma de trabajo social perfectamente establecida antes de que se inventará el enfoque unitario (Twelvetrees, 1988, p. 14).

- c) *profesionales*, ante la imposibilidad de trabajar con grupos por inexistentes o inapropiados, para encontrar maneras cooperadoras de satisfacer necesidades o solucionar problemas.

En la práctica se puede trabajar de las tres formas, es decir con grupos, con organizaciones que puedan beneficiar a grupos existentes, impulsando proyectos y coordinando entidades. Por otra parte, nos ofrece orientaciones valiosas para realizar un trabajo comunitario duradero, identificando las tensiones del trabajo comunitario⁵⁹, enfatizando la necesidad de supervisión de la práctica, la documentación y la evaluación del trabajo cotidiano.

A continuación nos centraremos en describir brevemente el proceso de trabajo comunitario planteado por Twelvetrees (1988, pp. 31-112).

Establecer contactos con la comunidad

Esta fase es un proceso creativo e innovador orientado a: contactar con personas de la comunidad, conseguir alianzas con las personas, identificar a las personas motivadas y conocer nuevas ideas y formas de interpretar los problemas que les afectan. En éste sentido, Twelvetrees define el trabajo comunitario como un proceso de «innovación permanente, estar constantemente a la expectativa, no solo para conseguir más gente con quien aliarse, sino también por conocer nuevas ideas y nuevas maneras de interpretar los problemas» (1988, p. 34).

A partir de la experiencia y mediante ejemplos prácticos concretos, el autor plantea una serie de principios o reglas que el trabajador comunitario ha de considerar para lograr establecer contactos positivos con la comunidad (Twelvetrees, 1988, pp. 35-40):

Regla 1: No dejar pasar la oportunidad de hacer o renovar un contacto

Regla 2: Considerar antes que nada la impresión que estás causando en la otra persona. Las manifestaciones externas como el vestir o el acento juegan un papel fundamental en los primeros contactos, aunque cuando las personas conocen al trabajador comunitario basan su valoración en otros criterios, destacando la puntualidad y la confianza a partir del cumplimiento de compromisos. Es fundamental que el máximo número de personas posibles perciban al profesional como una persona de confianza, porque en algún momento podrán necesitar y solicitar su ayuda. De igual forma es importante para sus «oponentes» al trabajo realizado, dado que si «has de luchar contra ellos, sabrán que eres capaz de organizarte con eficacia y lo pensarán dos veces antes de desafiarte» (Twelvetrees, 1988, p. 35).

⁵⁹ Destacar: enfrentarse a la soledad, frustración que produce trabajar con numerosas limitaciones (financieras, autoridad que no comprende, burocracia), progresos lentos, horarios irregulares, presiones por conseguir resultados concretos, esfuerzo emocional de la innovación constante, distante de la rutina, etc. (Twelvetrees, 1988, p. 144).

Regla 3: Aprender a escuchar y a «notar». Es obvio que es importante aprender a escuchar, no solo como un proceso de asimilar conocimientos explícitos, sino también para entender, observar y notar aquello que no se dice con las palabras.

Regla 4: Camina no utilices medios de transporte. Es fundamental pasear para establecer contactos y observar los cambios que se producen en el ámbito comunitario.

Regla 5: Si quieres que te den, has de dar. Recibir y dar son acciones reciprocas en la vida cotidiana y en la profesional. En las entrevistas nuestro propósito es motivar a la otra persona para que actúe, aunque no sea más que para proporcionarnos información. Pero las personas no dan aquello que le demandas a cambio de nada. Dan más si reciben algo a cambio. Twelvetees recalca la importancia de las técnicas de relación, particularmente la empatía.

Regla 6: No te creas todo lo que la gente dice. Es fundamental corroborar con otras fuentes y en otros contextos la información obtenida.

Estos contactos preliminares ayudan a crear un clima apropiado para el estudio de la comunidad, a la vez, que nos proporciona una información y formación relevante respecto de ésta. Esta fase y la siguiente se realizan en la práctica de forma simultánea, dado que los contactos nos permiten caracterizar la comunidad.

Proponer un perfil de la comunidad

El objetivo de un perfil de la comunidad es doble:

- a) recoger información sobre las necesidades de una localidad y sobre el potencial para la acción, y
- b) proporcionar la base para un análisis de posibles líneas de acción a partir de las cuales se puedan establecer prioridades.

En el proceso de recogida de información relevante, el profesional establecerá contactos con las personas, siendo probable que muchas de ellas constituyan el punto de partida de la acción comunitaria.

Twelvetees plantea que para elaborar un perfil de la comunidad son necesarios dos tipos de información:

- a) «hard» o dura y
- b) «soft» o blanda.

La información «hard» o dura, son los datos cuantificables y cuantificados que son posible obtener a partir de fuentes –secundarias– documentales y estadísticas. Por su parte, la información «soft» o blanda, es más subjetiva y consiste principalmente en opiniones de los vecinos. Ambas son complementarias, siendo fundamental disponer de datos estadísticos acerca de la comunidad (información objetiva), a la vez que la opinión (preocupaciones y sentimientos) de los vecinos (información subjetiva).

Para elaborar un perfil de la comunidad es conveniente elaborar una guía estructurada que nos permita recoger la información necesaria para valorar las necesidades y los recursos de la comunidad. Los «puntos principales» que destaca el autor son:

- a) *recoger información de la propia entidad;*
- b) *recoger información «hard»; y*
- c) *recoger información de los vecinos.*

Recoger información de la propia entidad. El punto de partida es identificar las expectativas de nuestro trabajo comunitario desde la institución, las propuestas, los programas y los resultados obtenidos (favorables y desfavorables); la historia de la institución en relación con la localidad, etc., es decir, el conjunto de información y documentación que dispone la entidad (estadísticas, planes, memorias, etc.). Pero también es importante recoger información de la entidad a partir de los diferentes profesionales que trabajan en ella. Estos nos proporcionarán información valiosa acerca de las necesidades locales, las creencias acerca de la entidad (quien manda, a quien recurrir ante qué situaciones, simpatizantes, etc.), así como sugerir contactos con otras personas y organizaciones comunitarias.

Recoger información «hard». Se trata de obtener información objetiva de diferente tipo: uso del suelo; estructura demográfica, socio-económica y ocupacional; estructura industrial; vivienda; composición política; entidades de servicio público y organizaciones privadas. Resalta la importancia de recoger no sólo el presente, sino también tendencias. Concreta las fuentes y lugares donde obtener información precisa de cada una de ellas (censos, publicaciones de tendencias sociales, informes escolares, oficinas municipales, etc.). Para ello contactaremos con muchas personas y entidades que nos proporcionará el «camino» para construir la información «soft».

Recoger información de los vecinos. Los contactos con otros profesionales nos proporcionan la identificación de personas relevantes de la comunidad, que son o pueden llegar a ser miembros activos de los organizaciones. Los contactos con los vecinos nos permiten obtener información fundamental para comprender los problemas y las necesidades de la comunidad; establecer nuevos contactos – clave de red–. Las entrevistas deben propiciar que las personas se expresen como «deseen» a la vez que mostramos interés en lo que nos manifiestan. Alan señala el riesgo de contactar con las personas únicamente a partir de unas pocas y advierte de la importancia de complementar éste método con otros, acudiendo a: lugares de reunión, salida de centros escolares, bares, paradas de autobuses, misa, casa por casa, encuestas,...,

Pero un perfil de la comunidad es más que un conjunto de informaciones «hard» y «soft», es «una faena sobre la cual construyes un análisis que es la base inicial de la acción» (Twelvetreets, 1988, pp. 49-50). Una vez obtenida la información relevante debemos ordenarla, organizarla y analizarla, remarcando no solo las necesidades objetivas de la localidad, sino también las percepciones subjetivas de los vecinos, al objeto de identificar posibilidades de acción. Cada una de las alternativas de acción

identificadas deberán contener las ventajas y desventajas y una valoración de las posibilidades de éxito.

El trabajador comunitario tiene entre sus «armas» más importantes su propio entusiasmo, pero también puede ser su peor enemigo. Es fundamental realizar una planificación realista incluya riesgos calculados.

Twelvetrees fundamenta su proceso metodológico en el trabajo con grupos de la comunidad, por lo que las fases siguientes se estructuran en torno al proceso de creación y desarrollo de grupos de la comunidad. Las etapas más importantes son (Twelvetrees, 1988, pp. 53-54):

- 1) contactar con la gente y analizar las necesidades;
- 2) reunir las personas, ayudarles a identificar las necesidades y a desarrollar la voluntad necesaria para trabajar para su satisfacción;
- 3) ayudarles a pasar de la identificación de las necesidades a la elaboración de objetivos;
- 4) ayudarles a crear y mantener una organización adecuada para conseguir los objetivos;
- 5) ayudarles a establecer prioridades, a evaluar los diferentes métodos de actuación y a diseñar un plan de acción, convirtiendo los objetivos estratégicos en una serie de objetivos y actividades más concretas;
- 6) ayudarles a repartirse las actividades y llevarlas a término;
- 7) ayudar a los miembros del grupo a comunicar los resultados y sus actuaciones a los otros grupos que después les han de evaluar y adoptar nuevos objetivos.

Desde la tercera a la última etapa se considera un proceso permanente a partir del cual el trabajador comunitario puede retirarse a una posición menos activa antes de marcharse definitivamente del grupo. A continuación se describen brevemente las cinco etapas siguientes, atendiendo que las cuatro primeras se encuentran referidas a la creación de un grupo, mientras que las dos últimas forman parte del proceso general de trabajo comunitario.

Reunir a la gente

Una vez recogida la información sobre las necesidades de la localidad y sobre el potencial para la acción e identificar las posibles líneas de acción, es necesario reunir a las personas, ayudarles a identificar sus necesidades y a desarrollar la voluntad necesaria para trabajar para su satisfacción. Un proceso que requiere en primer lugar contactar con las personas para conocer su motivación y suscitar su interés por participar/colaborar con otros, a partir de la identificación de centros de interés común. Posteriormente, reunir a la gente –sin importar la «cantidad»–, para iniciar los encuentros grupales orientados a dialogar acerca de lo que les preocupa y de cómo satisfacer sus necesidades. Las posteriores reuniones deben centrar las cuestiones a debatir.

El autor desde su enfoque no directivo, señala que debe ser el mismo grupo quien organice la primera sesión, con el fin de demostrarse así mismo su interés y capacidad.

Aumentar el número de miembros del grupo

Advertimos anteriormente que inicialmente los grupos suelen estar compuestos por un número reducido de personas y gradualmente aumentar. En éste caso, es importante motivar a los miembros para que incorporen otras personas, a partir de los contactos con sus propias redes personales, mediante actuaciones de divulgación acerca del objetivo y actividades del grupo (prensa y radio local, carteles) u otras.

Contribuir a formar y fortalecer el grupo

El trabajo con grupos plantea un dilema inicial, por una parte, permitir que los miembros se reúnan sin un objetivo concreto para que se sientan bien unos con otros, con el riesgo de que aquellos que tienen ganas de trabajar en una tarea concreta se marchen del grupo; o bien, intentar centrar al grupo en un área de interés, corriendo el riesgo de presionarlos excesivamente. El grupo se deberá formar como tal, es decir con una identidad propia y unos objetivos compartidos por sus miembros.

El trabajo con grupos de comunidad se basa en conjugar los objetivos específicos del grupo (tangibles y centrados en la tarea) y los propios del profesional (centrados en el proceso). Un proceso que supone ayudar a los vecinos a dirigir su descontento hacia la identificación de una serie de necesidades, de éstas al deseo de satisfacerlas, mediante objetivos de acción, y éstos en actividades asignadas a los diferentes miembros forman parte del grupo. Es fundamental que el comienzo de la acción del grupo sea motivador, movilice la acción y tenga éxito.

Esta fase comprende la 3 y 4 etapas enunciadas anteriormente, concretamente: a) ayudarles a pasar de la identificación de las necesidades a la elaboración de objetivos y b) ayudarles a crear y mantener una organización adecuada para conseguir los objetivos;

Diseñar un plan de acción y ayudar al grupo a aprender a tomar decisiones

Esta fase coincide con la quinta etapa enunciada anteriormente, es decir, ayudar al grupo a establecer prioridades, a evaluar los diferentes métodos de actuación y a diseñar un plan de acción, convirtiendo los objetivos estratégicos en una serie de objetivos y actividades más concretas. Nuestro objetivo es conseguir que el grupo sea capaz de centrarse en la tarea de elaborar el plan de acción (organización) y, a la vez, promover un proceso y una dinámica de grupos orientada a su autonomía (interacción).

Twelvetees señala que para ayudar a un grupo a planificar y conseguir favorables resultados de actuación es necesario dominar dos tipos de técnicas. Las primeras son las de *análisis, planificación y organización* y las segundas son las referidas a las de *interacción*, es decir, la capacidad o habilidad de establecer relaciones con otra gente de manera que nos escuchen y actúen según nuestro consejo. La interacción supone

saber comunicarse, simpatizar y mantener distancias, saber decir con claridad lo que dices, usar ejemplos en lugar de ideas, palabras concretas en lugar de abstractas, etc.,.

El papel del trabajador de la comunidad en las reuniones con el grupo es ayudar al grupo a aprender a tomar decisiones. Alan sugiere el método no-directivo de Batten (1969), para ayudar a la gente a clarificar sus propios pensamientos, lo cual es necesario para la acción. No es necesario que el grupo este de acuerdo con el trabajador comunitario, es conveniente sugerir, aportar ideas, expresar opiniones, etc. Se trata de «ayudar al grupo a hacer las cosas a su manera» (Twelvetrees, 1988, p. 63) atendiendo al ritmo que necesita cada grupo para solucionar sus problemas.

Poner en marcha el plan de acción

Esta última fase coincide con la sexta y séptima etapa identificada anteriormente, es decir, ayudarles a repartirse las actividades y llevarlas a término y, ayudar a los miembros del grupo a comunicar los resultados y sus actuaciones a los otros grupos que después les han de evaluar y adoptar nuevos objetivos. Alan resalta la importancia de trabajar con miembros concretos del grupo para ayudarles a prepararse para las reuniones, poner en marcha las decisiones adoptadas, en definitiva, prevenir las dificultades y ayudar a los miembros a superarlas en su caso. Es fundamental repartir y asignar las actividades en el grupo de manera adecuada, atendiendo a las capacidades de las personas que las han de realizar, así como promover una estructura y organización formal (estatutos), eficaz (cumplimiento de objetivos) y democrática (favorecedora del relevo de líderes, incorporación de nuevos miembros, procedimiento de toma de decisiones, etc.).

Un grupo de comunidad requiere, a su vez, alcanzar un cierto grado de legitimidad y «simpatizantes» en la comunidad. Las reuniones públicas, entre otras (divulgación audiovisual), son un medio para ello, a la vez que proporcionan nuevas adhesiones al grupo. El autor expone las dificultades y potencialidades de las reuniones públicas; sugiriendo unas pautas concretas para alcanzar el éxito pretendido en las mismas. En el capítulo cinco del texto (Twelvetrees, 1988, pp. 113-138), el autor trata acerca de los métodos para influir en las grandes organizaciones públicas.

Alan realiza una distinción en el trabajo con grupos ya existentes, con grupos «moribundos» y grandes organizaciones. En el primer caso, nuestra intervención se suele basar en una demanda concreta de asesoramiento o interés de influencia por nuestra posición institucional; siendo conveniente establecer acuerdos y prevenir expectativas. En el segundo supuesto, es fundamental analizar los factores de desvitalización e incidir en ellos. En el caso del trabajo comunitario con grandes organizaciones, éste representa algunas diferencias respecto del trabajo con otros grupos de comunidad. En éste sentido, las actividades que emprenden los grupos de comunidad, requieren de una organización más sofisticada a nivel local. Las «coordinadoras», es decir las organizaciones que representan a diferentes entidades sociales públicas y privadas, así como a personas representativas, presentan cierta complejidad. Su objetivo es promo-

ver y desarrollar una serie de programas y actividades e incluso ayudar a los grupos que lo conforman. Conllevan una organización basada en la gestión de comisiones y subcomisiones que deben interaccionarse de manera continua y sinérgica. Los diferentes intereses que convergen hace que sus procesos sean más lentos y tiendan a distanciarse de su propia base y por tanto de las necesidades existentes. Ello implica un trabajo con grupos de la comunidad, centrado tanto en la organización como en las interacciones no solo de la coordinadora, sino también en relación a los grupos que la constituyen.

La retirada

Twelvetrees resalta la necesidad del proceso de retirada, distinguiendo:

- a) *retirada de un papel más intenso a un papel de ayuda;*
- b) *retirada de un papel de ayuda; y*
- c) *abandonar la tarea.*

Las implicaciones emocionales, la percepción de pérdida de estatus, la sensación de agrado que te necesiten; se encuentren entre las posibles explicaciones para no retirarse. Es necesario identificar nuestros sentimientos al respecto y preparar al grupo para éste proceso.

En *síntesis* el trabajo comunitario expuesto por Alan anima a la gente a emprender acciones positivas y a creer que pueden cambiar las cosas, ayuda a dar más sentido a sus vidas, favorece que las personas aprendan a participar en la vida colectiva y promueve un conocimiento más amplio del funcionamiento de nuestras sociedades. Los objetivos principales de las actividades de los grupos de comunidad es contribuir a mejorar las actitudes y las opiniones que los vecinos de una localidad tienen sobre ellos mismos, «proceso que afecta a la cultura –clima de opinión– e incide en las autoridades» (Twelvetrees, 1988, p. 110).

8.2.3. Proceso de intervención colectiva propuesto por Cristina de Robertis y Henry Pascal

El modelo de intervención social generalista –contrario a opciones especializadas propuestas por los autores anteriormente expuestos– propuesto por Robertis y Pascal –entienden que el Trabajo Social es un profesional que no trabaja únicamente con la comunidad, sino que interviene con cualquier unidad de atención–, se apoya en los elementos positivos y dinámicos existentes, tanto en una intervención con individuos y familias como con otras unidades de la vida social más amplia (grupos, áreas geográficas o instituciones). Sus fuentes teóricas son muy diversas, entre las que

destaca las concepciones de C. Rogers, la no-directividad, la corriente dinámica y la interaccionista⁶⁰.

Atendiendo al marco teórico mencionado Robertis (1988, pp. 36-62 y 52-58) y Robertis y Pascal (1994, p. 21) nos introducen en una serie de conceptos básicos para la comprensión del modelo de intervención que plantean, siendo:

- 1) *cambio*;
- 2) *contradicción*;
- 3) *interdependencia*; y
- 4) *equilibrio dinámico* (Robertis, 1988, pp. 69-74; Robertis y Pascal, 1994, pp. 21-24).

El *cambio*, –en contraposición a desarrollo, ayuda, progreso, evolución–, explicita un grado de transformación (brusca, rápida, inesperada, positiva, negativa, etc.) y conflicto. Robertis y Pascal citan a Alinsky para definir el cambio, «significa movimiento y movimiento, fricción. Solo en el vacío el cambio y el movimiento podrían producirse sin la aspereza y el calor del conflicto» (Alinsky, 1976, p. 83). «Este conflicto, sea a nivel social, a nivel individual o a nivel relacional, siempre está presente en toda situación de cambio entre las fuerzas que lo impulsan y las que se resisten a él» (Robertis y Pascal, 1994, p. 22). Supone una exigencia operativa en el trabajo social cotidiano, al precisar determinar de manera inicial: «¿qué se quiere cambiar, para qué y quién quiere cambiarlo, qué se quiere alcanzar como nueva situación?, etc.» (Robertis y Pascal, 1994, p. 22). Este concepto se operativiza a través de la medida y la evaluación del cambio previsto-logrado. En éste sentido, resulta de relevante interés el reconocimiento de la motivación del cliente para cambiar, así como la identificación de los obstáculos y resistencias al cambio, tanto individuales como colectivos.

La *contradicción*, supone percibir los acontecimientos en su relación contradictoria, considerando los aspectos positivos y negativos de manera dialéctica. Es esa complementariedad, el juego de fuerzas aparentemente conflictivas o efectivamente contrarias (Alinsky, 1976), las que nos proporcionan la creatividad práctica.

Por último, la *interdependencia*, nos ofrece una visión integradora de las relaciones entre los diferentes factores que conforman las situaciones objeto de la intervención social, así como las vinculaciones reciprocas.

⁶⁰ Robertis y Pascal explicitan las fuentes teóricas que sustentan el modelo de intervención colectiva propuesto. Concretamente se refieren a Carl Rogers (1989), para quien los individuos son guiados por necesidades de crecimiento, de salud y de autorrealización, y por otra parte, de las diversas corrientes de la psicología, concretamente la corriente dinámica y la corriente interaccionista. La *dinámica* referida a las concepciones de K. Lewin sobre el cambio, las resistencias al cambio, las nociones de «campo» y de interdependencia. La *interaccionista*, en torno a los fenómenos de la comunicación y de interacción entre las personas en el seno de los grupos (Robertis y Pascal, 1994, p. 21).

Los tres conceptos descritos nos permiten percibir la situación del cliente en términos de *equilibrio dinámico*, es decir en un equilibrio constantemente amenazado,

basta con que una de las fuerzas se intensifique, que surja un acontecimiento inesperado, o que un elemento nuevo aparezca, para que el equilibrio sea roto (...) ruptura que provoca la búsqueda de un nuevo equilibrio». (Robertis y Pascal, 1994, p. 24)

Se trata, por tanto, de un equilibrio nunca alcanzado.

Robertis y Pascal hablan del método en trabajo social, entendido como un mismo procedimiento con algunas particularidades en función de las dimensiones del trabajo a realizar. De ésta forma, más que un método específico y único de trabajo social de comunidad, prefieren hablar de la puesta en acción de un proceso metodológico general en trabajo social (con las herramientas necesarias para el abordaje de la dimensión comunitaria) y la adaptación del mismo en función de cada grupo o situación.

Las *fases del proceso metodológico de intervención*, aplicables a la dimensión colectiva, son:

- 1) identificación del problema social colectivo;
- 2) análisis y contextualización de la situación;
- 3) evaluación preliminar y operativa;
- 4) elaboración de uno o varios proyectos de intervención, confrontación y negociación del mismo;
- 5) puesta en marcha del proyecto común y de las intervenciones elegidas;
- 6) evaluación de los resultados y
- 7) clausura de la intervención.

A continuación describiremos brevemente cada una de ellas siguiendo a Robertis, (1988, pp. 75-78) y Robertis y Pascal (1994, pp. 36-43).

Identificación del problema social colectivo o demanda.

El problema social colectivo o demanda es una situación convertida en problema (ruptura, inadecuación) que suscita un reto - desafío de los actores para realizar acciones destinadas a realizar cambios

La situación de dificultad para convertirse en punto de partida de una acción o cambio, es necesario que sea percibido - sentido como importante y vital por los propios interesados, en una doble vertiente:

- a) provocar malestar y
- b) ser capaz de movilizar a personas y grupos a encontrar solución y provocar cambios.

Es fundamental, en éste segundo sentido, precisar con exactitud el problema (motores o movilizadores) y hacer sentir y disponer de un grado de esperanza para su transformación.

Análisis y contextualización de la situación.

Comprender globalmente la situación problema y elaborar hipótesis de trabajo. El análisis de la situación se articula alrededor de cinco ejes:

3.2.1. *Conocer en profundidad el problema colectivo* capaz de ser el motor de la dinamización de la población.

3.2.2. *Descubrir y comprender el medio global en el que se contextualiza el problema*; es decir, analizar la vida colectiva (asociativa, comercial, económica, institucional, educativa, grupal formal e informal, etc.) de una determinada área geográfica, previamente delimitada. Nos permitirá reubicar el problema en el contexto de la vida colectiva, detectando sus fuerzas, tensiones y lazos relacionales. Los autores dedican un capítulo específico (4), para «el estudio del medio», éste se basa en el estudio de la realidad colectiva en su dinamicidad y en los condicionamientos sociales, relacionales, etc. Los autores entienden que el medio no es una realidad «objetiva», sino una realidad «construida». En primer lugar, es necesario delimitar las fronteras de estudio, atendiendo a la naturaleza del medio y a los objetivos de intervención (problemática, sector de población, dimensión territorial, etc.). A continuación plantea un esquema de estudio-análisis, atendiendo a las dimensiones de la vida social (geográfica, histórica y demográfica); perspectiva sectorial (trabajo, comercio, hábitat, formación, tiempo libre y cultura, salud y bienestar social, vida política, vida religiosa), perspectiva cronológica, es decir atendiendo al desarrollo de las «edades de la vida» o «momentos de la comunidad», de las poblaciones que en él conviven y, por último la perspectiva estructural, basada en la construcción dinámica de hipótesis focalizadas que nos permitan un conocimiento más profundo de las relaciones y vivencias de la población. (Robertis y Pascal, 1994, pp. 83-101). En la medida que el «territorio» es percibido y analizado como un sistema en interacción, como una red de relaciones diversas en la que se tejen relaciones de solidaridad-insolidaridad, un lugar donde los actores diversos se encuentran, se enfrentan y, en ocasiones, actúan juntos, todas las fuerzas dinámicas de la vida social estarán presentes con su complejidad y sus facetas múltiples. Señalan que las redes de relación informales existen aunque son más difíciles de detectar que las institucionales.

3.2.3. *Conocer la organización y el funcionamiento de las instituciones que actúan en el territorio delimitado* y, especialmente, las vinculadas más directamente al problema. Reconocer y poner en acción las relaciones entre los grupos y las instituciones, siendo fundamental un conocimiento de éstas, de su organización, de sus redes de poder y de toma de decisiones, para de ésta forma diseñar estrategias de acción eficaces y realistas. Dedican un capítulo (5) para el «análisis de las organizaciones». Robertis y Pascal, indican que el análisis de una organización de-

berá: a) ocuparse en describir las estructuras de poder e identificar los procesos de toma de decisiones; b) poner en claro las estrategias de los miembros (individuos o grupos) de esa organización y c) revelar las fuerzas positivas y las resistencias al cambio. Propone un esquema flexible de análisis de las organizaciones, siendo: 1) identificación de la organización (datos de identificación, trayectoria histórica, entorno, inserción institucional y modalidades de financiación y modo de acceso; 2) descripción de los principios formales de funcionamiento (organigrama, sistemas de relaciones-comunicaciones internas y externas, reparto y definición de tareas y procedimientos de contratación y despido; 3) descripción del funcionamiento informal (relación entre niveles formales e informales en la toma de decisiones, autoridad e ideología, relaciones informales con el entorno y redes de pertenencia; y 4) caracterización de la organización (grado de formalismo, modalidades de toma de decisiones y capacidad de cambio (Robertis y Pascal, 1944, pp. 103-117).

3.2.4. *Reconocer los grupos concretos existentes en el medio social.* Consideran que los grupos son claves para el trabajador social, siendo necesario comprender su funcionamiento interno, comunicación y proyección externa (dedican el capítulo 6 al «análisis de los grupos»). Presentan un guión para el análisis de grupos, basado en un esquema descriptivo completado con otro de funcionamiento externo e interno. El esquema descriptivo del grupo incluye seis puntos: identificación; clasificación; historia; composición; objetivos y realizaciones y medios. En el funcionamiento externo del grupo recurren a K. Lewin, concretamente a la noción y características del «campo social», destacando: la pertenencia de cada miembro a otros grupos; las relaciones con otros grupos y las relaciones entre el grupo y los organismos o instituciones. En referencia al funcionamiento interno del grupo utiliza referencias próximas al psicoanálisis, la corriente rogerianas (no directivas) y la dinámica de Lewin y la de sistemas. Se analizan cuatro procesos: comunicación (verbal y no verbal), interacción (redes de afinidad o estructura afectiva del grupo, subgrupos, roles ejercidos por los miembros y reparto del liderazgo), influencia (tipos de influencia; presiones hacia la conformidad: normas y sentimientos de cohesión, las resistencias al cambio y las presiones innovadoras) y toma de decisiones y de resolución de conflictos (tipos de decisiones adoptadas, fases observadas en la toma de decisiones, obstáculos encontrados, tipos de conflictos y formas de resolución de conflictos) (Robertis y Pascal, 1994, pp. 119-142). Supone, en síntesis, conocerlos en su doble vertiente: a) *cuantitativa*: cuántos grupos, cuántos miembros activos, cuántas manifestaciones, etc. y b) *cualitativa*: cuáles son sus objetivos, qué tipo de estructura de poder y de decisiones, etc.

3.2.5. *Reconocer a los participantes involucrados*, tanto aquellos que pueden contribuir eficazmente al proyecto de acción, como los que pueden oponerse al mismo. Los participantes son los habitantes, los usuarios de unos servicios, las

asociaciones y grupos diversos, los grupos políticos y sindicales, las autoridades locales, etc. Pero no se trata únicamente de identificarlos de manera aislada, sino de descubrir sus relaciones y poderes recíprocos.

Evaluación preliminar y operativa.

Se trata de organizar y relacionar el conjunto de informaciones que disponemos con el fin de descubrir las fuerzas, los aspectos positivos y dinámicos, así como los frenos y resistencias al cambio. Es un procedimiento valorativo, un juicio profesional. Los autores distinguen tres tipos de evaluación según el momento de la intervención en que ésta se sitúe:

- a) *evaluación preliminar, al principio de la intervención;*
- b) *evaluación operativa, realizada con posterioridad; y*
- c) *evaluación de los resultados, al final del proceso de intervención.* En ésta fase nos centraremos en las dos primeras.

La *evaluación preliminar* facilitará la elaboración de la hipótesis de partida que precisa ser verificada. En éste momento el trabajador social aún no dispone de todos los elementos de la situación de manera organizada. Las hipótesis «preliminares» suscitan y delimitan «exploraciones» y, consecuentemente, la recogida más amplia de datos que proporcionan al profesional los elementos necesarios para la *evaluación operativa*. Esta, tiene como objetivo organizar los datos necesarios, considerándolos en su totalidad y complejidad, y elaborar el proyecto de intervención.

Elaboración de proyectos de intervención.

Los proyectos elaborados deben ser confrontados y negociados con el cliente y el organismo empleador, lo que desemboca en un «contrato». Cuando los proyectos representan realmente los objetivos e intereses de los diferentes participantes es cuando éstos podrán ser negociados con las instituciones de la que depende el profesional o pueden financiar los proyectos, pero también considerando otras instituciones presentes en el terreno. Resaltan la importancia que tiene para el trabajador social la adecuada elaboración del proyecto.

Puesta en marcha del proyecto común y de las intervenciones elegidas.

Robertis y Pascal desarrollan ampliamente las diversas herramientas de intervención, entendidas como las acciones llevadas a cabo por los diversos participantes y orientadas a modificar la situación o el problema social. Señalan el entrelazamiento de las estrategias de intervención: consenso, conflicto y concientización, descritas en capítulo anterior. Proponen un proceso metodológico que transcurre en torno a tres ejes de intervención: a) creación de estructuras de intervención e intervención con grupos; b) intervención con grandes grupos y c) trabajo con una población. A conti-

nuación nos centraremos en describir brevemente las herramientas de intervención (Robertis y Pascal, 1994, pp. 143-225).

a) *Crear estructuras de intervención: del grupo al intergrupo.*

La intervención colectiva de los trabajadores sociales se ejerce habitualmente a partir de las organizaciones existentes, sin embargo, se precisa con frecuencia la creación de estructuras apropiadas para poner en marcha el proyecto de intervención, concretamente: 1) constituir estructuras de trabajo; 2) poner en marcha un grupo e intervenir con él y 3) transitar del grupo al intergrupo.

1. *Constituir estructuras de trabajo.* Se trata de construir una estructura estable e impulsora de la intervención colectiva. Es necesario pasar de las respuestas individuales a las colectivas, para lo que es necesario: a) un cambio de mirada y de escucha centrada en las personas y en sus relaciones; b) disponer de herramientas de detección de problemas colectivos (estudios de necesidades y de servicios), recursos (inventario de recursos) y personas capaces de participar en la intervención colectiva; c) aprovechar cualquier ocasión que permita insertarse en el contexto social; y finalmente d) proveerse de estructuras de trabajo de intervención colectiva mediante la constitución de un equipo de trabajo, así como el impulso de relaciones entre grupos. Estos cambios implican al profesional, pero también a la institución y, por tanto a las estrategias de análisis y cambio organizacional (sensibilización e influencia).

2. *Poner en marcha un grupo e intervenir.* Desde que el trabajador social toma la iniciativa de agrupar a un número de personas, hasta que finalmente éste se constituye y se produce las primeras intervenciones, lo más probable es que pase un largo período de tiempo. Un proceso que comprende diferentes etapas que se suceden en el tiempo y que los autores describen cronológicamente.

En primer lugar, los trabajadores sociales han de *identificar las necesidades colectivas de la población a través de la frecuencia de las demandas expresadas individualmente*. Una vez percibida la necesidad, es analizada, desmenuzada, estudiada y evaluada, pues a partir de ésta *evaluación preliminar* es posible elaborar el proyecto de intervención. Esta evaluación de la necesidad colectiva debe permitir precisar tres cuestiones centrales: a) *la naturaleza de la necesidad*, es decir, cómo se manifiesta, quién está afectado, cómo es sentido por las personas directamente implicadas, b) *las fuerzas internas* (cómo es evaluada por los afectados: prioritaria o secundaria; motivaciones e intereses de las personas orientadas a la acción); y c) *el impacto en el entorno o las fuerzas externas*, es decir las manifestaciones y reacciones del entorno a las necesidades colectivas y por tanto la posible presión social (tomas de posición, declaraciones, explicaciones de los poderes locales, etc.).

A continuación se *elabora el proyecto del trabajador social*, lo que supone un proceso de reflexión-elección en torno a cuatro variables:

- a) *los objetivos del trabajador social para el grupo*: ayudar a las personas (grupo como medio de ayuda individualizada), o bien, realizar una acción que produz-

- ca cambios sociales a nivel de vida del barrio o instituciones (grupo como medio para ejecutar un proyecto de acción). En ocasiones, ambas son compatibles.
- b) la *composición del grupo*, en función de los objetivos previstos y siempre atendiendo a la cohesión, cooperación y solidaridad en su seno. Destacan el tamaño del grupo (número que permita la comunicación interpersonal), homogeneidad (características de los miembros),
 - c) la *participación y presencia de los miembros del grupo*. En relación a la participación definir si ésta es voluntaria u obligatoria. Con referencia a la presencia de los miembros, definir si el grupo es cerrado o abierto); y
 - d) la *elección de los miembros del grupo*

Cuando los trabajadores sociales y el organismo tienen el control sobre las variables descritas la tendencia es a desarrollar fuertes expectativas y una importante dependencia respecto del profesional en sus inicios. Si los grupos son creados de manera menos directa la dependencia es mucho menor. Por último los autores destacan que la vida real de los grupos dependerá del nivel de motivación de las personas que los componen; «cuando la motivación es débil, el grupo tiene tendencia a disgregarse rápidamente» (Robertis y Pascal, 1994, p. 153).

Una vez elegido la forma de crear el grupo se trata de *ponerlo en marcha*. En éste proceso es necesario, en primer lugar, negociar el proyecto de creación con la institución de la que dependemos y, a continuación, con las personas implicadas. Robertis y Pascual (1994) dedican el capítulo 8 a «*la intervención con los grupos*». En éste, examinan las diversas herramientas del trabajador social en los grupos, concretamente: a) los medios para favorecer la puesta en marcha de una reunión; b) las intervenciones destinadas a promover la producción del grupo (clarificar objetivos, organizar el grupo –tiempo, contenido, memoria–, facilitar intercambios y la toma de decisiones, y estimular la creatividad); y c) intervenciones que favorecen el desarrollo afectivo del grupo y la ayuda personalizada a sus miembros (desarrollo afectivo del grupo –pertenencia, cohesión, agresividad, placer–, ayuda personalizada a los miembros del grupo, de la ayuda personalizada a la ayuda mutua). Nos presentan la utilización del programa de actividades desde una perspectiva creativa, utilizando las actividades como soporte y presentándonos técnicas concretas para la realización del grupo. Por último, se refieren a las intervenciones que pueden favorecer la evaluación por el grupo y sus diferentes formas (Robertis y Pascal, 1994, pp. 161-192).

3. *Transitar del grupo al intergrupo*. El intergrupo es

Una instancia de trabajo...en la que se reúnen las personas que representan, cada una a un grupo implicado en la acción. Estas personas son la correa de transmisión de las informaciones entre los diversos grupos. El intergrupo está encargado de la coordinación y del seguimiento del conjunto, de ciertas decisiones y tareas, asegurará además un rol de representación (ante las autoridades locales,...). El intergrupo es el grupo portador del proyecto (Robertis y Pascal, 1994, p. 154).

Es necesario conciliar un tamaño de grupo suficientemente reducido (alrededor de doce personas) y, al mismo tiempo, un número considerable de personas y organismos implicados en la acción (pertenecientes a múltiples grupos).

La creación del intergrupo precisa considerar: *a) los actores, b) la estructura del intergrupo, y c) el papel del trabajador social en el mismo*. El intergrupo es el *lugar ideal de entrada de los diferentes actores* en una intervención colectiva: los que están directamente implicados en el proyecto colectivo; los que se encuentran interesados y pueden aportar apoyo material, financiero o moral y otros (organismos o personas) que, sin tener un interés directo en el proyecto y sin representar un apoyo, pueden oponerse y representar frenos a la acción colectiva.

Los asociados son, pues, no sólo aquellos que pueden contribuir eficazmente al proyecto de acción, sino también aquellos que, si no son asociados, es posible que se opongan y hagan fracasar la acción. (Robertis y Pascal, 1994, p. 155)

Por tanto, los diferentes actores se encuentran condicionados por su *pertenencia* (al grupo u organismo que lo delega) y su *poder* (lugar que ocupa en la jerarquía). Para que el intergrupo se constituya y sea portador del proyecto, es indispensable alcanzar un acuerdo de objetivos entre los diferentes actores.

Una vez, definidos los objetivos es preciso *estructurar el intergrupo*. Existiendo multitud de modalidades, que varían con el tiempo y, que incluso, pueden conllevar la constitución de grupos de apoyo. Robertis y Pascal ponen en evidencia los problemas que se plantea a toda estructuración de un intergrupo en referencia a las representaciones y delegaciones. Por último, *la situación del trabajador social en el intergrupo* es fundamentalmente técnica, orientada a poner en marcha el grupo, reunir a los actores, ayudarles a clarificar objetivos. El rol es educativo, de conducción de grupos, orientado a que las personas sean capaces de crear, desarrollar y mantener el intergrupo. Es el técnico, el experto, pone sus competencias al servicio de los proyectos de las persona.

b) Intervenir con grandes grupos.

En la intervención colectiva el trabajador social tienen que trabajar con grandes grupos (asambleas, asociaciones, juntas de barrio, etc.), o bien cuando no es posible la relación «cara a cara» (medios de comunicación, etc.). En ocasiones, estos grupos tienen continuidad, pero en otras ocasiones, no sucede así. En todos los supuestos, su organización precisa recurrir a técnicas muy diferentes de animación, lo que implica que los trabajadores sociales participen con muy diferentes roles: participante, organizador, consulta, apoyo técnico, etc.

Las *características de la intervención con grandes grupos* son identificadas en relación a diferentes aspectos. En relación a los *objetivos de las reuniones*, éstas son fundamentalmente de información y en menos ocasiones para solicitarles opinión. Sin embargo deben sensibilizar y modificar actitudes, dado que la información no es suficiente para producir cambios. Respecto a *las relaciones en el seno de los grandes*

grupos, tienden hacia el anonimato, es decir las personas no se conocen y los temas de conversación son superficiales. Las relaciones se caracterizan por la distancia y la intimidación; aunque existe un interés común en las personas, bien por motivos personales, bien por interés del tema, etc. Por otra parte, las personas que asistan a la reunión están ya sensibilizados al contenido.

Pero las reuniones en gran grupo, por su tamaño y organización, tienen varios inconvenientes o defectos que es necesario considerar: el tipo de reuniones refuerza la pasividad de los participantes y el sentimiento de ser un individuo aislado y en la masa, es decir, atomizado y aislado; acentúa la distancia entre el saber y la ignorancia y la animación formal convierte a los participantes en público.

Para atenuarse estos efectos negativos es indispensable contar con: a) *los medios de organización* (Robertis y Pascal, 1994, pp. 195-199), es decir las invitaciones; el espacio; el material, el tiempo; la acogida de los participantes y un adecuado reparto de las tareas; b) *las técnicas de animación que permitan a cada persona tomar parte activa* en los trabajos (Robertis y Pascal, 1994, pp. 199-204): conferencia, panel o tribuna abierta, mesa redonda, soportes escritos y audiovisuales. Para contribuir a la participación se pueden utilizar técnicas como (Robertis y Pascal, 1994, pp. 204-211): el debate en gran grupo, trabajos en comisión o en taller, las discusiones en 66, las puestas en común en sesión plenaria y los juegos dramáticos.

c) *Trabajar con una población.*

En base a los objetivos de la intervención, los trabajadores sociales pueden necesitar intervenir directamente con una población, bien referida a un territorio geográfico (barrio, ciudad, zona), o bien, a una categoría de población específica. Consideran básicamente dos requisitos para ésta intervención; por una parte la constitución de un equipo de trabajo que protagonice el trabajo comunitario y, por otra, una delimitación del territorio social o geográfico en el que se realizará la intervención.

El objetivo fundamental de las intervenciones con una población, es influir sobre las relaciones de poder, aumentando el poder de las poblaciones dominadas o marginadas... busca el camino de los equilibrios de poder y, (por tanto) tropieza con los detentadores del poder. (Robertis y Pascal, 1994, p. 214)

Enuncian cuatro objetivos de intervención:

- a) *el desarrollo;*
- b) *la construcción – o reconstrucción – de la identidad;*
- c) *el refuerzo de la solidaridad; y*
- d) *la prevención.*

El *desarrollo* entendido como un proceso de cambio integral de las estructuras sociales, políticas, económicas, etc., de los valores insolidarios y del impulso de condiciones favorables para una participación efectiva de la población en los procesos de decisión.

Otro de los objetivos es el de *construir –o reconstruir– la identidad colectiva de un agrupamiento de población, agrupamiento territorial o social*. Se trata de contribuir a crear un movimiento de construcción de la identidad, un «espíritu de barrio» o un «espíritu de pueblo». En los barrios estigmatizados o con población muy heterogénea, es conveniente simultanear acciones basadas en la diferencia y en la similitud, asumiendo no sólo por los habitantes del barrio sino por otras poblaciones. De ésta forma, «la identidad se construirá, pues, en la afirmación de las especificidades y en el rechazo de la clasificación jerarquizada de estas especificidades» (Robertis y Pascal, 1994, p. 216).

El *refuerzo de la solidaridad* a través de la inserción de las personas aisladas en las redes de solidaridad, el reforzamiento de las redes existentes y, si fuera necesario, la creación de nuevas redes. Para ésta tarea, resulta eficaz iniciar con estrategias orientadas a promover espacios de encuentro informales más que estructuras organizativas formales, lo que favorecerá la *solidaridad de vecindad*. Cuando existe un tejido fuertemente desarrollado de intercambios, se pasa a crear una red formalizada de *solidaridad de situación*, basada en una situación o interés común. Es un tipo de solidaridad fundada en la conciencia de unirse para reivindicar y cambiar determinados intereses que les afectan de manera negativa.

Por último, el objetivo de *prevención* es fundamental en el trabajo social. Resaltan la necesidad de no dirigir la prevención a cambiar comportamientos de una población, sino a cambiar situaciones o factores de riesgo. Por otra parte, la prevención debe modificar sus connotaciones meramente negativas de prohibición y centrarse en la reducción de las desigualdades, en el conocimiento y habilidades para manejar situaciones contradictorias de la vida real y promover el bienestar desde la creatividad.

Entre las *técnicas de intervención* específicas del gran grupo, destacando la *encuesta socializante*, las *técnicas de información* y las de *animación*. La *encuesta socializante* tiene su base en los trabajos pedagógicos de P. Freire y favorece el cambio social a través de la toma de conciencia, por la misma población, acerca de las condiciones de existencia y de los medios para comprometerse en su transformación (estrategia concientizante). Al referirse a las *técnicas de información*, formulan principios y efectos del proceso de comunicación y de los elementos que intervienen en la cadena de información. Respecto de las *técnicas de animación*, éstas se orientan a dinamizar y movilizar a la población desde una perspectiva sociocultural; siendo fundamentales los encuentros, la organización de «polos de atracción» y la utilización de lugares cotidianos de relación social.

Respecto a las estrategias de intervención, los autores señalan que los trabajadores sociales pueden utilizar de manera complementaria estrategias de movilización de la población basadas en el consenso o bien en el conflicto, dado que no es posible discernir éste asunto «fuera de las situaciones concretas» (Robertis y Pascal, 1994, p. 223).

Descomponen los diversos elementos de elección de una estrategia en un proceso. En primer lugar, es necesario realizar un análisis de la situación social de la zona de intervención y de la actitud de la población implicada ante esta situación (grado de conciencia de su situación y actitudes que van desde la apatía a la movilización). Ello nos conducirá a la detección de asuntos centrales capaces de movilizar mejor a la población y, por último a la elaboración de objetivos de intervención considerando los recursos disponibles y los que la acción es capaz de movilizar. La determinación de los objetivos requiere la identificación de los diferentes actores implicados por la acción, previendo sus actitudes tanto desde el punto de vista de la colaboración como de oposición. Si la acción pretendida produce unanimidad en los actores implicados se orientará hacia una estrategia que busque la participación de todos en la acción (consenso). Si, por el contrario, son probables las oposición se orientará hacia una estrategia conflictual.

En todo caso los trabajadores sociales deberán estar atentos al riesgo de suplantar a la población:

ellos no son sus portavoces y sus representantes en las negociaciones. El rol del trabajador social es el de incitador de la acción, de consejero de las organizaciones...su lugar no es el del líder. (Robertis y Pascal, 1994, p. 224)

Evaluación de los resultados.

Como señalamos anteriormente, se trata del tercer tipo de evaluación. Su objetivo es controlar la ejecución del proyecto de intervención, medir y reducir las diferencias entre los objetivos iniciales y la ejecución, así como sacar conclusiones para continuar la acción. Permite «reajustar sobre la marcha, introducir factores nuevos que pueden jalonar el cambio, tomar en cuenta los cambios introducidos por la acción» (Robertis y Pascal, 1994, p. 43). Supone cuestionarse si los objetivos han sido alcanzados, si la acción ha respetado los valores y principios planteados, si los medios y las técnicas empleadas han sido satisfactorios, qué resistencias y ayudas han facilitado la acción, cuáles son las consecuencias presentes y futuras, en definitiva, aprender de manera sistemática de la acción planteada y realizada, No se trata tan solo de identificar los éxitos y fracasos sino de explicarlos y sacar conclusiones.

Fin de la intervención.

El trabajador social se retira progresivamente, con cuidado y en el momento adecuado. Es el momento del relevo profesional por las organizaciones y las estructuras de la población misma, los grupos y las personas han adquirido las capacidades necesarias y se han dado los medios para llegar a ser activos y participantes de la vida social. En similares términos a los referidos por Twelvetrees en la fase de retirada, se resalta la importancia de elegir el momento adecuado, dado que un alejamiento prematuro puede ser percibido como un abandono y comprometer todas las adquisiciones acumuladas. Por el contrario, muy tardía puede ocasionar dependencias inne-

cesarias de los grupos y frenar su «avance hacia la autonomía y la autoorganización» (Robertis y Pascal, 1994, p. 43).

Es necesario resaltar que las diferentes fases del método se presentan en la realidad de manera simultánea, enfatizándose así el término de «proceso». En un mismo acto profesional se encuentran todas y cada una de las etapas mencionadas, al atender a la complejidad de la realidad social. Representan el proceso de intervención de manera espiral, como forma de reflejar la complejidad, el movimiento y la simultaneidad de las «fases».

Por último, distingue las técnicas de

- a) *conocimiento y análisis*; y de
- b) *intervención*.

Las primeras se encuentran orientadas a recolectar información y documentación con el fin de profundizar en los conocimientos sobre un problema o población y proporcionarnos elementos de análisis. Las segundas son las destinadas en la acción. Ambas se encuentran, en cualquier caso, destinadas a transformar la realidad, siendo herramientas complementarias en la práctica, es decir, su aplicación es habitualmente simultánea.

Las herramientas de análisis se pondrán en acción antes, después, o durante la intervención misma. Las herramientas de análisis podrán, pues, ponerse en acción al mismo tiempo que las de intervención, no sucediéndose unas y otras de manera lineal, sino, más bien, manteniendo una interacción dinámica (Robertis y Pascal, 1994, p. 47).

8.3. PROCESO METODOLÓGICO DEL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

Con anterioridad se han descrito las aportaciones de autores especializados en la intervención comunitaria, ofreciendo una base teórica y metodológica relevante/importante. Autores que coincidían en señalar que la intervención comunitaria es un proceso generador de cambios desde el primer momento, señalando la conveniencia de iniciar la intervención a partir de una investigación o acercamiento comunitario y sugiriendo unos procedimientos y unas técnicas de análisis e intervención.

El proceso metodológico que se presenta se explicita mediante «fases» –por cuestiones de presentación y «docentes»–; no siendo etapas que se suceden una tras otra, propios de un proceso lineal, sino que son operaciones, que aunque se diferencian de los objetivos que persiguen, se desarrollan circularmente, algunas de ellas incluso de manera simultánea y complementariamente en el tiempo. Un enfoque unitario (Goldstein) e integrado (Pincus y Minahan), basado en la perspectiva ecológica. Una propuesta que pretende superar el enfoque fasico de los procedimientos tradicionales, considerando las etapas como círculos abiertos, que se retroalimentan y se recons-

truyen transaccionalmente. Así, el desarrollo de cada una de ellas repercute en el resto, de manera dinámica y en constante cambio e innovación; a la vez, que puede llevarnos a la revisión de anteriores –proceso retroactivo–, en definitiva, un proceso circular con principio y sin fin.

El proceso metodológico que se presenta se vincula con un Trabajo Social con comunidades centrado en el modelo de desarrollo local estratégico, integral y sostenible y organizado en torno a:

- 1) *caracterización y enlace con la comunidad;*
- 2) *análisis estratégico;*
- 3) *formulación y formalización de la intervención;*
- 4) *implementación de la propuesta de intervención comunitaria. y*
- 5) *evaluación, validación y/o reformulación del modelo de intervención.*

El proceso metodológico se plantea a partir de objetivos centrados en la tarea y en el proceso. Los primeros orientados a la consecución de tareas con resultados tangibles y los segundos vinculados a la creación e impulso de estructuras y dinámicas comunitarias que permitan su autodeterminación, en éste caso le hemos denominado «grupo/red motor del desarrollo local», y donde el/a trabajador/a social está siempre detrás de la cabeza del grupo o equipo de organización comunitaria.

Ciertamente no podemos obviar el marco institucional del que solemos depender los trabajadores sociales, así como la percepción y expectativas que sobre nuestro trabajo tienen tanto las instituciones, los grupos y los ciudadanos, individualmente considerados. En éste sentido, por una parte, nos encontramos con instituciones que enfatizan el trabajo asistencial y centrado en las personas y en las familias, en el mejor de los supuestos. Los Servicios Sociales, especialmente los de Atención Primaria, han sido, tradicionalmente, el Sistema de Protección Social desde donde se han propuesto líneas de intervención comunitaria, aunque no debemos «caer» en la tentación de considerar éste ámbito ni el único ni tampoco como el mejor o el principal impulsor. Constatamos experiencias en el ámbito de la salud, la educación, la vivienda, el empleo-formación, etc., o bien, de la integración de ellas, de enorme validez. Ningún Sistema es mejor o peor, es necesario involucrar a todos ellos, creando estructuras que impulsen iniciativas integradas de desarrollo local. Por otra parte, la población ha adquirido una imagen –representación social– de nuestro trabajo que es preciso modificar no desde los discursos sino desde la misma práctica, dado que ha sido ésta, fundamentalmente, la que ha proporcionado la imagen.

Ambos cambios, institucional y poblacional, tienen un denominador común y no es otro que introducir en la organización y en la dinámica del servicio y del trabajo cotidiano una perspectiva comunitaria. Una organización que favorezca «tiempos» para trabajar con grupos, para transformar las demandas individuales en necesidades colectivas sentidas, para influir en las políticas y organizaciones locales, para proponer e impulsar nuevos mecanismos de participación ciudadana, etc. Pero ésta

organización institucional no tendrá resultados si los profesionales no somos capaces de integrar lo individual y lo colectivo, lo cuantitativo y lo cualitativo, el proceso con las tareas.

8.3.1. Caracterización y enlace con la comunidad

Se propone un proceso de investigación-acción *sistemático, creativo y reflexivo* que incorpora las diversas perspectivas que configuran la realidad social, relacional e institucional de una determinada comunidad. Un proceso:

- *sistemático* en tanto ordenado y concatenado en una secuencia lógica;
- *creativo*, en el sentido de implementar un proceso innovador capaz de integrar discursos, percepciones, voces, relaciones; y
- *reflexivo*, como cualidad humana promovible y a partir de la cual los actores son protagonistas de los procesos comunitarios.

Este proceso de investigación-acción proporcionará los elementos suficientes para analizar e interpretar la realidad (diagnóstico) y facilitar la toma de decisiones para el posterior diseño de la intervención (líneas posibles de intervención).

De ésta forma, se diseñan unas líneas estratégicas progresivas y flexibles de acercamiento a la realidad comunitaria en íntima relación con los actores sociales que interactúan y construyen la comunidad que deseamos conocer. Un estudio basado en un conocimiento cuantitativo y cualitativo de la realidad de la comunidad, sus interrelaciones, tendencias, recursos existentes y potenciales, contextos favorecedores y/u obstaculizantes, etc.

Así, la ecología de las relaciones, percepciones y «voces» de los distintos actores y organizaciones se retroalimentan entre sí, configurando un movimiento permanente favorecedor de un conocimiento más real, diverso y crítico de la comunidad. El reto se centra en el diseño de estrategias que permitan la máxima diversidad en la audición, incorporando al proceso, la compleja red de interrelaciones que coexisten en la comunidad, en definitiva, un proceso que favorezca la comunicación procesual.

El reconocimiento de la reflexividad como cualidad humana y social generalizada y promovible, permite considerar a los actores sociales como los verdaderos artífices del proceso y resultados. La investigación se convierte así en investigación-acción, en un proceso innovador, que integra los discursos, las percepciones, las construcciones sociales de los distintos actores respecto de la comunidad, promoviendo su acción creadora e incorporándolos desde el inicio, a todo el proceso metodológico de intervención en el Trabajo Social con comunidades. La participación ciudadana se incorpora como elemento constructor y vertebrador del proceso de intervención en, con y para la comunidad de nuestra propuesta.

Conlleva las siguientes actuaciones:

- *Exploración y delimitación de la comunidad.*
- *Caracterización de la comunidad (perfil).*
- *Organización del servicio y trabajo desde una perspectiva comunitaria.*
- *Identificación y localización de:*
 - *personas clave y líderes, así como*
 - *grupos y organizaciones sociales existentes.*
- *Elaboración de un directorio de:*
 - *recursos y*
 - *redes sociales (grupos en red).*
- *Identificación de las necesidades sentidas.*
- *Creación de una red abierta o agrupación de desarrollo local (integrada por todas aquellas personas y entidades colaboradoras del proceso de intervención comunitaria).*

El proceso de aproximación a las realidades comunitarias conlleva básicamente dos estrategias simultáneas. La primera orientada a la exploración y descripción de la comunidad a través de un procedimiento indirecto de recogida de información y, la segunda, a la identificación de las necesidades sentidas y de las redes relacionales existentes en el territorio, articulada mediante un proceso concreto centrado en las manifestaciones de sus actores respecto de ésta.

En un primer momento, se elaborará un *perfil de la comunidad* en torno a la información más externa (procedimiento indirecto), objetiva («hard» según Twelvetrees) cuantificable y cuantificada. Para ello se utilizarán técnicas de conocimiento como la observación y el análisis documental, tanto de fuentes internas de los servicios (informes, demandas registradas, evaluación, programas y proyectos realizados) como externas. Simultáneamente, se desarrollan las entrevistas informales o contactos lo que favorecerá la progresiva aproximación a la información subjetiva («soft» según Twelvetrees), basada en el discurso de profesionales, personas clave, líderes y ciudadanos mediante técnicas más cualitativas. Ambas actuaciones se enriquecen/retroalimentan mutuamente, dado que el primero nos permite identificar a actores y redes sociales, a la vez el contacto con éstos nos permitirá **identificar las necesidades sentidas y focalizar progresivamente la investigación-acción.**

Las *necesidades colectivas* podemos identificarlas preliminarmente a partir del análisis de las demandas individuales y de las realizadas por los grupos de afectadas u organizaciones comunitarias. La perspectiva individual de la demanda y utilización de los servicios nos permite, mediante procedimientos estructurados, identificar necesidades colectivas (sectoriales y/o zonales). La información que nos proporcionan los informantes clave y las personas relevantes de la comunidad, favorecen el conocimiento y enlace con la comunidad y de sus necesidades. A éstas fuentes, podemos incorporar las «secundarias», que enriquecerán la comprensión de la comunidad, su comparación con otras, sus problemáticas y sus tendencias.

En ésta fase se enfatiza el proceso y las operaciones concretas orientadas a la consecución de un progresivo acercamiento a la comunidad. Para ello se ha de crear un complejo sistema de interacciones directas e indirectas favorecedor de la pluralidad y diversidad de conocimientos de la comunidad, que la enriquezcan en su comprensión y posteriormente en los procesos de intervención.

La comprensión de la complejidad del tejido social e interrelacional requiere de un acercamiento y de una mirada comunitaria integradora (identificando interacciones, líderes, organizaciones, puntos de encuentro) para comprender (aprender y aprehender) la cotidianeidad relacional. Así, el diseño de éste primer acercamiento comunitario se ha de construir en «árbol» –símbolo que representa una sólida base-raíz, multitud y diversidad de ramificaciones y continuo crecimiento–, lo que va a permitir su propia revisión y el enriquecimiento, a partir de las aportaciones que desde diferentes perspectivas ofrezca la relación comunicativa con la comunidad.

Impulsar un trabajo social en perspectiva comunitaria supone **organizar el servicio y el trabajo cotidiano** de manera muy diferente al «tradicional». En muchas ocasiones, nos encontraremos con obstáculos institucionales y poblaciones para estructurar el servicio y la actividad profesional con una perspectiva comunitaria. Los responsables institucionales, los grupos, las organizaciones y las personas han adquirido, de manera general, una imagen del servicio y de nuestra actividad profesional más cercana a lo individual, a lo paliativo, a lo asistencial, etc. Con el paso del tiempo se ha construido una representación social de nuestro rol, cometidos y objetivos no acordes, en la mayoría de las ocasiones, a un trabajo con dimensión comunitaria y, por ello, cuando pretendemos dar un giro a éste estilo profesional debemos de re-construir de «nuevo» esta imagen, estas expectativas, etc., desde la «palabra» pero también desde la «acción».

Por todo ello, es fundamental en éstos primeros pasos atender y cuidar aspectos prácticos, tales como:

- a) Detectar-percibir la imagen que del Trabajo Social tiene la población y de la institución y equipos. En éste sentido, es conveniente ofrecer, a la vez, información sobre nuestros cometidos, dándonos a conocer.
- b) Cuidar los primeros contactos, establecer máximos contactos, no excluir a personas, grupos e instituciones en el proceso de caracterización e inmersión en la comunidad.
- c) Generar redes, no dejar pasar oportunidades de hacer o renovar un contacto.
- d) La ciudadanía y sus grupos/organizaciones deben conocer lo que hacemos y pretendemos.
- e) Cuidar y adaptar las formas externas a las diversas realidades: causar favorables impresiones, formalizar contactos, flexibilizar encuentros, puntualidad, explicar motivos, etc.
- f) Aprender a observar la cotidianeidad comunitaria, lo que se dice y lo que no se dice. Integrarse en el «paisaje» comunitario.

- g) Cuidar la comunicación interpersonal y con las organizaciones: empatizar; generar preguntas reflexivas, receptividad, establecer compromisos, etc.
- h) Contrastar la información sin vincularla a los agentes que nos la ofrecen.

El objetivo general es **caracterizar la singularidad de la comunidad** a partir del estudio de las variables sociodemográficas, económicas, institucionales, políticas y culturales. Una estrategia orientada a obtener un perfil general de la comunidad, a la vez que iniciar el proceso de identificación y contacto con sus actores sociales (ciudadanos, grupos, organizaciones, etc.). Los elementos estructurales expuestos por Marchioni (1997, 1999), concretamente la población, las necesidades, las demandas y los recursos, representan, a grandes rasgos, las dimensiones necesarias para caracterizar a la comunidad⁶¹. Es fundamental incorporar la «participación» como elemento estructural y dinámico de estudio y análisis: nivel, mecanismos y organización en el ámbito municipal.

Para ello se utilizará, inicialmente, el procedimiento indirecto, es decir la revisión y el análisis de documentos escritos, audiovisuales y digitales que nos proporcionarán una aproximación a la realidad de la comunidad, concretamente en aspectos referidos a la: delimitación geográfica, perfil demográfico de la población, sectores económicos predominantes, mercados de trabajo, composición espacial, organización y funcionamiento de la administración local y sus órganos de representación, grupos políticos existentes y resultados electorales, organizaciones empresariales, empresas de economía social, grupos sociales y entidades no lucrativas; entre otros. Esta aproximación a la realidad de la comunidad implica en la práctica iniciar los contactos con los actores sociales, dado que en la búsqueda de la información, fuentes y organismos nos permite, a su vez, relacionarnos con ellos, lo que nos proporcionará un directorio/«madeja» de informantes potenciales, de personas relevantes de la comunidad, con los que trabajar de manera directa-conversacional.

La **caracterización de la comunidad** conlleva fundamentalmente tres objetivos de conocimiento:

1º. *Conocer y analizar el contexto institucional y profesional desde donde implementa la investigación-acción el/al trabajador/a social.*

2º. *Caracterizar la singularidad de la comunidad.*

3º. *Identificar, conocer y describir, preliminarmente, las zonas y colectivos de especial atención.*

El trabajador social debe *conocer y analizar con rigor la Institución, en general, y el Centro / Servicio / Departamento en particular*, desde donde desarrolla su labor, entre otros aspectos:

- Trayectoria histórica de la Institución y de los Servicios que ofrece.

⁶¹ Aunque existen otras propuestas para estudiar la comunidad, como son: Ander-Egg (1980), Ware (1986), Twelvetrees (1988), Robertis y Pascal (1994), Rosa Gimeno (1996); Red Vega (1993), Suárez y Dieguéz (2002), entre otros.

- Normativa que le afecta relacionada cronológicamente.
- Organismos e instituciones relacionadas con la Institución y Servicio
- Objetivos y funciones.
- Organización y funcionamiento: organigrama, sistema de jerarquización, comunicación entre niveles y equipos de trabajo, etc.
- Valores y principios rectores (escritos o no) que inspiran la actividad de la institución, del servicio y de los profesionales.
- Partidos políticos que conforman la institución en el pasado y en la actualidad.
- Estructuras formales e informales de participación ciudadana que dispone
- Equipos de trabajo (unipersonales, interdisciplinarios), roles profesionales, dimensión de trabajo (individual, colectiva), etc.

En coincidencia con Robertis y Pascal (1994), el análisis de una organización deberá: a) ocuparse en describir las estructuras de poder e identificar los procesos de toma de decisiones; b) poner en claro las estrategias de los miembros (individuos y grupos) de una organización; y c) revelar las fuerzas positivas y las resistencias al cambio.

Cuando es la Institución la demandante de una investigación focalizada en el ámbito de la comunidad, es preciso conocer y analizar, entre otros: la motivación y finalidad del mencionado estudio; grado de vinculación de la Institución con los resultados del estudio; condicionantes y potencialidades del estudio y análisis de la influencia y vinculación social del estudio en la Institución y en la política social.

El segundo objetivo centrado en *caracterizar la singularidad de la comunidad*, se operativiza en torno a la siguiente secuencia:

- 1) *Diseñar el proyecto de investigación;*
- 2) *Recoger la información y documentación necesaria; y*
- 3) *Elaborar un Informe Preliminar y Descriptivo que caracterice a la comunidad.*

1.- Diseñar el proyecto de investigación-acción.

1.1.- *Delimitación del área o ámbito de investigación-acción:* unidades poblacionales, ámbito territorial-geográfico y administrativo y/o marco temporal (sincrónicos y/o diacrónicos). El primer paso será delimitar el área o ámbito concreto sobre el que nos centraremos para realizar la investigación-acción. Para ello, es fundamental considerar el interés de la entidad, del profesional o equipo, de la propia comunidad, de los servicios previstos a implantar, etc.

1.2.- *Marco teórico.* Explicitar tipo de investigación⁶². Inicialmente la investigación es de tipo exploratorio y/o descriptivo. Enunciación de hipótesis, objetivos de estudio y unidades

⁶² La investigación exploratoria supone un primer paso en la investigación o aproximación a la realidad comunitaria; aunque existen otros tipos de investigación: descriptivos y explicativos. La investigación exploratoria, examina «...un fenómeno para describirlo más completamente o para diferenciarlo de otro» (González Río, 1997, p. 38), se utiliza cuando se conoce muy poco del problema y/o se pretende establecer un primer contacto que permita una investigación más profunda. La estrategia descriptiva investiga la extensión e interrelaciones de un determinado problema social, pero no tiene como finalidad la búsqueda de la causalidad, es decir la relación causa-efecto. Se trata

de análisis. La hipótesis es la relación potencial entre dos o más variables en una situación determinada.

Se formulan a modo de proposiciones en las que se afirma la existencia o inexistencia de asociación esperada entre dos o más variables que contienen conceptos que determinan lo que ha de analizarse. Para ello, las hipótesis deben traducirse en variables empíricas o indicadores» (Reglero, 2001, p. 19).

La formulación de hipótesis pretende definir, explicar y predecir con vistas a aumentar nuestra comprensión de los mismos y su contexto. Los objetivos de estudio pueden definirse como límites deseables a alcanzar en la investigación, a los que se procura llegar a través de acciones o actividades (Aylwin de Barros, Jiménez y Quesada, 1982). Por último, la selección de unidades de análisis se refiere a la identificación y delimitación de la unidad de atención. Meyer (1976) señala diferentes categorías al efecto: de problemas (salud, educación, etc.); poblacionales (personas mayores, etc.).

1.3.- *Definición de variables e indicadores.*

1.4.- *Determinación de las actividades, técnicas y fuentes de información a utilizar para la recogida de información:* primarias y secundarias. Integración de técnicas cualitativas y cuantitativas: encuestas, entrevistas, análisis de contenido, documentación diversa de las instituciones locales, propia o ajena, etc.

1.5.- *Calendario de ejecución y de los recursos necesarios.*

1.6.- *Elaboración de los instrumentos de recogida de datos e información:* cuestionario, protocolo de observación, guías de entrevista y coloquios de calle, etc.

2.- Recoger la información y documentación necesaria

Recoger la información y documentación necesaria tanto de la Institución de la que dependemos, como de otras Instituciones y de la misma observación en y desde el territorio. Las actuaciones y la profundidad de las mismas dependerá de diferentes factores: recursos económicos y humanos disponibles, voluntad política, investigación focalizada, preliminar u ordinaria, etc.

2.1.- *Selección de la muestra:* tamaño y tipo de muestreo (en su caso).

2.2.- *Formación de las personas encargadas de colaborar en la recogida de datos* (en su caso).

2.3.- *Realización de un «pre-test» a los instrumentos de recogida de datos* (en su caso).

2.4.- *Recogida material de los datos.*

de descubrir la naturaleza y extensión de un problema social particular, para determinar el tipo mas adecuado de respuesta (Rubbin y Babbie, 1997). La relación causa-efecto será determinada a partir de la investigación que se realice en el momento de la elaboración de la hipótesis diagnostica con que concluye ésta fase. El nivel de conocimiento proporcionado facilita la identificación de variables y las relaciones entre los individuos, grupos y organizaciones de la comunidad. Se pueden identificar tres tipos de asuntos que pueden ser investigados con ésta estrategia: a) descripción de la extensión de las necesidades, en nuestro caso referido a la comunidad; b) evaluación de la práctica profesional de los distintos actores profesionales que intervienen en la comunidad; y c) evaluación de Centros, Programas y Servicios. La caracterización de la comunidad es fundamentalmente una estrategia descriptiva, que posteriormente podrá ser especificada a través de otro tipos de investigación, como las explicativas que «intentan dar cuenta de una relación de causa-efecto entre dos o más fenómenos» (González Rio, 1997, p. 39), explican los efectos de ciertas causas, o bien las causas de ciertos efectos; por lo que se requiere la elaboración de hipótesis.

3.- Elaborar un Informe Preliminar y Descriptivo

Un Informe Preliminar y Descriptivo que caracterice a la comunidad resultado del proceso anterior.

3.1.- *Preparación y elaboración de datos:* verificación, supervisión y codificación.

3.2.- *Explotación y tratamiento de datos.*

3.3.- *Descripción de los datos objetivos.*

3.4.- *Elaboración de Iª Parte del Informe Descriptivo.*

En función de la información obtenida, la reconversión de demandas individuales en colectivas y, a partir, de la definición de indicadores de riesgo social (desempleo, precariedad laboral, renta per cápita, condiciones de hábitats, déficits en equipamientos y accesos a servicios, espacios de decisión, etc.) podremos **identificar zonas o unidades geográficas y colectivos o sectores de población en situaciones de dificultad social**. Esta fase requiere de las *habilidades profesionales* tales como: observar, entrevistar, registrar, analizar e interpretar la información, localizar y registrar información, analizar lógicamente el pensamiento, realizar análisis deductivo e inductivo y reflexionar a partir de los datos.

Durante esta primera «fase», se persigue identificar los centros de interés, oportunidades y situaciones de dificultad que puedan convertirse en punto de partida de análisis e intervención comunitaria. Para ello es necesario que sean percibidas/sentidas como importantes y vitales por los propios interesados, en un doble sentido:

- a) *provocar insatisfacción o malestar en la población (personas, grupos y organizaciones) y*
- b) *ser capaces de movilizar a personas y grupos a encontrar soluciones colectivas y provocar cambios en la realidad comunitaria.*

Se iniciara la investigación-acción, mediante un proceso constante de contacto con el territorio y sus habitantes, en un doble sentido: objetivo e intersubjetivo. Los aspectos objetivos e intersubjetivos de la realidad comunitaria lo conocemos mediante la aproximación directa a los espacios públicos y privados. En el primer caso, supone recorrer y observar intensamente el territorio, identificando los lugares de trabajo, reunión, ocio, etc., mediante su registro cartográfico en un mapa que diferencie no solo espacios sino también tiempos, sectores de población a los que se refiere, tipo de actuaciones e interacciones que se desarrollan, etc. En relación al conocimiento de la composición social de los espacios privados, se trata de entrar en contacto con unidades domésticas y organizaciones sociales.

En relación a las *unidades domésticas*, se pueden seguir dos criterios, el geográfico o el de redes sociales. El primero consiste en extraer una muestra aleatoria de unidades domésticas a partir de identificar y cuantificar, en la medida de lo posible, la totalidad de viviendas. Este método es de utilidad para la aproximación en medios urbanos de escaso tamaño, o bien en estudios centrados en barrios o zonas muy localizadas y reducidas, lo que permite una adecuada selección de los grupos de unidades fami-

liares a contactar. El segundo consiste en partir de una o varias redes de socialización identificadas, que nos facilite entrar en relación con unidades familiares diversas. A partir de ese grupo inicial de contacto se sigue la red de parentesco, de vecindad y de amistad, utilizando la táctica que se conoce como la bola de nieve. En relación a las *organizaciones sociales* seguiremos el criterio de las redes sociales, partiendo desde las redes naturales e institucionales. En el primer caso, las unidades familiares iniciales nos proporcionan contactos con las organizaciones vecinales y sociales existentes en el su entorno social próximo. A partir de éstas primeras interacciones suceden las siguientes, mediante la táctica de la bola de nieve. De igual forma sucederá con las institucionales, siendo el inicio a la que pertenecemos.

Una vez seleccionas las unidades domésticas y las organizaciones sociales procede mantener contacto con las familias y las personas representantes, respectivamente. El objeto de las entrevistas con las familias (coloquios familiares) es conocer las relaciones con el entorno social e institucional, la valoración que les merece las instituciones públicas que la representan y las organizaciones civiles que conoce, el grado de satisfacción respecto de las condiciones y la calidad de vida en la comunidad, los sucesos y acontecimientos históricos de interés, etc. En referencia a las organizaciones sociales se trata de identificar las redes de relaciones sociales (grupos de ayuda mutua, grupos informales) institucionales (públicas y privadas) existentes en la comunidad; así como la calidad de las redes: percepciones y grados de colaboración interinstitucional, acciones hacia la comunidad, etc. De ésta forma, dispondremos de la información necesaria para elaborar un directorio flexible de redes y un mapa de relaciones comunitarias. Una recolección directa, amplia y sistemática en el espacio y tiempo de información por parte de los actores sociales, haciéndoles partícipes del proceso (recogida y devolución).

De ésta manera podemos identificar dos objetivos generales, por una parte, los de conocimiento (tarea) y, por otra, los de proceso. Respecto de los primeros nos interesa conocer: las necesidades sentidas de la población, cómo las prioriza ella misma, las soluciones que considera para resolver las necesidades, a quienes responsabiliza de las soluciones y a qué se compromete para resolver esos problemas. En relación a los objetivos de proceso nos referimos a: iniciar la toma de conciencia individual y colectiva acerca de las necesidades identificadas y compartidas, incorporar a las personas al proceso de participación, desarrollar capacidades y habilidades para que definan y prioricen necesidades y ofrecer nuevos patrones de interrelación colectiva.

Las dimensiones de conocimiento pueden sintetizarse en:

- oportunidades y carencias de la comunidad;
- organización y funcionamiento de las instituciones y los grupos que actúan en el territorio;
- funcionamiento interno y proyección externa de los grupos y organizaciones;

- relaciones existentes y potenciales (percepciones y grados de colaboración y cooperación, conflictos interinstitucionales, acciones comunitarias emprendidas desde los diferentes recursos) y
- formas y niveles de participación local.

Las técnicas y protocolos recogida de datos son, esencialmente, cualitativas aunque también condicionadas, fundamentalmente, al tamaño de la comunidad y/o colectivo de población:

- a) entrevistas semiestructuradas, dirigidas a conocer el funcionamiento interno (preguntas cerradas), proyección externa y percepción de la comunidad (preguntas abiertas);
- b) entrevistas abiertas, no estructuradas o informales, destinadas a personas anónimas, líderes y personas clave;
- c) grupos de discusión u otras técnicas que faciliten la interacción personal;
- d) observación.

Considerando que ésta fase metodológica se caracteriza por su carácter, fundamentalmente cualitativo, es la entrevista abierta y la observación las principales técnicas utilizadas. De ahí que la *guía de entrevista* y el *protocolo de registro de observación* sean las herramientas básicas, no únicas, de trabajo.

La *guía de la entrevista* se elabora a partir de un listado temas a tratar y es un apoyo fundamental para recordar los principales asuntos que deben ser abordados. Para la adecuada elaboración de ésta se requiere de un conocimiento previo del sujeto destinatario de la entrevista, al objeto de adecuarla a sus características socio-culturales. Entre los temas a considerar en ella podemos destacar: historia del barrio y municipio, cambios que ha sufrido la comunidad y perspectiva de los mismos, visión de las instituciones sociales, participación en organizaciones civiles o políticas, relación con organizaciones formales o informales, problemas que detecta en su zona, priorización de los señalados, soluciones consideradas para la resolución de los mismos, etc. Por otra, es un instrumento de especial importancia cuando la aproximación a la realidad comunitaria es realizada por diferentes profesionales, equipo o instituciones, dado que garantiza que todos ellos aborden en sus interacciones los mismos temas generales, con independencia de la profundidad y enfoque que cada uno le quiere dar.

En relación al *protocolo de registro de observación*, su elaboración se formaliza desde una doble perspectiva: focalizada y abierta. La primera referida a permitir la observación y recogida sistemática y centrada en aspectos concretos que se desean conocer. Con la segunda perspectiva se pretende que el protocolo de registro, permita, a su vez, anotar otros acontecimientos o situaciones que acontecen en la vida cotidiana de la comunidad y que no han focalizados.

Estos instrumentos nos permiten una aproximación comunitaria reflexiva, mediante la ordenación de los temas posibles que pueden y deben aparecer en la entrevista u observarse.

Una vez, disponemos de los instrumentos a emplear es conveniente *elaborar un programa de trabajo*, detallando las actividades a emprender y el calendario previsto de inicio y finalización de cada una de ellas. Posteriormente *se recogerá la información* a través de una muestra representativa de la población que nos permitirá *identificar las necesidades sentidas por la población, las redes de relaciones entre las diferentes instituciones y las acciones a la comunidad*. Las estrategias de *selección de las personas, familias, grupos, y representantes de entidades a entrevistar* precisa considerar el aspecto cuantitativo y cualitativo. El primero referido a intentar entrevistar al mayor número de personas posibles, y el segundo, orientado a seleccionar a los actores sociales que mejor representen la pluralidad del universo de la población.

Primeramente debemos definir la estrategia de *definición y selección de la muestra*, caracterizada por ser abierta y adaptada a factores intrínsecos y extrínsecos del proceso de aproximación a la comunidad (tiempo y recursos disponibles, información y documentación previa existente, tamaño de la población, estudios e investigaciones realizadas, etc.). La elección debemos realizarla con sumo cuidado, dado el sesgo que puede conllevar en cuanto a la información obtenida, pero aún más importante, por la interpretación que la población pueda realizar de ella («de los elegidos a informar y ser informados»). Es fundamental, realizar una elección que permita dar cabida a una amplio y heterogéneo abanico de «voces», atendiendo a aquellos habitualmente «no escuchados».

El proceso de selección de la muestra en ésta secuencia de aproximación a las redes sociales naturales de la comunidad y a las necesidades sentidas, podemos realizarla utilizando la *táctica de la bola de nieve*. El *diseño muestral* mediante bola de nieve es de tipo no probabilístico, siendo el más adecuado en éste fase del proceso metodológico al pretender estudiar actores y organizaciones sociales concretos, desconocidos y en ocasiones difíciles de localizar por otros mecanismos. El procedimiento general consiste en que a cada persona y grupo, después de la entrevista, se le pide el nombre y la identificación de una o más personas, grupos y organizaciones sociales existentes en la comunidad. *El acceso a las personas, grupos y organizaciones* puede realizarse utilizando las redes públicas o privadas. La primera referida a personas con responsabilidades públicas y la segunda relacionada con los familiares, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, etc. Es a través de amigos, parientes, contactos personales y conocidos como accederemos a los líderes de la comunidad que nos facilitaran una aproximación a la realidad comunitaria. Es por ello que la invitación a los potenciales entrevistados a participar en ésta aproximación sea precedida por un contacto realizado a través de los canales naturales donde el sujeto desarrolla su actividad (Sierra, 1998, p. 313).

En la estrategia de aproximación, es necesario cuidar el proceso de captación de los informantes. El acceso a los entrevistados a través de las redes sociales que configuran su contexto natural, garantiza a priori una disponibilidad discursiva, una adecuada interacción conversacional. Favorecerá la cooperación del entrevistado, dado

que no ha sido el azar lo que ha determinado su selección, sino las personas que conforman la red de relaciones sociales naturales. Por tanto, la selección de los entrevistados requiere una captación de redes naturales y sociales existentes en la comunidad.

Las decisiones muestrales precisan considerar el aspecto cuantitativo y cualitativo, el primero referido a intentar entrevistar al mayor número de grupos y organizaciones posibles, y el segundo, orientado a seleccionar a los actores sociales que mejor representen (no solo estadísticamente) la pluralidad del universo relacional. En la estrategia de aproximación, es necesario cuidar el proceso de captación y acercamiento de/a los informantes, siendo recomendable realizarlo a través de las propias redes sociales que configuran su contexto natural, dado que favorecerá la interacción conversacional.

El proceso de escucha e individualización de los problemas se realizará solicitando expresamente a los ciudadanos su colaboración. Para ello, es recomendable resaltar la importancia que se le otorga a su opinión como persona, su relevancia en el punto de vista que puede ofrecer para la aproximación a la realidad comunitaria y su comprensión. Debemos clarificar y garantizar de antemano aspectos tales como: motivos e intenciones de la entrevista, destino final de los resultados, entidades vinculadas, anonimato, confidencialidad y devolución.

En éste proceso identificaremos el problema o centro de interés colectivo capaz de ser el motor de la dinamización de la población. Un proceso de «escucha» de las necesidades expresadas por la misma población, no para ser objetivadas, «filtradas» y prescritas por el técnico, sino para ser identificadas y puestas a discusión por y para la misma población. Comprender el medio social a partir de la individualización de los problemas nos permite «reubicar» el problema en el contexto de la vida colectiva, detectando sus fuerzas, tensiones y relaciones. Por su parte, el conocimiento de las redes sociales y las acciones «hacia la comunidad» nos permite conocer con mayor precisión la dinámica comunitaria y de sus grupos, a la vez, que identificar estrategias que nos permitan vincularnos con las redes sociales existentes.

Pero no todas las fuerzas y actores locales serán favorables a introducir cambios. Existirán quienes apoyen y quienes se opongan a introducir cambios; personas y grupos que pueden verse positivamente afectados por el proceso («los no escuchados») y otros que considerarán éste como una situación amenazante a su status («grupos con influencia institucionalizada»). Ninguno de ellos, deberá ser excluido, sino todo lo contrario, debemos plantear un proceso inclusivo.

Toda la información recabada nos permitirá elaborar un Informe Descriptivo que se presenta a las personas, grupos y entidades que han colaborado en su elaboración y quiénes lo revisarán. Supone una devolución de la información a los actores y organizaciones sociales que han hecho posible la misma y a toda la comunidad, lo que generará credibilidad en nuestro trabajo, dado que los ciudadanos acceden al «resultado», es decir a una información sistemática y ordenada y a la posibilidad de espacios de discusión, deliberación y debate.

La presentación pública, por otra parte, permite protagonizar a las personas, grupos y entidades que han contribuido en su elaboración, favoreciendo la progresiva inclusión de otros actores y discursos. Para ello, podemos utilizar diferentes *técnicas de información* (mesas redondas y soportes escritos –paneles–, audiovisuales, en internet) y, simultáneamente *técnicas de participación* (debate, comisión, discusión en 66, entre otras) y que posteriormente describiremos en el apartado referido a técnicas.

El mencionado Informe recogerá: el perfil de la comunidad, la identificación de las necesidades sentidas, las posibles soluciones y obstáculos, las entidades y organizaciones que debería involucrarse en su resolución. Incorporará unas «líneas estratégicas-metodológicas comunitarias» muy genéricas a emprender en la localidad o zona. Este Informe una vez revisado, será presentado al órgano competente de la Institución u organización de la que depende el trabajador social, para su aprobación, en su caso. De esta forma conseguiremos dos objetivos fundamentales para todo el proceso; por una parte el compromiso y la incorporación de la institución en el proceso desde su inicio (estrategia de consenso) y, por otra, disponer de un escenario futuro claro que no «trunque» expectativas en la población durante el proceso.

Es importante la devolución de la información a sus propietarios/protagonistas, dado que generará credibilidad en nuestro trabajo y ofrecerá espacios de discusión, deliberación y debate. La presentación pública permite protagonizar a las personas, grupos y entidades que han contribuido en la investigación-acción, favoreciendo la progresiva inclusión de otros actores y discursos. Para ello, pueden utilizarse técnicas de información (mesas redondas y soportes escritos – paneles–, audiovisuales, en internet) y, simultáneamente técnicas de participación (debate, comisión, discusión en 66, entre otras) y que posteriormente describiremos en el apartado referido a técnicas. Esta acción es otra «semilla» para crear el grupo/red de desarrollo local, que asumirá el proceso

Este grupo/red de desarrollo local supone un reconocimiento y un compromiso de todos aquellos que pueden y desean contribuir eficazmente al proyecto de acción y transformación de la comunidad. Un grupo/red:

- diverso (incorpora personas, grupos y entidades dispuestas a colaborar en diferente grado);
- inclusivo (abierto a la incorporación de nuevos actores en el proceso);
- sostenible (autogestionada por la misma red);
- flexible y abierto (estructurada en torno a una red vinculada entre sí, utilizando el grupo representativo y su conexión a las organizaciones y grupos).

Este grupo/red motor (Consejo Ciudadano y Comités de Tarea) se iniciará con su presentación institucional y pública que reconozca la labor a desarrollar por las personas y entidades integrantes y el compromiso de las autoridades locales para su impulso y apoyo. Se constituirá el Consejo Ciudadano u otro mecanismo de participación que permita la organización coordinada de la comunidad para la acción colectiva,

articulado en torno a comités-comisiones en función de intereses y necesidades. En éste sentido, recordar que Twelvetrees plantea crear coordinadoras, «organizaciones que reúnen representantes de entidades no públicas y a veces públicas, y representantes directos de la comunidad» (1988, p. 78), Marchioni: Cómities y Robertis y Pascal: intergrupo. Es fundamental que la comunidad debe sentir que es ella y no los profesionales, quien asume las responsabilidades.

En suma, un proceso de acercamiento a la comunidad caracterizado por su dialéctica y dinamismo, por su adecuación a los ritmos que cada comunidad puede afrontar, combinando la obtención participada de información con acciones de promoción social. Una secuencia metodológica que utiliza técnicas cualitativas (entrevistas en profundidad, observación e historias orales y de vida) que permiten a los actores sociales identificar y analizar el contexto socio-histórico en el que conviven, tomando conciencia de su situación concreta y de la propia comunidad, produciéndose indirectamente una conciencia de la organización social y de la historia de la comunidad en la que viven.

Para lo anterior se requiere habilidades profesionales tales como: observar, entrevistar, registrar, sistematizar, contrastar y analizar información, analizar lógicamente el pensamiento; realizar análisis deductivo e inductivo y establecer relaciones a diferentes niveles.

8.3.2. Análisis Estratégico

El análisis estratégico se puede definir como un proceso que implica identificar y conceptualizar las necesidades sentidas por la comunidad, sus causas y evolución a lo largo del tiempo, así como los factores condicionantes y de riesgo, sus tendencias previsibles y las potencialidades de desarrollo.

Un proceso que permite la jerarquización de las necesidades y el establecimiento de prioridades y estrategias de intervención, de manera que pueda determinarse con anterioridad a la elaboración de planes, programas y proyectos, los grados de viabilidad y factibilidad de los mismos, atendiendo a los medios disponibles, las fuerzas y actores sociales involucrados, así como los obstáculos previsibles con los que nos podemos encontrar en el camino. Ello requiere dos estrategias concatenadas, la primera, orientada a la jerarquización de los problemas que nos permita focalizar y construir los escenarios de intervención y, la segunda, destinada a analizar la viabilidad de las alternativas de intervención antes de la programación.

El análisis de las situaciones problema supone uno de los ejercicios más complejos en el proceso de formulación de estrategias de intervención comunitaria, debido a la multiplicidad de problemas que pueden identificarse en una determinada localidad, zona geográfica y/o colectivo y a la cantidad y diversidad de variables que les afecta. Ello requiere la elaboración de un diagnóstico en proceso, primero no focalizado (ex-

ploratorio) orientado a la identificación de la mayor cantidad de variables de análisis y situaciones de dificultad posible, con la finalidad de su prospección y formación de una imagen general de la realidad comunitaria y, una segunda, orientada al análisis focalizado (descriptivo-explicativo) de las situaciones de dificultad identificados y acordados.

Para realizar un adecuado diagnóstico es preciso disponer de manera ordenada y sistemática de la información acerca de la *realidad objetiva* y del *potencial de desarrollo*. Este último, tiene dos perspectivas: a) objetiva y b) subjetiva.

El *potencial objetivo de desarrollo* lo constituye el conjunto de recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y organizativos de la comunidad. Por su parte, el *potencial subjetivo del desarrollo*, son todos aquellos factores que pueden contribuir al desarrollo, así como la imagen subjetiva de futuro (¿la comunidad cree en sus posibilidades?...). En éste caso, no podemos representarlo a través de indicadores directos, sino que es preciso construir categorías (índices compuestos) o conjuntos de variables que unidas reflejan un valor cualitativo (comunidad comprometida con los problemas colectivos: variables que lo definen, etc.). Estas categorías deben ser explicitadas y definidas por la Red de Desarrollo Local dado que «encierran» interpretaciones sobre la realidad presente y futura.

Insistimos en la importancia de éste proceso en el marco de la metodología propuesta, dado que es la comunidad la que tiene que definir y determinar las situaciones de dificultad y de desarrollo. Un proceso educativo en si mismo y de toma de conciencia que pasa por la identificación de los problemas y las potencialidades, su definición, interpretación y jerarquización.

Conceptualizar e interpretar la/s problemáticas con las redes sociales e institucionales, consiste en describir y explicar los hechos sociales y sus interrelaciones, desde una perspectiva multidimensional. Supone:

- Elaborar un listado de problemas o situaciones de dificultad;
- Identificar los procesos de asociación de los problemas, analizando las problemáticas de manera multidimensional; utilizando para ello técnicas que permitan elaborar diagramas causales que favorezcan la reflexión y la discusión grupal.
- Identificar e integrar las teorías que permitan ofrecer una explicación de los hechos y las interrelaciones; elaborando marcos explicativos que lo argumenten. Resaltar las técnicas y habilidades de «empowerment», concretamente de transferibilidad de conocimientos del profesional al grupo y las habilidades de argumentación, deliberación y adopción de decisiones explicativas.
- Describir e interpretar de las problemáticas: naturaleza, magnitud, gravedad, factores causales o determinantes, factores condicionantes y de riesgo, pronóstico, medios y recursos, etc.

Posteriormente podremos *jerarquizar-priorizar los problemas/centros de interes*. Se establecerá una clasificación y organización de los problemas, de acuerdo a prio-

ridades de atención, atendiendo a variables definidas por la Red de Desarrollo Local, entre las que podemos destacar la: frecuencia, transcendencia, pronóstico, quién (es) y cuantos están afectados, urgencia en la solución.

Un proceso que supone:

- 1) Formulación o definición adecuada de los problemas.
- 2) Identificación y definición de los criterios de ordenación y priorización, que permitan analizar la validez de la necesidad identificada y delimitar el problema. Entre los criterios que pueden ser de utilidad para asignar prioridades, podemos mencionar factores y una escala de calificación de los mismos.

Tabla 13. Criterios para asignación de prioridades

Factores:
1) Que el problema sea determinado de común acuerdo y con la participación del mayor número de entidades, grupos y personas pertenecientes a la Red de Desarrollo Local. 2) Magnitud: número de personas que tienen el problema; cantidad de población de la comunidad afectada por el problema. 3) Severidad: gravedad del problema. Tiene dos componente: objetivo y subjetivo. 4) Importancia social, económica y educacional del problema. 5) Posibilidad de solución por parte de la población. 6) Ausencia de impedimentos culturales para afrontar el problema. 7) Importancia que tiene el problema en el ámbito local y en otros ámbitos superiores a éste (regional, nacional, internacional). 8) Urgencia. 9) Incidencia del problema en otras cuestiones. 10) Obstáculos y dificultades para el proceso de intervención. 11) Existencia de recursos para afrontar el problema. 12) Posibilidad de realizar la intervención coordinando las acciones con otras instituciones. 13) Existencia de organizaciones de la comunidad vinculadas al problema.
Escala de calificación de los factores:
1) Ninguna. 2) Insignificante. 3) Escasa. 4) Regular. 5) Elevada 6) Extraordinaria; 7) Óptima.

Fuente: Elaboración propia a partir de Dieguez (2002b, pp. 17-18) y Pastor Seller (2015c).

- 3) Elaboración de instrumentos que nos permitan ordenar y priorizar los problemas de manera participada en grupos (técnicas matriciales, entre otras).

- 4) Clasificación de los problemas atendiendo a los criterios de ordenación y priorización definidos anteriormente.
- 5) Jerarquización.

Al implicar a diversos grupos en el proceso de concreción de problemas y establecimiento de prioridades, a menudo surgen diferencias y conflictos. En lugar de huir de estos, es necesario que el trabajador social medie y negocie entre las partes para generar un diálogo saludable. Este proceso facilitará la identificación de los problemas, su priorización y el acuerdo sobre los medios más eficientes y eficaces para resolverlos.

Basándonos en la clasificación de problemas elaborado por Reid (1978)⁶³, atendiendo a la propuesta a nivel macro de la autora Northern (1982); Ramakrishnan, Balgopal & Pettys (1994, pp. 362-365) y Pastor Seller (2015c), es posible perfilar un esquema generalista aplicado, a su vez, a la intervención comunitaria.

1) *Conflictos interorganizacionales*. Fricción o descontento experimentado por individuos, grupos e instituciones por diferencias significativas y notables entre ellos o con la comunidad. A diferencia de los conflictos intra e interpersonales, el conflicto plantea que las lealtades de los miembros a los grupos son, en sí mismas, parte de las fuerzas y tensiones de la vida contemporánea. Las diferencias pueden ser implícitas (creencias personales y sociales, valores, etc.) así como explícitas (objetivos, metas, etc.), y a menudo crean tensiones y conflicto entre los grupos locales. Dar a conocer y contribuir a respetar esas diferencias no sólo reduce el grado de conflicto sino que también permite la diversidad sin etiquetarla como desviación.

2) *Dificultades en la integración y proyección de las organizaciones*. Este problema comunitario se refiere a las dificultades en el desempeño de roles, que incluye las expectativas que implican los roles y las tareas. Con frecuencia los grupos no saben qué se espera de ellos, y cuando lo saben, no tienen la preparación y la capacidad para actuar con el fin de cumplir las expectativas de la comunidad. Cuando los roles positivos de los grupos locales se complementan, esto normalmente conduce a una mayor satisfacción mutua y crecimiento. Sin embargo, cuando los roles son negativos y no complementarios, entonces las transacciones entre los individuos, entre los grupos y su entorno pasan a ser «disfuncionales», o mejor «poco competentes». El propósito del trabajo social es ayudar a los grupos a adaptarse a los roles que se espera de ellos, a desempeñar todas las tareas esperadas, a la vez que capacitar a los grupos minoritarios y oprimidos a organizarse.

3) *Problemas con las organizaciones formales*. Se refiere a las dificultades que experimenta el grupo de beneficiarios o clientes con una organización, pública o

⁶³ Dicho sistema de clasificación enumera ocho problemas objetivo en el nivel micro: 1) conflicto interpersonal; 2) descontento en las relaciones sociales; 3) angustia emocional reactiva; 4) problemas de decisión; 5) problemas con las organizaciones formales; 6) dificultad en el desempeño de funciones; 7) recursos inadecuados; 8) problemas psicológicos o de comportamiento no clasificados anteriormente.

privada. Tales dificultades pueden ser: falta de información, escasa transparencia, prácticas discriminatorias de las empresas y las organismos gubernamentales respecto a las minorías, negación de servicios a personas y colectivos minoritarios, etc. Estos problemas con frecuencia conducen a las organizaciones comunitarias a llevar a cabo estrategias para cambiar las políticas o los procedimientos a nivel que se requiera, especialmente regional o provincial, comarcal o localmente.

4) *Recursos inadecuados*. Los recursos pueden definirse como las personas, las organizaciones o instituciones a las que podemos dirigirnos en busca de apoyo o ayuda. Actualmente la exigencia de la competencia de los recursos están aumentando, en menor medida que la disposición de éstos. Los recursos pueden ser los materiales disponibles, pero especialmente las capacidades y habilidades de los grupos para enfrentarse eficazmente a las situaciones cotidianas y a los problemas particulares. Con ésta concepción, podemos incluir desde los recursos financieros o la influencia política a la disponibilidad de centros y servicios hasta la existencia de mecanismos de participación ciudadana local.

5) *Problemas de decisión*. Categoría que incluye las dificultades para tomar decisiones específicas, con frecuencia relacionadas con cambios fundamentales en la vida de la comunidad y de los grupos y organizaciones locales.

6) *Desmoralización y desintegración de la comunidad*. Este área tiene que ver con los sentimientos generales, tales como la anomia de la población general, la «impotencia» de determinados grupos, más que con los hechos que precipitan los sentimientos.

Una vez que los potenciales problemas «objetivo» han sido definidos, el paso siguiente es priorizarlos. El número de problemas con el que la organización va a trabajar depende del tamaño y la motivación del grupo y de la complejidad de los problemas identificados. Pero definir un problema no es suficiente para empezar a planificar una estrategia de intervención, es necesario recoger, de nuevo, más información detallada para elaborar unas adecuadas estrategias. Las cuestiones que se plantea en éste sentido son: ¿Quiénes son las víctimas? ¿Cuántas hay? ¿Cuáles son los costes financieros, físicos y emocionales del problema? ¿Cuál es la severidad de éste? ¿Quiénes son los implicados?. En otras palabras, ¿quiénes son los actores clave? ¿Cómo está influyendo el problema en las poblaciones desfavorecidas y especiales? ¿Quiénes son los promotores del problema? ¿Quién se beneficia del problema? ¿Quiénes son los que financian el problema? ¿A quiénes afectará la resolución del problema? ¿Quién más ha trabajado en el problema? ¿Cuáles fueron los obstáculos con que se encontraron quienes trabajaron antes con el problema?. La contestación a éstas preguntas favorecerá a la organización a comprender el problema, su desarrollo y los factores que lo mantienen.

Algunos de los criterios que pueden ayudar a jerarquizar los problemas son: conciencia de la comunidad; capacidad de la comunidad para organizarse y ofrecer soluciones reales (recursos endógenos); urgencia de la solución; posibilidades reales de abordar el problema; condiciones políticas, etc.

En éste momento es fundamental atender, en igual medida, al objetivo centrado en el proceso socio-educativo, es decir en **impulsar la formación de la Red de Desarrollo Local**. La Red de Desarrollo Local, es abierta e inclusiva, permite la incorporación en cualquier momento de personas individualmente consideradas que deseen involucrarse, líderes o personas clave de la comunidad, grupos, organizaciones, instituciones, etc. Por otra parte, es el «motor» de la organización y coordinación de las acciones comunitarias.

Utilizamos el término de Red, pues supone generar la necesidad de crear una red representativa de los intereses locales, lo que requiere trabajar simultáneamente en una doble dirección. Por una parte creando y formando el **grupos/s motor/es –núcleo/s de esfuerzos del proceso de organización comunitaria–** a la vez que trabajando **con otros grupos locales y líderes** que progresivamente pueden incorporarse a éste o no. La incorporación presencial al grupo promotor no es considerada esencial para pertenecer a la **agrupación o partenariado de desarrollo local (denominada Red de Desarrollo Local)**, sino su participación en todas o en parte de las acciones y fases del proceso de desarrollo local. Se trata de no «encasillar» superficialmente la participación a: la «asistencia» a reuniones, «pertenecer al grupo promotor», etc. Requiere de un auténtico trabajo en Red, que permita formar y crear grupos a la vez que vincular al proceso a otras personas y grupos que pueden contribuir de la «misma» manera al desarrollo de la localidad, a pesar de no ser miembro del grupo promotor o líder.

Acompasar los ritmos y la comunicación intragrupal –grupo promotor– e intergrupual –entre el grupo promotor y las personas y grupos integrantes de la agrupación o partenariado de desarrollo local– es fundamental para conseguir una conciencia de la existencia de la Red, más allá de los grupos y organizaciones a los que se pertenezca (creados y/o existentes).

En el primer caso, en **la creación y formación del grupo/s motor**, se debe considerar dos actores: a) las personas y los líderes y, b) los grupos que manifiestan su deseo de incorporarse al grupo promotor. En el caso de las **personas y líderes clave**, es fundamental captar e integrar a «buenos líderes». Al respecto, Rezsóhazy dibuja su retrato ideal: 1) ser símbolo para la comunidad en tanto su identificación con ésta; 2) ser persona de síntesis, es decir que fomenta la participación, consulta, prepara y hace madurar las decisiones, 3) crea un clima de confianza, haciendo que los demás crezcan; y 4) prioriza la realización de las decisiones (Rezsóhazy, 1988, pp. 54-55). Los líderes y los representantes de los grupos son uno de los ejes centrales de las iniciativas locales de desarrollo, por lo que es fundamental saber reconocer a los verdaderos valiosos líderes de una colectividad. Como señala Bernard,

no basta con saber quiénes son, hay que definir el lugar que ocupan, el papel que tienen y comprender las relaciones que existen, por una parte, entre ellos y la población, y, por otra, entre ellos y los demás actores del proyecto de desarrollo, incluyendo a los que intervienen fuera del ámbito local. (Vachon, 2001, p. 142)

En ésta fase, el objetivo es **formar un grupo líder** que se responsabilice de las diferentes operaciones que se impulsen. Para ello es necesario: perfeccionar la cohesión entre los actores del proyecto de modo que todos se sientan implicados; hacer que se reconozca públicamente al grupo como un actor local decisivo en el desarrollo de la colectividad; alcanzar un cierto grado de estabilidad en el grupo y en sus miembros y hacer que éste disponga de condiciones para adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para su éxito. El grupo de ciudadanos preocupados se convierte en el grupo cliente o el núcleo que forma el liderazgo y el elemento central de la organización comunitaria. Este núcleo se convierte en el medio para implicar a otros.

Un grupo de ciudadanos que deberían tener los siguientes rasgos:

- 1) Conocimiento de y confianza en los demás; 2) una preocupación por los problemas locales y un deseo de mejorar las condiciones para todos los miembros de la comunidad; y 3) un sentido ético de lo correcto y lo equivocado. (Zastrow 1982, p. 539)

El/la trabajador/a social deberá conseguir que éste grupo represente a toda la comunidad (profesionales, instituciones, minorías, mujeres, étnicas, etc.). Es importante, identificar no sólo los actores que apoyarán esta iniciativa sino también los que se opongan a ésta.

Es el momento en el que se inicia y formaliza el trabajo del grupo. Su primera tarea será decidir cómo organizarse y funcionar. En éste sentido, destacar dos aspectos importantes respecto del liderazgo local del grupo, por una parte la *legitimidad y reconocimiento del grupo* y por otra la *estructura de funcionamiento del mismo*.

La *legitimidad y reconocimiento del grupo* viene determinado por la representatividad de sus miembros, su capacidad para movilizar a los diferentes grupos de la colectividad, su habilidad para elaborar el diagnóstico, su eficacia dirigiendo acciones y sus relaciones con el poder local (Vachon, 2001, p. 145-154). Las personas participantes deben tener la condición de representantes de su propia organización o institución y haya sido democráticamente elegidos para incorporarse al grupo promotor. En el supuesto de líderes clave deben ser admitidos a los grupos por los anteriores. Los representantes son el canal de comunicación entre el grupo y el grupo promotor.

Por otra parte, *el tipo de estructura* que adoptan los grupos iniciadores del desarrollo local y su funcionamiento, son dos factores fundamentales en el desarrollo del proceso. La forma asociativa, institucional o mixta que adopte el grupo debe permitir, en todo caso, su flexibilidad, la incorporación de nuevos miembros, su adaptación rápida al proyecto de desarrollo y su vinculación con la Red de Desarrollo Local. Debe ofrecer, al mismo tiempo, posibilidades de trabajar de forma cooperativa para satisfacer necesidades compartidas por diferentes sectores de la comunidad. Una vez, formado el grupo, se orientará en ésta fase a la definición de las necesidades colectivas que van a ser objeto de su atención, análisis de las mismas y jerarquización. El trabajador social reunirá al grupo promotor. En la reunión inicial se establecerá el escenario para el proceso organizativo, siendo importante que esta se organice adecuadamente: asuntos a tratar y tiempos.

Tabla 14. Pautas de proceso para realizar reunión inicial grupo motor

1. Dejar tiempo para la socialización
2. Pedir que cada miembro se presente.
3. Explicar el propósito de la reunión y el orden del día
4. Explicar propósito del grupo y, en su caso, clarificar el papel de Institución inicialmente Promotora.
5. Debatir la misión y los valores.
6. Debatir la forma de las reuniones y el proceso de trabajo.
7. Establecer reglas participación, comunicación grupal, respeto a las diferencias, representatividad, etc.
8. Clarificar el papel del Trabajador Social y de los miembros.
9. Fijar la próxima reunión y asignar lo que se requiera.
10. Dejar tiempo para la interacción informal.

Durante esta «fase» inicial de socialización, la primera tarea del trabajador social es establecer relaciones de confianza y construir una coalición de trabajo. Además es necesario asignar tiempo para la socialización. El objetivo general del grupo debe ser explicado, así como el proceso a realizar para esbozar un proyecto estratégico de desarrollo local. Los miembros de dicho grupo pueden no tener experiencia organizativa, o bien disponer de diferentes niveles y experiencias, por lo que es necesario establecer y acordar unas reglas básicas. Una de las preocupaciones iniciales del grupo, que el trabajador social debe abordar, es en qué medida la preocupación merece su tiempo y energía. El grupo tiene que tener la sensación de que puede desempeñar un papel de liderazgo. Además es necesario que el trabajador social facilite la exploración del grupo para identificar y analizar el problema objeto.

La intervención comunitaria del trabajador social será más eficaz, durante esta fase, cuanto más se concentre en las relaciones interpersonales (socio-emocionales) dentro del grupo y menos por las tareas específicas. Aunque el trabajador social deberá utilizar las habilidades técnicas para concentrarse en cumplir con las tareas específicas de ésta fase, estas serán secundarias en éste momento, más centrado en la compenetración y la confianza. Progresivamente en las siguientes fases del proceso metodológico se requerirá un estilo profesional más centrado en la tarea.

Como señalamos anteriormente, la **Red de Desarrollo Local** la conforman:

- El/los grupo/s motor/es y
- otras personas y grupos locales que se incorporan en el proceso, aún sin «pertener» al grupo motor o líder.

Es fundamental que se vincule el/los grupo/s motor/es con el resto de personas y grupos locales. El trabajador social deberá intervenir con los grupos existentes, tanto si son grupos centrados en la tarea como si son grupos centrados en si mismos.

Supone a la vez una estrategia de «contrarrestar» oposiciones al proceso de autodeterminación de la comunidad. Los núcleos próximos, grupos que pueden ser sensibles a la causa de la organización comunitaria, pueden proporcionar asistencia, apoyo o

quizás legitimación al grupo motor y a la misma Red de Desarrollo Local. La formación de coaliciones con los núcleos próximos ayudará a dispersar parte del poder de los grupos que se oponen o es probable que se opongan a los esfuerzos de esta nueva organización comunitaria.

El trabajo con los grupos, lo podemos sintetizar en tres líneas de actuación orientadas a:

- a) mejorar su funcionamiento interno y la atención a sus miembros (*estructura y organización del grupo; conciliación de objetivos grupales e individuales; procesos de interacción, comunicación, influencia, resolución de conflictos, toma de decisiones, etc.*);
- b) proyectar acciones a la comunidad (*información y asesoramiento técnico para la elaboración de proyectos, captación de fondos, etc.*); y
- c) vincular a los grupos con otros («enlace» *intergrupar, no intermediario*).

Esta última línea estratégica de intervención es la que permitirá la puesta en marcha de la agrupación o red de Desarrollo Local, al favorecer la creación de motores, a la vez, que interrelacionarnos con otros grupos, generando dinámicas de «enlace» entre todos ellos y con el grupo promotor. Estas transacciones generan la necesidad de trabajar en proyectos colectivos comunes entre las diferentes organizaciones y grupos locales, trascendiendo los intereses de cada uno de ellos, pero a la vez, tendiéndolos presente e incorporándolos en el proceso. Un proceso participativo que facilita oportunidades de desarrollar capacidades y habilidades endógenas y que permite adquirir autonomía a los grupos, a la vez que cooperación entre ellos. Estas líneas estratégicas se enmarcan en principios básicos de la dinámica de grupos, enfatizando su autonomía, ritmo, libertad de actuación, definición de los intereses comunes, elección de las acciones apropiadas.

Por último, esta fase requiere de *habilidades profesionales* específicas, concretamente: analizar (situaciones sociales, contextos, efectos en la población, naturaleza de las necesidades); sintetizar, motivar a la población, establecer comunicación intragrupal, intergrupar e individual, registrar, sistematizar; elaborar información oral y escrita; disertar; coordinar grupos y redes e identificar y priorizar necesidades y demandas sociales.

Una vez conceptualizadas, interpretadas y jerarquizadas las problemáticas con la Red de Desarrollo Local, nos encontramos en disposición de analizar las alternativas de solución, generando escenarios que permitan valorar las debilidades, amenazas, fortalezas y posibilidades de su puesta en marcha; es decir, valorando la viabilidad de las alternativas.

Un proceso de toma de decisiones respecto de la elección de las estrategias y líneas de acción. En éste momento, se dispone de un mayor conocimiento de la situación, lo que permite delimitar alternativas, aunque, a su vez, éste proceso implica recopilar de nuevo información. Comprende dos objetivos operativos en su proceso:

- a) *formular las alternativas de intervención comunitaria y,*
- b) *seleccionar las estrategias de intervención consideradas más viables.*

Formular las alternativas de intervención comunitaria con objetivos integrales y secuenciales. Se trata de generar y enunciar todas y cada una de las alternativas de solución que la Red de Desarrollo Local considere oportunas para resolver las situaciones de dificultad detectadas (técnica de «lluvia de ideas»). Supone identificar, describir y analizar situaciones futuras que prevalecerán una vez finalizada la intervención, es decir, una vez resueltos los problemas.

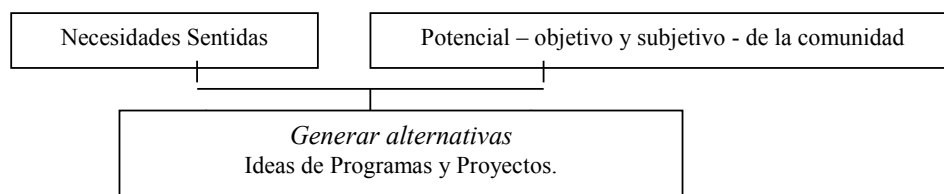


Figura 4. Proceso de generación de alternativas.

El proceso sería el siguiente:

1º) *Enunciación de todas las alternativas de intervención como objetivos o escenarios realistas y factibles de alcanzar.*

2º) *Análisis y consenso en torno a los escenarios futuros a alcanzar, es decir:*

- Definir las condiciones concretas que nos permitirán afirmar que el problema se ha solucionado; describiendo la situación futura que prevalecerá una vez finalizada la intervención comunitaria y solucionadas las situaciones de dificultad, definiendo, así, la imagen (visualización) objetiva deseada.
- Identificar y clasificar los objetivos por orden de importancia (jerarquización de objetivos). Los objetivos deben ser específicos, comprensibles para todos los involucrados, alcanzables en marcos temporales concretos y medibles. Cada objetivo debe estar directamente relacionado con un problema especificado
- Construir un diagrama que nos permita visualizar las relaciones medios-fines. La técnica del «árbol de objetivos», es útil para organizar un mapa explicativo de las interrelaciones causa-efecto de un problema, permitiendo dar direccionalidad a la estrategia.

3º) *Elaboración de una estrategia global de acción* orientada a la solución total del problema, desglosada en componentes parciales, cada uno de los cuales se enfocará hacia la solución de un aspecto parcial, pero esencial de la totalidad del problema.

Es fundamental en éste proceso que los objetivos se encuentren adecuadamente formulados. Una vez clarificada la estrategia global y los escenarios deseables –lo que deseamos conseguir– es necesario detenernos en analizar la factibilidad de las

estrategias y seleccionar la secuencia más eficaz con la Red de Desarrollo Local para su consecución. Es decir, el proceso orientado a resolver el problema. Las estrategias representan decisiones a largo plazo,

cursos de acción cuyo objetivo es: construir sobre los puntos fuertes, superar debilidades, explotar oportunidades y limar amenazas. Básicamente, el proceso de definición de estrategias consiste en cruzar para cada tema crítico que presenta la ciudad las oportunidades y amenazas previsibles del entorno (análisis externo) con los puntos fuertes y débiles (análisis interno). (Fernández Güel, 1997, p. 197)

Para que una intervención sea eficaz debe generar un proceso orientado a resolver el problema, por lo que debe ser a la vez fiable y válida. La fiabilidad se refiere a la capacidad de la intervención para producir los mismos resultados cuando es repetida en condiciones similares. Por otra parte, la intervención es válida en la medida que el resultado objetivo se asemeja al resultado que se espera obtener gracias a su aplicación (Aguilar y Ander Egg, 1999, p. 86).

Se considera que una intervención es factible cuando es capaz de resultar operativa, siendo preciso estudiar y evaluar posibilidades de éxito en su implantación, desarrollo y evolución. Una pregunta esencial es qué efecto tendrá la resolución del problema, dado que ayudará a desarrollar las metas y alternativas, así como a estar mejor preparados para enfrentarse con la oposición al proyecto. Es fundamental valorar las consecuencias de las acciones a emprender, tales como:

- 1) a quiénes afectarán los objetivos y las estrategias, y cómo;
- 2) quiénes se opondrán al objetivo y a las estrategias, y por qué;
- 3) quiénes apoyarán el objetivo y las estrategias, y por qué y
- 4) cuál será el impacto a corto, medio y largo plazo.

La factibilidad se encuentra condicionada por varios factores que pueden favorecer u obstaculizar la futura intervención (Aguilar y Ander Egg, 1999), entre otros:

- Factibilidad legal: la intervención debe respetar el ordenamiento jurídico y normativo.
- Factibilidad política: voluntad/apoyo/decisión política de hacerlo (¿existe voluntad política para impulsar el cambio?, ¿hasta qué punto?).
- Factibilidad económica; estimar recursos necesarios y su relación con disponibles y potenciales.
- Factibilidad de potenciar redes -relaciones intra e interorganizacionales y articular a diferentes actores locales-: existencia real o potencial de organizaciones y redes adecuadas para su realización.
- Factibilidad sostenible: solución duradera y sostenida. (¿es capaz de generar impacto en el medio?, ¿es duradera?, ¿es sustentable?, ¿impulsa cambios políticos, económicos, sociales, medioambientales, etc?, ¿qué expectativas genera en los actores involucrados en el proceso?).

- Factibilidad técnica: usar y aplicar la tecnología necesaria y apropiada para su realización.
- Factibilidad sociocultural: barreras socioculturales impidan o potencien su realización.
- Factibilidad ética; inexistencia de efectos secundarios indeseables y que los cambios propuestos busquen la autodeterminación de la comunidad.
- Aceptabilidad: aceptado por los actores que participan en su resolución.

Analizar la viabilidad de las estrategias con el grupo/red motor, supone revisar si las alternativas seleccionadas son viables en la práctica, valorar la efectividad de que una idea sea llevada a la práctica considerando los obstáculos presentes y potenciales, en definitiva, un proceso participativo de análisis, reflexión, discusión y toma de decisiones.

Para el proceso de elaboración de estrategias de intervención se pueden utilizar diferentes técnicas, entre otras: Delphi, Grupos Nominales, Grupos de Creación Participativa, Lluvia de ideas, Phillips 66, Matriz D.A.F.O, Esquema SODA- MECA, Esquema PAM-CET, Análisis de Importancia-Competencia- Poder, Diagrama de Ishikawa, HANLON, Ruedas Futuras, Espina.

Pero esta «fase» tiene como **objetivo de proceso el consolidar grupos motores**, favoreciendo la emergencia de líderes endógenos, permitiendo que los miembros «airén» sus diferencias, reconociendo el papel de protagonistas, creando comités o redes específicas, fomentando el compromiso, manteniendo el interés, estableciendo marcos temporales, aportando retroalimentación, etc. Es el momento de la «fusión» ente el grupo motor y el resto de grupos e instituciones locales. Es una fase generadora de debates y deliberación, en la que la Red de Desarrollo Local debe acordar los objetivos, establecer reglas de funcionamiento, marcos temporales, responsabilidades y compromisos entre actores implicados, tareas concretas a emprender, etc. en definitiva, establecer un «contrato» de los actores entre si, que consolide a la Red de Desarrollo Local y la proyecte al exterior.

En ésta «fase», y como preámbulo de la siguiente, la Red puede dotarse de comisiones para desarrollar actividades concretas, en la que podrán participar expertos para recibir asesoramiento. Las técnicas que fomentan los mecanismos de concertación y partenariat se pueden sintetizar en (Vachon; 2001, pp. 183-184):

1. *Conocimiento mutuo de los partenaires.* Los partenaires tienen que conocerse y entenderse. Es fundamental que sepan cuáles son los intereses y las motivaciones de los otros, los argumentos a los que son sensibles, etc. En ocasiones, lo que dificulta que se den condiciones adecuadas para la concertación y el partenariat es un problema de lenguaje y comunicación entre ellos.

2. *Hacer un esfuerzo de comprensión mutua.* En los partenariados intervienen partenaires muy diferentes que deben realizar un aprendizaje de los otros para poder conocer cuáles son sus objetivos, intereses y restricciones. Entre los diferentes actores

que aspiran a llegar a ser partenaires tiene que existir un acuerdo de partida cuyo objetivo es la comprensión mutua.

3. *Romper el círculo de incomprensión y conflictos que impide la concertación y el partenariat.* Para ello podemos utilizar tres técnicas:

3.1. Saber plantear el problema. Con frecuencia, los problemas que frenan la concertación y el partenariat se plantean de tal forma que no es posible resolverlos. Es importante plantear el problema de modo que pueda resolverse. Para ello hay que:

3.1.1. simplificar el problema;

3.1.2. descubrir la naturaleza del problema (técnico, político, económico, etc.), los medios para aplicar varían en función de la naturaleza del problema.

3.1.3. precisar a quién afecta el problema (individuos, organismos, etc.)

3.1.4. determinar las personas, organismos que se encuentran interesados en resolver el problema y los que no lo tienen (indiferencia u oposición);

3.1.5. analizar si existen medios para resolver el problema.

3.2. Aplicar la técnica de la paradoja. Cuando persiste la obstinación y cualquier discusión se encuentra condenada a un «diálogo de sordos», es recomendable adoptar un comportamiento o discurso insólito que, por el efecto sorpresa, desestabilizará al que «no escucha» y le obliga a revisar sus posturas.

3.3. Pedir la opinión de alguien ajeno al grupo.

4. *Establecer acuerdos que resulten positivos.* La concertación exige que no existan perdedores, es fundamental que el balance global del proceso sea positivo y que cada partenaire obtenga algún beneficio de su participación.

Para todo ello, se requiere de competencias y habilidades tales como: analizar (situaciones sociales, contextos, efectos en la población, naturaleza de las necesidades); sintetizar, motivar a la población, establecer comunicación intragrupal, intergrupale e individual, registrar, sistematizar; elaborar información oral y escrita; disertar; coordinar grupos y redes; e identificar y priorizar necesidades y demandas sociales.

8.3.3. Formulación y formalización de la intervención

El objetivo de diseñar y formalizar con el grupo/red motor el Plan, Programas y/o Proyectos de gestión e intervención comunitaria integrados en clave estratégica. Se trata de articular y acordar los fines y objetivos a los que se dirige la intervención; un proceso en el cual se «seleccionan, ordenan y diseñan las acciones que deben realizarse para el logro de determinados propósitos, procurando una utilización racional de los recursos disponibles» (Suarez y Diéguez, 2002, p. 84). El/a trabajador/a social formalizará conjuntamente con los sujetos sociales la intervención a realizar, a partir de la operatividad del grupo/red.

En primer lugar se procede a concretar las estrategias de intervención planteadas en la fase anterior, mediante la elaboración de objetivos generales y específicos, pro-

ceso que requiere escuchar e integrar directrices políticas; establecer límites físicos y espaciales de la intervención; priorizar atenciones, colectivos y zonas y explicitar prácticas adecuadas para optimizar recursos. Este proceso nos conducirá a la formulación de Planes, Programas y Proyectos, entendidos como operaciones secuenciales, continuas y complementarias.

Tabla 15. Distinción Plan, Programa y Proyecto

PROCESO DE PLANIFICACIÓN Ordenación previa, intencionada y racional	PLAN ESTRATEGIA Nivel estratégico ⇓	Define Objetivos Generales. Define prioridades, criterios y estrategias. Determina recursos necesarios y previsiones presupuestarias. Integra de forma simultánea y sucesiva un conjunto de programas.	EVALUACIÓN Constante en todo el proceso, que controla y supervisa prácticas resultados y efectos del conjunto de cada uno de sus niveles (Plan, Programas, Proyectos)
	PROGRAMA TÁCTICA Nivel táctico ⇓	Concreta los Objetivos Generales de un Plan mediante la definición de Objetivos Específicos. Determinar prioridades de intervención. Define y ordena recursos disponibles, incluso determina la organización de un Servicio concreto. Integra y articula de forma simultánea y sucesiva un conjunto de proyectos	
	PROYECTO OPERATIVIDAD Nivel operativo	Define Objetivos Operativos. Determina procesos de ejecución (actuaciones, tareas y su temporalización). Concreta el uso de los recursos. Elabora presupuestos detallados de gastos e ingresos.	

Las condiciones para elaborar una adecuada planificación podemos sintetizarlos en:

a) Objetivos posibles, medibles, específicos, concretados en acciones, temporalizados y con responsables de ejecución. Es importante validar los objetivos, es decir verificar que son posibles evaluarlos posteriormente. Para ello podemos utilizar cuestionamientos como criterios (Amezcuca y Jimenez, 1996): ¿especifica un resultado?, ¿describe sólo un resultado a lograr?, ¿dice cuándo se logrará el resultado?, ¿señala qué se hará y cuándo se hará?, es realista o alcanzable?, ¿se relaciona claramente con los objetivos y principios de la Red de Desarrollo Local?, ¿es medible?, etc.

- b) Medios y recursos disponibles y eficaces.
- c) Acciones integrales y transversales.
- d) Precisión en el sistema de evaluación e indicadores que permitan retroalimentar la investigación-acción y adoptar decisiones.
- e) Favorecer la participación.
- f) Mejorar el bienestar y los procesos de desarrollo local.

La función básica de los proyectos comunitarios participativos es su utilidad operativa, sencillez, brevedad, claridad y eficacia. En cuanto a su elaboración técnica debe ajustarse, habitualmente, a tantos modelos como Instituciones a donde se dirigen en busca de financiación o aprobación, destacando básicamente la siguiente información:

- denominación,
- naturaleza (descripción, justificación o fundamentación, marco teórico que orienta el proyecto y contexto institucional y normativo),
- localización física y cobertura espacial,
- objetivos o intencionalidad del proyecto (generales y específicos), metas,
- estructura organizativa y de gestión del proyecto (coordinación institucional e interinstitucional, equipos de trabajo, comunicación, etc.),
- personas beneficiarias (directos e indirectos), población diana, etc.
- método, actividades y técnicas a emplear,
- calendarización (fecha de inicio y finalización, cronograma por objetivos y actividades),
- determinación de los recursos necesarios, presupuesto, fuentes de financiación
- evaluación (procesos y resultados esperados).

En esta fase el objetivo profesional centrado en el proceso es el de **fortalecer al grupo motor**. Se trata de centrar en la tarea al grupo/red en la operativa de la programación-acción, dado que ésta es el escenario para el desarrollo y la implementación de la intervención comunitaria. En éste sentido, es fundamental que el diseño de la planificación sea formalizada por el grupo/red, mediante compromisos y acuerdos programáticos, estableciendo mecanismos de seguimiento y evaluación de responsabilidades compartidas, acciones previstas y realizadas, así como de los resultados obtenidos.

La programación, más allá del objetivo centrado en la tarea descrito anteriormente, persigue capacitar a los líderes, grupos y organizaciones locales para que puedan promover cambios de forma autónoma y resolver por si mismos las situaciones de dificultad que surjan. El grupo motor debe percibir que no se trata de establecer un «contrato» con el profesional o con una determinada institución, sino con ella misma y la comunidad a la que pretende servir. La negociación y el contrato es fundamental en la fase de programación,

el proyecto del trabajador social tiene que confrontarse con los de los diferentes participantes (persona, grupos, instituciones), y negociarse con ellos; y de esta negociación podrá nacer un contrato entre los diferentes actores del proyecto colectivo. (Robertis y Pascal, 1994, p. 41)

La utilización de «*compromisos/contratos/acuerdos*» fluidos y dinámicos entre los grupos y redes locales es fundamental en el Trabajo Social Comunitario. Se utilizan como método para operativizar la participación y la implicación ciudadana en el proyecto comunitario, favoreciendo la participación y la asunción de responsabilidades de los actores implicados.

Los compromisos deben ser continuamente revisados y evaluados en el proceso organizativo. Estos revalorizan la responsabilidad de los actores sociales, movilizan al cliente y promueven su participación, evitan dependencias y ofrecen seguridad respecto de las decisiones. De ésta forma, el proceso de alcanzar y formalizar el acuerdo de trabajo es tan importante como la tarea en sí, siendo «una manifestación tangible del trabajo en cooperación» (Trevithick, 2002, p. 223). En éste caso, la programación supone un «contrato» de trabajo con la comunidad a través de la Red de Desarrollo Local.

Un proceso que incluye:

- a) el establecimiento de reglas básicas y
- b) la delimitación de acciones y tareas entre actores.

Establecer reglas básicas es el primer paso para negociar compromisos en la Red. Este paso determina la necesidad de servicios de la organización, los roles del Trabajador Social y de los miembros de la Red, el grado de implicación que se requiere, el grado de poder que se ostenta y los límites. La *delimitación de las acciones y las tareas*, por su parte, supone tomar decisiones respecto a: qué –delimitar actuaciones en razón de los objetivos seleccionados–, quién va a ejecutar qué actividades (subgrupos –comités– y redes concretas), y quién es responsable de su ejecución, cuándo se realizarán y cómo. Las acciones y tareas deben ser evaluadas y elegidas de acuerdo con los límites y posibilidades reales de tiempo, recursos y potencialidades.

Los compromisos que adquiere la Red de Desarrollo Local entre los diferentes subgrupos y redes, pueden formalizarse o no, siendo más conveniente lo primero, dado que evitará «malos entendidos» y se co-participa de un proceso, en si mismo educativo-socializante. En cualquier caso, la formalización de los acuerdos no puede «encasillar» la programación.

En *síntesis*, los «compromisos-contratos-acuerdos» entre los grupos y redes locales, es el contexto donde el profesional se sitúa en un rol de asesoramiento técnico cuando este es preciso. El proceso de alcanzar y formalizar el acuerdo de trabajo es tan importante como la tarea, dado que la programación supone un «contrato» de trabajo con la comunidad a través del grupo/red.

Es conveniente establecer *objetivos centrados en la tarea*, comprensibles por todos los involucrados, alcanzables dentro de lo acordado en el plan temporal y medibles.

Es deseable la participación activa de todos los miembros del grupo/red en la elaboración de esos objetivos y alcanzar un acuerdo en torno a ellos. Los objetivos deben ser:

- 1) específicos y mutuamente aceptables por todos los actores sociales;
- 2) suficientemente pequeños para ser llevados a cabo, pero suficientemente grandes para dar a los miembros un sentido de logro;
- 3) consistentes con lo acordado sobre las metas y los valores;
- 4) suficientemente atractivos para obtener el compromiso, la cooperación y la inversión de tiempo de los sistemas afectados;
- 5) limitados en el tiempo; y
- 6) susceptibles de ser evaluados y medidos (Ramakrishnan, Balgopal & Pettys, 1994, p. 367).

En éste sentido, es fundamental que el grupo/red de desarrollo se estructure y organice en torno a *redes centradas en la tarea, siendo liderados por miembros pertenecientes al propio grupo motor (liderazgo endógeno)*. El/la trabajador/a social empieza a utilizar más las cualidades de liderazgo orientadas a la tarea; así en las reuniones y en las comunicaciones, el profesional se asegurará que todo el mundo pueda tener oportunidades para hacer aportaciones, presentará a los nuevos miembros al resto y motivará a los miembros mediante el elogio del cumplimiento de cometidos-incentivos—. En éste sentido, el uso eficaz de las reuniones y comunicaciones es crucial tanto en su contenido, estilo, como en tiempo y forma. La adecuada elección y aplicación de favorecerá la consecución de grupos productivos y redes comunitarias cooperadoras.

La *consecución de grupos operativos* (Robertis y Pascal, 1994), requiere de técnicas de:

- 1) *clarificación*, mediante la elaboración de objetivos que sean comunes a los miembros del grupo y entre ellos;
- 2) *organización del grupo*; organizar tiempos y espacios, así como la documentación que requieren;
- 3) *facilitación de intercambios, comunicación y toma de decisiones* por medio de la reflexión y el estímulo; y
- 4) *estimulación de la creatividad*, a través del estímulo de capacidades.

Es importante, integrar la aplicación de técnicas que favorezcan el desarrollo afectivo y la cohesión de éstos grupos entre sí y con otros.

La planificación de las actuaciones y la secuencia de su ejecución es un proceso continuado que debe permitir una constante evaluación y retroalimentación. En primer lugar se genera una lista de acciones y tareas a emprender – alternativas–, estableciendo una conexión entre éstas y los objetivos a los que deben responder. Posteriormente la Red de Desarrollo Local selecciona aquellas más adecuadas en relación a marcos temporales y recursos existentes y potenciales. A continuación se alcanzan acuerdos-compromisos por los diferentes subgrupos y redes que conforman la Red de

Desarrollo Local. Seguidamente, y antes de su ejecución, es conveniente simular las acciones y las tareas al objeto de asegurar que todos los implicados comprenden su papel, así como descubrir posibles obstáculos en su ejecución. Estos «ensayos» pueden servir, así mismo, para que los actores se preparen las actuaciones a emprender y sentirse más seguros de si mismos.

La anticipación de los obstáculos a la ejecución de las actuaciones en Red, permite introducir eficacia en la organización e intervención comunitaria (Ramakrishnan, Balgopal & Pettys, 1994, pp. 376-377). Podemos identificar obstáculos relacionados con:

- 1) los mismos actores que conforman la Red,
- 2) el profesional,
- 3) las personas y grupos que están contra la Red, y
- 4) los relacionados con el diseño programático.

Los obstáculos que se plantean por *los actores de la Red* pueden ser resultado de la falta de preparación o de conocimientos necesarios para llevar a cabo las actuaciones asignadas, o bien de la resistencia a algunos aspectos de la tarea o de la organización. En caso de que los individuos requieran una preparación y conocimientos adicionales, el profesional debe valorar cómo enfocar el problema de la mejor forma. Si el obstáculo se debe a algún tipo de oposición, entonces se debería cuidar el estudio de este tema e intentar resolver las diferencias.

El trabajador social debe examinar igualmente *su propio papel* para posibles obstáculos en el proceso organizativo. Los obstáculos pueden incluir la falta de preparación o una falta de integración cognoscitiva y operativa de los estilos de liderazgo (por ejemplo, podemos enfatizar las relaciones y desatender las funciones de apoyo técnico en la organización de subgrupos y redes). Los trabajadores sociales deben ser conscientes de sus estilos de liderazgo y debilidades, así como esforzarse por conseguir un equilibrio entre los estilos. Otro obstáculo puede manifestarse en la forma de procesos inconscientes del trabajador social, por lo que es vital el conocimiento de uno mismo para trabajar con otros.

El trabajador social experimentado en la intervención comunitaria ha aprendido a prever *la oposición* que la organización recibirá y a respetar a los grupos que se opondrán. Con frecuencia quienes se oponen a los objetivos y las actuaciones de una organización comunitaria poseen mucho poder e influencia formal o informal. Además el trabajador social debe considerar concienzudamente las acciones teniendo presente la oposición que pueden generar.

Los obstáculos también pueden venir del *diseño programático*, de su secuencia y logística. A menudo el ensayo de las acciones puede ayudar a descubrir posibles obstáculos antes de la ejecución real –intervención inicial según Marchioni (1997, pp. 96-103)–.

Una vez analizados los obstáculos, es fundamental realizar una recapitulación y síntesis de la organización y las acciones a emprender por cada uno de los subgrupos

o redes, lo que implica renovar los compromisos de los implicados en la ejecución de las actuaciones. A medida que la organización comunitaria progresa, el Trabajador Social debe centrarse en **desarrollar y fortalecer el liderazgo endógeno**,

Es importante que sea el grupo/red de desarrollo el que lidere la presentación pública de los proyectos a emprender, con una doble finalidad, legitimar y protagonizar al propio grupo/red y a los subgrupos, a la vez, que comprometer a sus miembros ante la comunidad. Por su parte, la comunidad, se convierte en sujeto de intervención al conocer de antemano las acciones a emprender y disponer de canales de participación en las mismas. No se trata de «preparar a la comunidad», como usualmente se señala, sino de involucrarla.

Por último, señalar que en determinados contextos rurales o intermedios es viable acudir a fórmulas mancomunadas para la resolución de las situaciones de dificultad. Pero como señalamos en anteriores apartados, las formas institucionales supramunicipales deben responder a identidades colectivas, inquietudes ciudadanas y necesidades sentidas y no únicamente a soportes de recepción de recursos. Más allá de fórmulas jurídicas, los trabajadores sociales debemos plantear servicios y acciones en vinculación con el entorno, dado que las localidades evolucionan con éste. En referencia a los contextos urbanos, es fundamental que la programación se sitúe en el marco de programación local del Área. En ambos medios es fundamental atender a planificaciones interáreas.

Las capacidades y habilidades profesionales en ésta fase se concretan en: analizar y sintetizar; elaborar planes/modelos de intervención, percibir características comunes y diferencias, saber comunicar centros de interés, programar; integrar la utilización de técnicas cuantitativas y cualitativas de evaluación; participar activamente en reuniones de trabajo en comunidad e institución; coordinar; evaluar estrategias; gestionar, negociar; registrar, sistematizar y presentar información; presupuestar.

8.3.4. Implementación de la propuesta de intervención comunitaria

El objetivo es **impulsar, fortalecer y consolidar procesos y cauces de participación ciudadana, organización comunitaria, coordinación interinstitucional y gestión e intervención colectiva de las situaciones de dificultad**. Se trata de poner en marcha las estrategias, los programas y/o proyectos planteados con sus «gentes»; fortalecer la identidad y sentido colectivo de la comunidad; consolidar el grupo/red de desarrollo organizando y consolidando grupos productivos y líderes endógenos, mediante procesos de autocapacitación. La intervención comunitaria debe caracterizarse, a su vez, por influir en los procesos y en las políticas. Un proceso de desarrollo sostenido y duradero, orientado a introducir cambios en los procesos sociales, tanto desde un punto de vista preventivo, de intervención como de inserción social. Influir en procesos de

decisión institucional y políticos, mediante acciones de organización de la comunidad y coordinación de esfuerzos y recursos.

Es importante iniciar la intervención comunitaria con actuaciones «fáciles», que aseguren su éxito, lo que provocará: motivación en los ciudadanos, sentirse capaces de lograr metas de manera cooperativa; estímulo y confianza; potenciar creatividad y nuevas iniciativas; asunción de «pequeños» roles/liderazgos; aprendizaje de procesos de escucha, discusión, debate y deliberación entre los grupos, etc., todo ello facilitará y aumentará la participación de los actores involucrados y de otros potenciales.

Es un nivel de «acompañamiento» – supervisión y coordinación de grupos y procesos, evitando duplicidades, activismos, prácticas puntuales e inconexas, etc. Las actividades a emprender en ésta fase serán tan diversas como proyectos se vayan a implantar. El profesional trabaja con los subgrupos y redes, así como con el grupo/red motor, proporcionando el apoyo técnico para asegurar el componente técnico-científico del trabajo que se realiza respecto a organización, planificación y evaluación. Desempeñará múltiples actuaciones, entre ellas destacar: entrevistas; encuentros; asambleas comunitarias, sectoriales o zonales; talleres comunitarios de sensibilización, movilización y solidaridad; formación de líderes; mediación comunitaria e intercultural; organización y dinamización de las formas organizativas colectivas (comisiones, comités, redes temáticas, etc.); creación de grupos de ayuda mutua y autoayuda (poner en contacto las personas entre sí, ayudar a los que ayudan, generar contactos, etc.); concertación, gestión y administración de recursos; sensibilización y divulgación en medios de comunicación local; seguimiento y supervisión de grupos y redes; evaluación de las formas organizativas y sus resultados; formalizar y consolidar grupos productivos; etc.

Es conveniente que el trabajador social dedique esfuerzos en revisar y supervisar los grupos y sus cometidos, sensibilizando a éstos en sistematizar la práctica comunitaria en su doble vertiente (tareas y proceso intra-intergrupales). La información recogida por los Informes de los diferentes grupos contribuirá a evaluar el progreso, y puede llamar la atención hacia algunos cambios que puede ser necesario realizar en las actuaciones previstas, generando otras adicionales como resultado de este proceso de revisión. Debe cuidarse que los subgrupos no se sobrecargen de responsabilidades y tareas. El trabajador social debe evitar que el entusiasmo inicial de los subgrupos no se conviertan a la larga en «sentimientos de fracaso» de «queme», dado que ello será perjudicial para sus miembros y la misma dinámica del cambio, al considerarse como «imposible o inviable». La moderación es clave para mantener el optimismo equilibrado.

El proceso de revisión permite a los individuos hacer recuento de sus misiones. Es necesario elogiar-reconocer el progreso en las acciones cuando éste se produce. Cuando se trabaja con grupos de personas, los elogios tienden a ser más eficientes si se reconocen las contribuciones individuales así como aquellas del subcomité o del

grupo en conjunto (Ramakrishnan, Balgopal & Pettys, 1994). Esto ayuda a generar el sentido de trabajo en equipo y el orgullo del grupo.

En aquellas situaciones en las cuales se ha progresado poco, es necesario un examen atento para valorar la naturaleza del problema. El trabajador social debería hacer preguntas de un modo no crítico, para que las personas no se sientan desafiadas o adopten una actitud defensiva. La misma revisión del proceso se puede utilizar como medio para mantener el interés en el proyecto colectivo.

Periódicamente se debe revisar el problema objeto y realizar una evaluación relativa al progreso en la mejora del problema especificado. Esto ayudará a los subgrupos a mantenerse concentrados en las metas y en los objetivos de la organización comunitaria. Con mucha frecuencia los subgrupos cobran vida propia a medida que las metas se expanden más allá de los parámetros originalmente especificados. La revisión proporciona retroalimentación sobre el éxito de las actuaciones, así como sobre las áreas no cubiertas que requieren atención.

La revisión del problema incluye referirse a las especificaciones del problema antes desarrolladas. A veces, durante el curso de la organización comunitaria los problemas se alteran, bien por la implicación de la comunidad o por otros factores externos. Además, es útil reevaluar los problemas especificados y cualquier cambio que puede haber ocurrido. Los subgrupos deben evaluar su misión y sus objetivos periódicamente para asegurar que sus propósitos pueden cumplirse dentro de las fronteras de los marcos temporales establecidos.

La recogida de las acciones emprendidas por la Red de Desarrollo Local debe ser difundida por ésta a toda la comunidad.

Las competencias y habilidades del profesional son: operativizar actividades en tareas; fomentar relaciones comunitarias; facilitar la comunicación entre actores; impulsar y motivar a las personas de las ventajas que supone la coordinación de esfuerzos; coordinar acciones, grupos y organizaciones; implementar procesos de capacitación para la autocapacitación; desarrollar técnicas grupales; dirigir y coordinar grupos y relaciones entre estos; ejercer liderazgo profesional; administrar recursos; delegar funciones; ejecutar, coordinar, evaluar y supervisar proyectos y actuaciones e interactuar interdisciplinariamente. Destacar la habilidad de utilizar la supervisión de manera creativa.

8.3.5. Evaluación, validación y/o reformulación del modelo de intervención y transferencias de resultados

El objetivo es ***evaluar la intervención comunitaria y elaborar un modelo de gestión e intervención comunitaria sostenible y duradero, a partir de contrastar el escenario inicial y el logrado***. La evaluación de la práctica comunitaria es un proceso continuo que se encuentra presente en todo el proceso; aunque al finalizar evaluamos

el proceso y resultados finales obtenidos, con el fin de aprender de la práctica y transferir, de nuevo, ese conocimiento a la comunidad local y científica.

En coincidencia con Vachon

una estrategia de desarrollo local tiene que incorporar la evaluación a lo largo de su realización. Su objetivo es incrementar la eficacia de las actuaciones y demostrar que no son sólo una reacción intuitiva y puntual, sino también una fórmula concreta y adaptada a la búsqueda de soluciones para los problemas de desvitalización y de desestructuración de las colectividades. (2001, p. 185)

Distingue tres etapas:

- 1) antes del proceso o evaluación de la situación de partida (diagnóstico);
- 2) durante el proceso, una vez el proyecto se pone en marcha, la evaluación permite mantener el rumbo deseado, garantizando periódicamente la concordancia entre los resultados obtenidos y los objetivos; y
- 3) después del proceso, en esta etapa la evaluación sirve como balance y puede realizarse para medir la eficacia de las acciones y su rentabilidad.

Esta última etapa permite la comparación de resultados de la evaluación con las previsiones hechas antes del proceso, comparación a partir de la cual se podrá determinar el éxito de la acción y la causa de las diferencias entre los resultados y las previsiones. (Vachon, 2001, pp. 196-197).

La evaluación tiene que ser:

- útil, los resultados deben proporcionar elementos prácticos para mejorar programas, servicios, políticas, etc.
- práctica, dado que se encuentra vinculada a la acción;
- realista, en función de los recursos disponibles;
- participativa;
- creativa, mediante la innovación en técnicas y procedimientos y
- objetiva.

En la fase de programación se han explicitado los criterios e indicadores de evaluación –cuantitativos y cualitativos– del proceso de intervención: qué, cómo, quién, cuanto y cuando evaluar. Como señalan Cabanas y Chacón, «toda evaluación debe estar diseñada en el momento de la planificación, Pero en el caso de los Planes Integrales, este principio es aún más destacable, ya que el mismo proceso de planificación estratégica forma parte de la intervención» (1996, p. 259).

Una vez finalizadas las acciones, es el momento de recopilar, sistematizar, clasificar y analizar la información procedente de los instrumentos de registro y medida planteados. Los primeros documentan el proceso y las acciones y permiten recoger sistemáticamente la información y documentación (Informes de los grupos productivos). Con los segundos conoceremos cuantitativamente y cualitativamente el objeto específico de intervención antes y después de ella (avances, progresos, nivel de coherencia y vinculación del programa con los objetivos de intervención, correspondencia entre objetivos-medios y resultados, mecanismos de incorporación activa de

la población en el desarrollo de las acciones; funcionamiento y coordinación de las estructuras creadas y para con las existentes en la comunidad, etc.). Los indicadores tienen que presentar ciertas constantes:

- pertinencia, es decir reflejar la situación o el fenómeno que van a mediar;
- adaptabilidad, utilización diversa de datos y fuentes y
- sencillez, comprensible para todos los actores con independencia de su cualificación.

Por tanto, el proceso de evaluación debe ser lo más sencillo, flexible y ligero posible, evitando las operaciones que sólo sirven para medir los procedimientos y los programas y dejan en segundo plano los objetivos de proceso, la evaluación tiene también objetivos de resultados (tareas) y de proceso.

Es importante realizar una evaluación de las transacciones del grupo/red de desarrollo entre si y con el entorno. Se evaluará la evolución y cambios de los objetivos de los grupos productivos; la naturaleza de los lazos creados por la red entre cada una de las instituciones entre si y con otras; las alianzas y las redes de cooperación y solidaridad que han emergido con la intervención comunitaria, etc.

En el proceso de intervención aparecen obstáculos que pueden dificultar el logro de los cambios previstos en el entorno. Es importante revisar completamente los objetivos y las actuaciones. Evaluaremos por qué las actividades no han alcanzado los propósitos planteados, cuestionamiento que contribuirá a que el grupo/red valore fracasos y éxitos y aprenda de ellos.

Revisaremos la relación entre las actividades y las fechas previstas de realización. En muchos casos, el éxito de la organización comunitaria depende de la realización exitosa de las diversas actividades dentro de determinadas secuencias temporales. Las actividades, que son base para pasos posteriores en el proceso de organización comunitaria, deben ser realizadas a su debido tiempo, al objeto de sincronizar la acción intergrupar. Por ello es conveniente, evaluar la gestión del tiempo.

Los motivos por los que las actividades no alcanzan, en ocasiones, los resultados esperados son tan numerosos como son las mismas prácticas. Entre otros podemos mencionar: escasa claridad de los objetivos; la comunidad no ha interiorizado el significado de los objetivos planteados; objetivos demasiado ambiciosos; falta de claridad en las tareas y en su asignación por grupos y entre sus miembros; insuficiente delegación de la autoridad en los líderes endógenos; falta o inadecuada comunicación y coordinación intra e intergrupar (entre los grupos entre si y entre estos y la comunidad); escasa atención al factor temporal; falta de sincronización de las acciones de los diferentes grupos productivos; etc.

Podemos distinguir dos tipos de *evaluación*: *interna* y *externa*. En la interna es imprescindible que participen los actores sociales involucrados en el proceso, dado que de ésta manera atenderemos a objetivos de tarea (evaluar las acciones emprendidas por cada grupo y red productiva y por el mismo grupo motor) y de proceso (reconocer

las posibilidades de cambio local, liderar nuevos procesos, etc.). Es aconsejable, en ocasiones, realizar una evaluación externa, tanto desde la opinión de expertos ajenos al proceso como de los ciudadanos locales. La evaluación interna y externa no debe reflejarse en meros Informes Evaluadores, sino en la configuración de un proceso socioeducativo de retroalimentación de ambas evaluaciones y entre actores, a través de reflexión y debate/deliberación grupal sobre lo realizado y las acciones siguientes y la validación de un modelo de intervención construido a partir de prácticas comunitarias (auto-evaluación).

Una vez revisados los objetivos y las actuaciones es fundamental orientar a los grupos productivos y a la Red a una reflexión en torno a «futuro, concretamente una revisión final del problema y de los planes futuros, a través de un debate. La Red de Desarrollo Local y los grupos productivos deberán continuar trabajando cooperativamente –partenariado local– orientados a nuevas tareas y procesos.

Es fundamental, de nuevo, reconocer y recompensar los esfuerzos y las actuaciones emprendidas por las personas y entidades involucradas; fortaleciendo así el sentimiento de la comunidad, incentivando la emergencia de nuevos proyectos y líderes. El éxito logrado, por pequeño que éste sea, proporciona un sentido de realización, una nueva percepción del problema y una confianza renovada en su capacidad para manejar problemas futuros. El reconocimiento tiene el propósito de producir sentimientos positivos de logro. El grupo/red motor de desarrollo local protagonizará, de nuevo, la presentación del «producto» del proceso: el Informe Final de Resultados, el cual deberá describir:

- el proceso de evaluación realizado,
- los resultados obtenidos o escenarios logrados,
- las principales conclusiones y
- las recomendaciones a la población y sus instituciones respecto de las decisiones a adoptar, orientadas a la construcción de «nuevos futuros».

Para ello se pueden utilizar diferentes técnicas de difusión como: reuniones, exposiciones, debates, así como la utilización de los medios de comunicación. La difusión de los resultados de evaluación es una herramienta de devolución a los partenaires, de justificación de organizaciones que han apoyado el proceso, pero también para animar a otros a involucrarse en el proceso de desarrollo local y para construir teoría desde y para el Trabajo Social. A su vez, la validación de modelos permitirá construir procesos de intervención comunitaria a escala supramunicipal (en el caso de contextos rurales) o interbarrios (en supuestos de medios urbanos).

Por tanto, las actividades de evaluación de la intervención comunitaria local son una herramienta para evidenciar: obstáculos que pueden presentarse para conseguir ciertos objetivos; distorsiones entre el funcionamiento de las estructuras y las organizaciones y el dinamismo de las acciones; actuaciones que garantizan coherencia y cooperación; dificultades que pueden presentarse en el futuro.

La revisión de «dónde estábamos» a «dónde estamos» impulsa sentimientos tales como «qué más» y «dónde podemos ir». De esta forma, la evaluación no es final del proceso, sino el momento que permite construir nuevos futuros comunitarios y teóricos en el Trabajo Social. Una verdadera aproximación entre la teoría y la práctica.

En los escenarios futuros, el profesional debe ir progresivamente «alejándose» y dejar el protagonismo a las organizaciones y estructuras de la población con la que ha trabajado. Una positiva evaluación de la intervención comunitaria pasaría, entre otros factores, por la continuidad de la red de desarrollo local liderada de manera autónoma y endógena por los grupos de la comunidad.

Las competencias y habilidades profesionales en ésta fase son fundamentalmente las de: analizar, correlacionar, sintetizar e interpretar la información y documentación; apoyar a los grupos productivos a construir escenarios futuros; evaluar acciones, procesos, resultados, impacto y modelo de intervención; identificar la proyección profesional y sistematizar la práctica para la elaboración de teoría.

8.4. TÉCNICAS APLICADAS AL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

En éste apartado se realiza una aproximación a las principales técnicas que se utilizan en el análisis e intervención comunitaria desde el Trabajo Social. No tiene la finalidad de ofrecer una exhaustiva exposición de todas las existentes, sino el describir de manera aplicada aquellas que son más habituales.

En la práctica comunitaria no es viable separar el proceso metodológico respecto de las técnicas de análisis e intervención a emplear. Por otra parte, no se comparte la distinción entre técnicas de análisis, programación, intervención y evaluación, como suele ser habitual, dado que muchas de ellas se utilizan indistintamente en momentos diferentes del proceso metodológico, aunque adaptadas y aplicadas para fines diferentes. Por otro lado, todo conocimiento implica intervención y toda intervención añade y modifica conocimientos, por lo que la distinción entre técnicas de análisis e intervención comunitaria es tan difusa como la del mismo conocimiento e intervención.

8.4.1. La entrevista

La entrevista es una técnica fundamental en la relación profesional del Trabajo Social con comunidades, siendo la estructura para desarrollar la interacción entre el trabajador social y el ciudadano (cliente de los servicios o no). De manera clásica se define como un «proceso de interacción donde la información fluye de forma asimétrica entre dos roles bien diferenciados, de los que uno pregunta y el otro responde» (González Río, 1997, p. 154). En términos más relacionales, Sierra la identifica como «un acto de interacción personal entre dos sujetos –entrevistador y entrevistado–, en

el cual se efectúa un intercambio de comunicación cruzada, a través de la cual, el entrevistador busca transmitir a su interlocutor interés, confianza, familiaridad, motivación y garantía de identificación para que el entrevistado devuelva, a cambio, información personal en forma de descripción, interpretación y/o afirmación evaluativa» (1998, p. 317). Así, de la relación entre entrevistado y entrevistador, dependerá la cantidad y calidad de éstas y sus resultados. Por tanto en la relación entre emisor/entrevistador y receptor/entrevistador, encontramos otros elementos que integran todo el proceso de comunicación: el canal, el código y el mensaje, en un contexto socio-histórico determinado.

La entrevista, por tanto, es una técnica basada en la conversación que adquiere carácter científico a partir de la finalidad de su propósito, su fiabilidad y la precisión en el intercambio de la información. Permite distintos usos: recolección sistemática de datos, identificación de variables y relaciones de la realidad con las que diseñar hipótesis o guiar el proceso de investigación, complemento o parte del paquete técnico para obtener información, pero también en procesos de acompañamiento personal, para motivar a la integración de personas en los grupos productivos de la comunidad, identificar personas clave, etc. Una técnica de comunicación que «...trasciende el ámbito de nuestro contacto directo con los usuarios y abarca también el poder comunicarnos con otros profesionales, miembros de la familia, vecinos y con el público en general» (Trevithick, 2002, p. 106), vinculada desde la información a la cooperación, transferibilidad de habilidades y el empowerment, al proporcionarnos conexiones y transacciones fundamentales.

En cualquier caso, una técnica de acercamiento-conexión a las realidades sociales e intervención con las mismas, desarrollada entre personas, de ahí que las características personales y el estilo del entrevistador influyan en su dinámica, en un constante feedback. La interacción conversacional que se establece requiere de una mirada holística del contexto. Pero ésta interacción es social y como tal no solo verbal, sino también no verbal.

Las entrevistas variarán en función del objetivo de la misma, de la información a recoger, etc. Las entrevistas se pueden clasificar en función de las estrategias de estructuración de la información a recoger y del rol del entrevistador sobre las respuestas del entrevistado (González Rio, 1997, p. 156). Se pueden distinguir tres tipos de entrevistas: estandarizadas o estructuradas, centradas o semiestructuradas y libres o abiertas. en función de los criterios enunciados. Relacionado los criterios enunciados, con los tipos de investigación, podemos realizar la siguiente clasificación:

Tabla 16. Tipología de entrevistas.

Tipos de entrevista	Estructuración de la información a recoger	Rol entrevistador	Tipo de investigación.
Cualitativa, Libre, Abierta o Informal. En profundidad	No estructurada. La información a recoger se desconoce, dado que no se dispone de información relevante del fenómeno de estudio. es una entrevista de carácter holístico, en la que el objeto de investigación está constituido por la vida, experiencias, ideas, valores del entrevistado en ese espacio-tiempo. En ocasiones se utiliza guiones o protocolos.	No directivo	Exploratorios: ausencia de información relevante acerca del tema de estudio. Contribuye a identificar y analizar «voces» que en ocasiones se encuentran ausentes en los estudios. Es una técnica de enorme interés para estudiar la compleja red de relaciones existentes en una determinada comunidad.
Centrada o enfocada	Semiestructurada. La información a recoger se centra en aspectos específicos. Existe predeterminado un tema o foco de interés hacia el que se orienta la entrevista. abiertas	Focalizador de los temas de interés	Exploratoria y descriptiva: investigación orientada a determinados aspectos del fenómeno a estudiar.
Estandarizada	Estructurada. La información a recoger se halla limitada por las preguntas previamente diseñadas.	Directivo. Intencionado	Descriptiva y Explicativa: Conocimiento exhaustivo del problema y de las características de la información a recoger, en orden de la cuantificación del fenómeno.

Fuente: Elaboración propia a partir de González Rio (1997, p. 156), Sierra (1998, p. 299-300) y Pastor Seller (2015a).

Concretamente, la entrevista abierta o en profundidad es de gran interés para la investigación en el ámbito comunitario, especialmente en las primeras fases de acercamiento a la realidad social y en las interacciones con personas relevantes, aunque siempre como complementaria a los otros tipos de entrevistas.

Pero la técnica de la entrevista, requiere de una serie de capacidades, habilidades y destrezas, todas ellas orientas a obtener la máxima cantidad y calidad o significatividad de información y resultados. Antes de su desarrollo se tiene que identificar con claridad sus objetivos. En el supuesto de su utilización en el estudio, se pueden distinguir básicamente dos exploraciones: interna y externa. La interna, supone orientar la entrevista a la exploración de ámbitos personales, como pueden ser las percepcio-

nes, vivencias, personalidad, etc. La externa, se relaciona con lo ajeno o externo a la persona entrevistada, es decir, a la obtención de información sobre aspectos, temas, problemáticas, hechos no relacionados con la persona sino con el contexto social. Es en ésta última perspectiva la que se enfatiza en el Trabajo Social Comunitario, lo que no impide la introducción de preguntas orientadas a conocer de manera directa el perfil de los sujetos a los que se entrevista.

Cuando los objetivos de las entrevistas se hallan explicitados, se procede al muestreo de las personas a entrevistar, bien de forma aleatoria o al azar, o bien a través de un muestreo opinático que permite seleccionar a informantes muy específicos. En cualquiera de los extremos, se halla siempre su dependencia en razón de los objetivos. Por otra parte, la entrevista deberá ser diseñada y realizada de tal forma que reduzca los efectos de la presencia del entrevistador sobre el entrevistado. En su proceso de realización se pueden diferenciar dos secuencias: a) diseño o elaboración y b) desarrollo de la misma.

Antes de iniciarse ésta, el entrevistador deberá elaborar una guía con el contenido de las preguntas, siendo un instrumento que permitirá orientar la entrevista. En función del tipo de entrevista a realizar, podemos elaborar la guía o instrumento y determinar el contenido básico de éste, del siguiente modo:

Tabla 17. Guía y contenido según tipo de entrevista

Tipo de entrevista	Guía - Instrumento	Contenido
Cualitativa, Libre o abierta	Guía temática básica que permita asegurar que se aborden en todas las entrevistas con independencia de quien las realice de los mismos temas generales con independencia de la profundidad y enfoque de los mismo. Elaboración de un listado reducido de aspectos a conocer, ampliándose en el trascurso de cada entrevista	Los temas a tratar en la entrevista no se encuentran centrados en aspectos concretos, sino que son generales y abiertos.
Centrada	Elaboración de un listado de temas a tratar	Los temas a tratar en la entrevista se encuentran previamente determinados, de ahí que el contenido de los temas sea específico.
Estandarizada	Elaboración de las preguntas concretas a formular en el desarrollo de la entrevista	Los temas a tratar en la entrevista se encuentran estandarizados en preguntas específicas a formular

Una vez elaborada la guía de la entrevista, se procede a establecer las condiciones en las que se realizará. En la *preparación* de una entrevista el Trabajador Social tiene

que: a) planificar el ambiente y prepararse para la entrevista; b) planificar el contenido de la misma en función de la finalidad y objetivos pretendidos y c) sintonizar adecuadamente con el entrevistado.

La entrevista se puede estructurar en torno a tres *fases*: acogida, central y final.

La *acogida* comprende los primeros momentos de la entrevista, siendo cruciales para su posterior desarrollo, debiendo crearse un clima de confianza que permita, progresivamente, la consecución de objetivos y la empatía con la persona entrevistada. De esta forma, la entrevista debe iniciarse con la lógica del embudo, la formulación de temas o preguntas generales y abiertas, evitando preguntas cuya contestación pueda ser «sí» o «no» y que supongan un posicionamiento del entrevistador referente a los temas a investigar o abordar. Es adecuado empezar con aspectos referidos a comportamientos, opiniones, actividades o experiencias del presente; que permitan intercambiar información, conocerse y orientar el tema de la entrevista. La interacción verbal en estos primeros momentos se ha de centrar en preguntas no directas, sino abiertas y de carácter informativo.

La *fase central*, se caracteriza por orientar la entrevista hacia los aspectos a conocer o modificar. En este momento es oportuno la realización de las preguntas referidas al pasado. En el supuesto de que el objetivo sea conseguir información una buena estrategia consiste en realizar una pregunta general que se va concretando en pasos sucesivos (González Río, 1997, p. 160). Consiste en un proceso secuencial de lo general a lo particular, de lo más superficial a lo profundo, de lo más impersonal a lo más personal, de lo más informativo a lo más interpretativo, de los datos a la interpretación de los mismos (Ruiz e Ispizua, 1989, p. 38). En esta fase intermedia se realizarán las preguntas más comprometidas y difíciles.

La *final* resume las cuestiones objeto, siendo un momento recomendable para obtener información adicional, contrastar datos ya mencionados, concertar nuevas entrevistas, orientar preguntas hacia «futuros», etc. Una vez finalizada ésta es conveniente conocer la opinión del entrevistado al respecto – auto-evaluación–, así como otras posibles personas a entrevistar en orden a una más rica y extensa información sobre los temas a estudiar o grupos a enlazar («bola de nieve»).

En las *entrevistas abiertas o en profundidad*, el trabajador social debe conseguir que la persona entrevistada exprese lo que siente, y no sólo lo que piensa y recuerda. Se trata así de transitar hacia el nivel más subconsciente del individuo. El *sondeo* es una técnica que permite incidir sobre el entrevistado a través de recursos como el silencio, el estímulo o la clarificación retrospectiva; indagando en lo emotivo, identificando temas de importancia –centros de interés– para el entrevistado, experiencias y significados e identidades comunitarias. La formulación de preguntas extensas, claras y en lenguaje acorde al entrevistado permiten generar respuestas espontáneas y vivenciales.

Resaltar la capacidad y habilidad de atención, concentración y escucha; en prestar atención a las palabras que se dicen y no se explicitan, así como a la concentración en

la conducta del sujeto. Así, del nivel de atención que el entrevistador logre transmitir al entrevistado dependerá la información que éste le facilite. Entre las tácticas más importantes a considerar en el desarrollo de las entrevistas en profundidad destacaríamos, la de procurar dejar la palabra al entrevistado en el intercambio de turnos, para facilitar el obligado protagonismo de éste en la entrevista.

La entrevista requiere de múltiples habilidades, entre las que podemos mencionar, según Johnson (1992), cinco tipos:

1) *Observación*. Los sujetos dan información y expresan sentimientos en formas no verbales o conductuales. Advertimos anteriormente acerca de la sensibilidad hacia la comunicación no verbal, dado su enorme utilidad para sintonizar con lo que realmente piensa o siente el entrevistado respecto de la situación. El trabajador social debe observar el lenguaje corporal (forma de sentarse, poner las manos, expresiones faciales, etc), los cambios de conversación (temas en los que se producen), la asociación de ideas, las referencias recurrentes, los puntos de estrés o conflicto que producen cortes en la conversación, plantean silencios o reacciones emocionales

2) *Escucha*. Es de vital importancia escuchar en una entrevista lo que el ciudadano nos dice. Unas adecuadas preguntas facilitan una respuesta del entrevistado para dar la información necesaria. Sin embargo, si las habilidades de escucha del trabajador social son deficientes no tendrá ningún valor la entrevista, dado que no empatizaremos y seguiremos en nuestro punto de vista, no en el del entrevistado

3) *Cuestionamiento*. Destacamos las siguientes categorías de preguntas: 1) *Abiertas o cerradas*. Una pregunta cerrada exige una respuesta específica. Sin embargo una pregunta abierta posibilita al entrevistado discutir o responder una pregunta en la forma que elija; 2) *De clarificación*. Orientadas a que el entrevistado informe sobre su percepción de palabras o frases; 3) *De elaboración*. Preguntas abiertas que ofrecen al entrevistado la oportunidad de extenderse mas ampliamente en lo que inicialmente habían planteado; 4) *Especificar detalles*. Buscan información concreta sobre los problemas o la forma de afrontarlos; 5) *Demostrativas*. Pretenden que el entrevistado ilustre alguno de los contenidos, con un ejemplo o situación similar en que se produce; y 6) *De aceptación*. Para solicitar el acuerdo del cliente.

4) *Enfoque, guía e interpretación*. Este grupo de habilidades comprende aquellos que usa el trabajador social para lograr sus objetivos. Incluye la capacidad de resumir, *confrontar y elaborar, así como el uso del tiempo y el cambio de tema*.

5) *Comprensión*. Hay tres características que hacen posible la relación interpersonal: empatía, honestidad y expresión emocional controlada. La *empatía* o capacidad para comunicarse, mediante la recepción abierta de los sentimientos del entrevistado y la percepción de sus mensajes. La *honestidad*, supone mostrar congruencia y sinceridad. La *expresión emocional controlada* o capacidad de proyectar proximidad con el entrevistado, estableciendo, al mismo tiempo, un canal de apoyo, en su caso, que evite los mecanismos defensivos.

Para finalizar y como resumen, destacar algunas *aplicaciones prácticas* de ésta técnica en el Trabajo Social en contextos comunitarios, concretamente para:

1) Identificar, conocer y analizar las necesidades sociales de una determinada comunidad, zona geográfica y/o colectivo.

2) Describir aspectos de la realidad comunitaria no observables directamente (sentimientos, impresiones, emociones, intenciones, pensamientos); así como variables que nos facilitan la caracterización de la localidad y sus habitantes.

3) Identificar y analizar las redes de relaciones existentes en una comunidad, las relaciones entre organizaciones públicas y privadas, relaciones personales y organizacionales, etc.

4) Conocer la opinión o valoración respecto de centros, servicios y programas comunitarios en su fase previa de implantación, o bien para evaluar servicios ya implantados.

5) Prever las dificultades y ventajas que conllevará la creación de determinados centros, programas y servicios.

6) Sensibilizar a la población acerca de determinados aspectos;

7) Detectar opiniones y conductas que pueden ocasionar dificultades convivenciales en una determinada localidad.

8) Identificar y describir acontecimientos o sucesos que sucedieron en la comunidad y sus repercusiones en la población en el presente.

9) Conocer y vincular a personas a los grupos productivos y a las redes de cooperación local, entre otros.

8.4.2. La observación

Es una técnica que permite obtener determinada información acerca de sucesos que ocurren en un contexto natural, permitiendo una mejor y más adecuada comprensión de la realidad social, relacional, política, etc., siendo conveniente distinguir la práctica cotidiana de observar de la observación científica. Como señala Selltinz y Wrightsman «todos estamos observando constantemente, percibiendo lo que ocurre a nuestro alrededor, pero la observación, además de ser una de las actividades de la vida diaria, es un instrumento primordial de la investigación científica» (1980, p.345). La observación, como técnica de investigación, permite contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida social, sin manipularla ni modificarla, tal como discurre por sí misma (Ruíz e Izpizua, 1989, p. 79).

La observación tiene un carácter multifacético, su proceso depende de su propósito. La determinación o focalización de los ambientes y situaciones a observar de la comunidad determina dos aspectos de relevante importancia en el desarrollo de la investigación social a emprender mediante ésta técnica. El primero referido al proceso conversacional en el que se desarrolla la observación, concretamente qué, cómo,

a quiénes y dónde se observa. El segundo relativo a los procedimientos de registro (instrumentos y modos de anotación) y análisis. Como refiere González Río (1997, p. 125), la observación se convierte en técnica científica cuando tiene formulado un objetivo de investigación, se planifica y registra sistemáticamente y se somete a comprobaciones y controles sobre su validez –registrar aquello que se desea observar– y fiabilidad –coherencia de las observaciones evitando o reduciendo sesgos producidos por una inadecuada muestra, contexto observacional, soportes de registro, etc–.

Por lo tanto, para realizar una observación rigurosa será necesario tres premisas: 1) enunciar hipótesis u objetivos que favorezcan la orientación de la observación en relación al conocimiento o información que se pretende obtener con dicha técnica; 2) registrar con minuciosidad todas las incidencias, datos, detalles útiles al objetivo; y 3) ordenar y clasificar en instrumentos adecuados –fichas u otros– toda la información recogida para su posterior análisis.

El Trabajador Social mediante la observación persigue representar la realidad social mediante la utilización de diferentes soportes de registro. Las conductas o situaciones observadas son elaboradas conceptualmente mediante un proceso de codificación, que permite registrar y representar la realidad comunitaria a observar. Se pueden distinguir entre *sistemas de cerrados* y *abiertos* (Rincón et al., 1995, pp.232-233). Los *cerrados*, contienen un número finito de categorías o unidades de observación prefijadas, es decir, identificadas a priori y mutuamente excluyentes y; los *abiertos*, pueden tener categorías prefijadas, pero no son excluyentes; siendo susceptibles de modificación durante la observación, captando así mayor contexto de la realidad comunitaria. Al planificar ésta técnica decidiremos el sistema de registro a utilizar, bien abierto o cerrado, atendiendo a la naturaleza del problema, los objetivos de la investigación o la modalidad de observación.

La observación se encuentra condicionada por un proceso continuo de toma de decisiones respecto del conjunto de procedimientos y estrategias a utilizar, estando en función de los objetivos de ésta. Un continuo que podemos ver gráficamente:

Tabla 18. Continuum de tipos de observación

MENOS FORMAL	Cotidianas Tácticas →	Deliberadas. Semi-estructuradas. Controladas →	Cotidianas. Sistemáticas y estructuradas →	MAS FORM- LIZADAS O SISTE- MÁTICAS
	Observaciones Espontáneas	Observaciones específicas de una situación	Observaciones focalizadas de situaciones y conductas con- cretas	

Fuente: Elaboración propia a partir de Evertson y Green (1989, p. 308).

Así, la observación permite distintos grados de sistematización, desde una observación espontánea, ocasional, no sistematizada, a otra sistematizada y focalizada.

Los tipos de observación clásicamente se distinguen en: sistemática y participante. La sistemática – no participante, se refiere a la observación y registro de acuerdo con procedimientos explícitos, de comportamientos y acciones sociales previamente especificadas. Para su aplicación práctica el trabajador social elabora una lista de comportamientos y situaciones sociales a observar, registrando mediante la observación su aparición o no, frecuencia, intensidad, duración, interrelación entre situaciones, etc. El proceso de aplicación de la sistemática es igual a los que se realizan a través de la encuesta:

La *observación participante* forma parte del paquete técnico de observación que el trabajador social incorpora en su progresiva y continua aproximación a la realidad comunitaria. Es de interés para la obtención de información de cualquier realidad social, especialmente en ámbitos en los que resulta difícil aplicar otras técnicas de investigación (grupos sociales y contextos sociales específicos). El observador está inmerso en la realidad social (Guasch, 1997, p. 35), en una relación «frente a frente» con los observados recogiendo datos al mismo tiempo que participa con ellos, dentro del marco de su vida natural. «La observación participante mira desde dentro al objeto, pues explota y produce los datos desde los contextos naturales» (Sierra, 1998, p. 305). De esta forma, la vida cotidiana (los puntos de vista de los actores sociales, rutinas, costumbres, interacciones sociales en el espacio-tiempo, vocabularios, etc.) se convierte en el medio natural en que se realiza la investigación. No existen limitaciones acerca del tipo de información a recoger, no se plantean a priori muchos objetivos, sino hipótesis provisionales que puede cambiar con el transcurso de las observaciones mismas, existiendo un grado de contacto y compromiso con los participantes. Proporciona una perspectiva natural e incorpora las percepciones de las personas implicadas. Aporta elementos de interés para disponer de un conocimiento de la realidad comunitaria, así como para perfeccionar e introducir innovaciones en centros y programas ya creados. El instrumento por excelencia de la observación son las notas y los diarios de campo, mediante los cuales se anotan los sucesos de manera descriptiva o narrativa y literal o citando las palabras exactas.

El *proceso observacional participante* conlleva una secuencia progresiva de profundización y selección de los aspectos a observar:

Observación descriptiva Supone una visión general y holística de la realidad comunitaria a observar, lo que no implica que atienda y registre determinadas situaciones concretas. En este sentido podemos describir el espacio físico de la localidad (tipología de edificaciones y de las calles, división del espacio, equipamiento urbano, etc.), personas y grupos, acontecimientos cotidianos y específicos (festivos, etc.) e impresiones del observador.



Observación focalizada Una vez se dispone de una visión general de la comunidad, la observación se centra y delimita en torno a determinados aspectos: ambiente físico, activi-

dades y comportamientos, interacciones informales, lenguaje de los ciudadanos, comunicación no verbal (gestos, formas de vestir, de saludarse, etc.),



Observación selectiva Conforme avanzamos en el conocimiento de la comunidad, podemos identificar actividades o acontecimientos relevantes a observar de forma más selectiva. Requiere una mayor implicación personal en el escenario de observación comunitario, siendo posible identificar ámbitos más concretos de observación: frecuencia y dirección de las interacciones entre personas, grupos y sectores, grado de implicación de los ciudadanos en diferentes actividades, etc.

El proceso de diseño y aplicación de la técnica de la observación participante (Spradley, 1979; Patton, 1987; Jorgensen, 1989; Guasch, 1997, entre otros) a la intervención comunitaria, podemos describirla del siguiente modo:

- 1º) *Delimitación del contexto y área de interés o problemática a observar.*
- 2º) *Determinación de la modalidad de observación y rol del observador.*
- 3º) *Selección de los escenarios comunitarios a observar.* Existen con escenarios transparente o abiertos o, por el contrario, opacos o cerrados, en función de su visibilidad y accesibilidad.
- 4º) *Selección y acceso a escenarios y organizaciones públicas y privadas.*
- 5º) *Identificación, selección y acceso a los informantes claves.*
- 6º) *Formulación de preguntas.*
- 7º) *Anotaciones de campo, mediante los «diarios de campo», diferenciando las anotaciones de los comportamientos de las referidas a las interpretaciones de lo observado. Las variables a considerar en las anotaciones comunitarias son las siguientes: a) los ciudadanos; b) ambiente o lugar observado; c) fin o propósito del «encuentro»; d) comportamiento social observado; y e) frecuencia y duración.* Respecto de *los ciudadanos*, se trata de identificar las personas, grupos y entidades que participan del fenómeno observado, tipo de relación existente entre los ciudadanos participantes (relación familiar, amistad, vecindad, laboral, desconocidos), número de participantes, características socio demográficas básicas (sexo, edad, profesión y otras características observables), pertenencia a grupos o entidades, identificando los fines de los grupos o entidades de pertenencia. Respecto del *ambiente y lugar social observado*: calle, centro social, parque, colegio público, sala de espera de los Servicios Sociales Municipales, etc. En cuanto al *fin o propósito de encuentro de los participantes*, este puede ser más o menos formal, pudiendo realizar la observación de acontecimientos con fines tan muy dispares: fiesta local, huelga, asamblea local de una organización no lucrativa, charla-coloquio integrante de un proyecto de sensibilización de las personas afectadas por VIH y SIDA, reunión de padres de alumnos de una escuela infantil, etc.,. En cuanto al *comportamiento social observado*, se trata de identificar

y transcribir las conductas concretas que realizan los participantes, cómo y con quien lo hacen. Por último, la *frecuencia y duración*, en el primer caso, se trata de identificar si los encuentros observados son únicos, ordinarios o extraordinarios; así como su periodicidad (anual, semestral, trimestral, mensual, semanal, diario). En segundo lugar, señalar la duración de dichos acontecimientos.

- 8º) *Codificación de los diarios de campo*, organizando la información recogida de los diarios de campo mediante la atribución de significados a los hechos.
- 9º) *Análisis, tanto en su aspecto cuantitativo como cualitativo*, y por último
- 10º) *Elaboración de Informe y devolución de resultados a participantes*.

Para finalizar enunciaremos algunas *orientaciones concretas para un adecuado trabajo de campo* mediante la observación:

1. *Identificar y seleccionar adecuadamente los informantes clave y los escenarios de observación*. Debemos ganarnos la colaboración y la confianza de las personas que pueden facilitar el acceso a los escenarios y a las personas e interacciones a observar. En la aproximación inicial es conveniente asistir a escenarios accesibles para ir adquiriendo familiaridad con la comunidad y detectar escenarios futuros. Los primeros escenarios han de seleccionarse adecuadamente dado que estos primeros pasos condicionarán en gran medida el éxito del proceso de investigación-acción.
2. *El progresivo conocimiento de la comunidad y sus gentes, permite realizar observaciones más sistemáticas y relacionadas con la acción*.
3. *Acceder estratégicamente a los múltiples escenarios existentes en la comunidad, proporcionará una visión integrada y transparente de su realidad*.
4. *Integrar la información de las anotaciones obtenidas de la observación con informaciones recogidas por otras fuentes*. Esta vinculación integradora permitirá el contraste, la validación y, en definitiva, el enriquecimiento del conocimiento.
5. *Ser narrativo y descriptivo al realizar los registros, diferenciando con claridad lo objetivo de lo subjetivo o interpretativo*.
6. *Respetar las narraciones, utilizando citas literales*.

8.4.3. La encuesta. El cuestionario

La encuesta es una técnica especializada de investigación social y el cuestionario el instrumento de recogida estandarizada de datos. Un tipo de interacción entre encuestador / entrevistador y encuestado / entrevistado que difiere en su calidad a la de una conversación convencional, requiriéndose de cierta cualificación. En su realización es necesario «ganarse» la confianza del entrevistado, hacerse entender y establecer sintonía. De ahí que deban considerarse factores intrínsecos a la relación

comunicativa, pero también aspectos ambientales. La encuesta mediante muestreo, permite proyectar los datos obtenidos de una parte al conjunto del universo con relación a la cual aquella es representativa.

En el Trabajo Social con comunidades, las encuestas pueden proporcionar un conocimiento preciso y sintético de una comunidad (localidad, barrio, pedanía, diputación, etc.) y de las necesidades sentidas de la población y de los grupos que la integran. Ofrecen una enorme variedad y flexibilidad en sus aplicaciones al ámbito comunitario como contrastar y comparar resultados entre áreas, sectores de población y zonas geográficas. Otra virtud es la de ofrecer resultados a gran velocidad al encontrarse muy vinculada con los avances tecnológicos. Su precisión y óptima relación coste/eficiencia requiere, en todo caso, de una adecuada programación y experiencia profesional. El proceso de estructuración y elaboración del cuestionario es una tarea a realizar rigurosamente para obtener la información que se desea.

El proceso de elaboración de las encuestas se puede dividir en nueve «pasos», debiendo tener presentes algunas consideraciones en el mismo, tal y como se describe a continuación:

1. *Identificación del propósito –fines, objetivos, institución que la demanda, límites- y entorno social en el que se desarrolla la investigación.* Atendiendo al propósito o aplicación que se dará a los resultados, podemos diferenciar dos tipos de encuestas, las *estratégicas* y las *tácticas*. Las primeras son de carácter exploratorio o descriptivo, proporcionando información amplia acerca de un aspecto y/o área de actuación concreta, facilitando el diseño de estrategias o planes. Las segundas son de carácter explicativo o específico, proporcionando resultados concretos que permiten emitir informes concluyentes. Estas últimas pueden estar orientadas a proporcionar información específica para el diseño, implantación y desarrollo de programas y proyectos concretos de actuación, o bien, para el seguimiento y evaluación de programas, proyectos, servicios, centros, etc., aportando elementos para una nueva fase de investigación.
2. *Identificar las necesidades de información a recopilar.* Según el nivel de conocimiento que se pretende alcanzar podemos distinguir cuatro tipos de encuesta: *exploratorias* (nos aproximan a la comunidad, identificando características o fenómenos generales, usualmente se utilizan preguntas abiertas), *descriptivas* (caracterizan a la comunidad, identifican y cuantifican fenómenos), *explicativas* (describe frecuencia e intensidad con que ocurre un fenómeno asociado a otro) y *causales* (establecen relaciones causales entre las variables) (López Romo, 1998).
3. *Elección del tipo de entrevista:* personal –casa por casa, centros de afluencia, etc.–, telefónica, postal, correo electrónico. En el Trabajo Social comunitaria, la habitual es la encuesta personal, realizada en el hogar de la persona o «in situ» (lugar de encuentro entre persona y profesional: servicio, etc.).

4. *Definir los grandes bloques de información.* Seleccionar y enunciar los principales temas que han de ser tratados en la investigación en razón de los objetivos de ésta.
5. *Enunciar el contenido de las preguntas y redactar las mismas.* Las preguntas pueden ser abiertas, cerradas y semicerradas; atendiendo a las necesidades de la investigación. Las preguntas deben formularse con *claridad*, en lenguaje popular y entendible, apropiado al nivel del entrevistado y su marco de referencia y relación social. Deben ser *breves, cortas, simples* (un tema) y *concisas; invitando a colaborar*. Deben estar formuladas en relación con el tema de interés –focalizadas–, presentando *criterios claros de respuesta* (evitando información ambigua y difícil de comparar). Sin juicios. El enunciado no debe llevar implícita la respuesta.
6. *Analizar las posibles dificultades para responder las preguntas.*
7. *Estructurar y secuenciar adecuadamente el cuestionario.* La estructura del cuestionario debe conseguir una secuencia coherente de los temas y unos criterios de ordenación de las preguntas, atendiendo a consideraciones tales como: los datos personales del entrevistado y / o del hogar deben situarse al final del cuestionario; el orden de las preguntas debe realizarse de tal forma que no se vean afectadas por otras; comenzar con preguntas sencillas e interesantes, incrementando la dificultad paulatinamente; ordenar los filtros y agrupar las preguntas por temas afines; las preguntas con mayor probabilidad de no ser contestadas situarlas al final; introducir preguntas de control para contrastar la calidad de la información que se está obteniendo.
8. *Elaborar el formato y presentación del cuestionario y decidir el material auxiliar.*
9. *Realizar el pretest o prueba del cuestionario.*

Respecto de los tipos de cuestionarios, podemos distinguir básicamente tres: 1) *no estructurados*; b) *semiestructurados*; y c) *estructurados*. Los *no estructurados*, se emplean cuando se van a desarrollar investigaciones de tipo exploratorio, en nuestro caso en la fase de audición de la comunidad – caracterización y enlace con la comunidad–, dado que no disponemos de conocimientos suficientes como para la elaboración de otro tipo de cuestionario. Su objetivo no es el tratamiento estadístico ni inferencial, sino un conocimiento de la comunidad en su vertiente más cualitativa, permitiendo identificar los principales aspectos que ayudarán a realizar la programación de la investigación que conduzca a la delimitación y caracterización de la comunidad y, por tanto, recoger información que se empleará, en su caso, para diseñar cuestionarios estructurados. Los *semiestructurados*, se aplican cuando se desea una mayor variedad de respuestas, o cuando éstas no pueden preverse totalmente. Se utilizan técnicas de muestreo. La información se puede analizar cuantitativamente y tiene sentido inferir sus resultados. Por último, los *estructurados*, se aplican en investigaciones de tipo des-

criptivos y explicativos, se utiliza el muestreo y es posible analizar cuantitativamente la información e inferir sus resultados.

En el Trabajo Social con comunidades los principales destinatarios son: a) *personas físicas*, ciudadanos de una comunidad; b) *personas clave*, es decir representativas por su conocimiento, opinión, cargo, representación, u otro aspecto de relevancia en la comunidad; c) *grupos u organizaciones* privadas no lucrativas, es decir los grupos informales de ayuda mutua o autoayuda, asociaciones sin ánimo de lucro, fundaciones, congregaciones religiosas, cooperativas de iniciativa social y otras de análogo carácter; d) *empresas con carácter lucrativo*, ubicadas en la comunidad o bien con importante y contrastada proyección comercial en ella; e) entidades y administraciones públicas

Como *conclusión*, los cuestionarios deben ser comprensibles para los sujetos a los que se destinan. No deben contener palabras complicadas y han de estar formuladas de forma clara y concisa. En ocasiones podrá tomarse como base cuestionarios ya elaborados y validados pero no siempre pueden aplicarse directamente debido a las diferencias de las situaciones en que se pretende aplicar. Es una técnica fundamental en el paquete técnico a utilizar por el trabajador social en contextos comunitarios.

8.4.4. Los testimonios orales. La historia oral y de vida

La historia oral y de vida son técnicas que usan y analizan los testimonios orales, desde un enfoque biográfico y cualitativo; destinadas a la obtención de información sobre acontecimientos y experiencias que no pueden observarse directamente. Ambas enfatizan la mirada, la escucha y el registro cualitativo.

Recurrir a las voces y a los testimonios orales es una manera de conocer y comprender aspectos de la vida de grupos sociales con los que interactuamos en los procesos de investigación. (Aceves, 1998, p. 228)

Con ellas se recogen la versión de los hechos y de las circunstancias que rodearon a los acontecimientos, así como los sentimientos y creencias existentes en tales circunstancias. La memoria es uno, no el único, de los más ricos archivos de la historia popular, especialmente es relevante en algunos sectores y grupos sociales, que preservan y recrean los elementos esenciales de su cultura e historia y, por lo tanto, de su memoria colectiva y social.

La *historia oral* pretende lograr aproximaciones cualitativas de los procesos y fenómenos tanto individuales como colectivos, en escalas y niveles locales, permitiendo conocer la historia social-local desde lo «oral». Una práctica historiográfica enfocada a los acontecimientos y fenómenos pasados, inmediatos o contemporáneos. La naturaleza de la materia prima es el testimonio, el relato, la narración, el recuerdo, la memoria, el olvido, la vivencia; es decir un conjunto de elementos subjetivos de difícil manejo científico. Tiene que ver con tradiciones, gustos y estilos de vida, as-

pectos que pueden encontrarse condicionados en su relato por las instituciones y profesionales que utilizan ésta técnica para el análisis de la realidad social. Con ella podemos realizar el estudio de la historia de grupos y comunidades por voz propia de los sujetos, siendo útil para detectar y acceder a nuevas fuentes de investigación. Pero como nos advierte Aceves (1998, p. 217), hacer historia oral, significa, producir conocimientos históricos, científicos y no una simple relatoria sistemática de la vida y experiencia de los otros.

Las *historias de vida*, por su parte, son consideradas como estudios de casos, consistentes en la narración de la experiencia de vida de una persona. Son relatos autobiográficos, obtenidos mediante entrevistas sucesivas, con el propósito de mostrar el testimonio de una persona, en los que se recogen acontecimientos y valoraciones que dicha persona hace de su propia existencia (Pujadas, 1992). Permiten profundizar en algún aspecto problemático, indagar cualitativamente sobre asuntos concretos; a la vez que para detectar nuevas líneas de investigación, e incluso para verificar hipótesis específicas.

Es con la *entrevista cualitativa* como se permite la libre manifestación de los sujetos entrevistados, al permitir dejar hablar a éstos sobre sí mismos, sobre su entorno, sobre su pasado, presente y futuro: Permite mostrar las vivencias y relaciones que no pueden observarse, ni tampoco identificarse a partir de las encuestas. La *autobiografía* (en las historias de vida) es el documento central de análisis, al ser el que reproduce la interacción entre profesional / investigador y narrador / informante.

De ésta forma y en función del planteamiento del problema o tema central de estudio, podemos distinguir dos tipos de proyectos de investigación basados en los testimonios orales. Por una parte, los centrados en la *historia oral temática* (estudia un problema o tema concreto) y los centrados en las *historias de vida* (investiga casos particulares de forma intensiva y en profundidad). Las características diferenciadoras básicas son las siguientes:

Tabla 19. Características diferenciadoras entre historias de vida y oral temática

Rasgos	Historias de vida	Historia oral Temática
Enfoque	Caso único	Temático-múltiple
Muestra	Un individuo	Amplia-heterogénea
Rango	Intensivo	Extensivo
Vía	Directa	Directa e intensiva
Entrevista	Abierta a profundidad	Semi-dirigida
Evidencia	Experiencia-vivencia personal, testimonial.	Testimonio personal de experiencias colectivas.
Medio	Produce como documento la autobiografía	Relatos de vida
Difusión	Trayectorias <i>life history</i> ,	Trayectoria, <i>life-stories</i> .

Fuente: Elaboración propia a partir de Aceves (1998, p. 223).

Los estudios de comunidad, de barrio, de un sector poblacional de una localidad, etc. característicos en el Trabajo Social con comunidades, se utilizan ambas técnicas, aunque de manera prioritaria y más comúnmente la historia oral temática. Con ella podemos iniciar la investigación, accediendo a un determinado conjunto de informantes que nos pueden proporcionar una aproximación cualitativa de la realidad comunitaria. Si optamos por estudios focalizados de carácter intensivo mediante la utilización de la historia de vida, realizaremos estudios de familias, de trayectorias ocupacionales, de personajes relevantes o muy particulares.

El proceso de aproximación comunitaria centrado en los testimonios orales podemos sintetizarla en tres fases:

1.- *Programación de la investigación (etapa de preparación)*. Supone formular el proyecto; seleccionar el asunto, aspecto o problema a estudiar; explicitar el marco teórico que orientará el estudio y su posterior análisis; determinar los objetivos generales y específicos y precisar los pasos metodológicos. A continuación, se seleccionan los informantes, siendo importante utilizar criterios que permitan aglutinar aspectos como: *exclusión social* (personas pertenecientes a colectivos vulnerables, los «no escuchados»), *excelencia* (personas con importante experiencia biográfica) y *normalidad* (personas que representan el tipo estándar en una determinada comunidad). Posteriormente se seleccionan, preparan y elaboran instrumentos (guía temática, fichas etnográficas, diario y libreta de campo, equipo de registro/grabación, etc.); y, finalmente, se elabora y calendariza el programa de trabajo.

2.- *Trabajo directo de campo (etapa de innovación)*: Etapa intensiva de trabajo de campo mediante entrevistas. Supone: elaborar el directorio de informantes clave; localizarlos cartográfica; calendarizar entrevistas y recopilar los testimonios orales.

3.- *Análisis de los testimonios orales y emisión de resultados*. Proceso de análisis y síntesis que facilita una interpretación y explicación del tema, aspecto o problema estudiado (enfoque hermenéutico). Requiere: transcribir los materiales grabados – transcritos, elaborando el relato final; analizar la información-contenido oral recabado (controlar-contrastar que los relatos sean fieles a la propia experiencia y conocimiento de la persona; detectar los temas centrales del conjunto de las entrevistas realizadas codificar y clasificar los contenidos para facilitar su interrelación y contextualizar la información obtenida); y, por último difundir-devolver la información.

En éste último sentido, concretamente para el análisis contextual se pueden utilizar diferentes variables:

- a) *Espacios comunitarios donde se han desarrollado las entrevistas* (espacios públicos o privados, especificidad de los mismos: parques, despachos, etc.).
- b) *Intensidad*, referida a la experiencia o historia que se trata de evocar y relatar.
- c) *Duración*, ciclos históricos locales y etapas vitales personales involucradas.
- d) *Proximidad o distancia* entre el presente y el momento de la situación recordada. La profundidad histórica.

- e) *Sentido*, el aspecto simbólico o cultural del acontecimiento o vivencia, así como las modificaciones experimentadas a través del paso del tiempo, tanto respecto al informante como al grupo social de referencial.
- f) *Trascendencia*, el impacto, los efectos y las consecuencias.
- g) *Pertenencia social*, en cuanto a las formas de insertarse en la experiencia colectiva y formas de asumirse socialmente. Historia compartida y asumida como proceso colectivo.
- h) *Condición física-emotiva*, presente y ausente en la historia personal y en el proceso discursivo del informante. La calidad narrativa.

Recuperar la memoria colectiva es un reto del Trabajo Social con comunidades. Como señala (Aceves, 1998, pp. 233-234), la manera como la gente recuerda el pasado, describe su presente o considera el futuro, está enmarcado por el contexto social de sus experiencias y su ubicación en la sociedad. El pasado siempre filtrado por el presente y es constantemente revaluado, reasumido y reinterpretado, y lo es mediante un proceso activo de la colectividad. A través de la pertenencia a determinado grupo social, los individuos son capaces de adquirir, ubicar y evocar sus memorias, en un proceso reconocido como memoria colectiva, que además es un recurso para la formación de grupos y para su cohesión, al explicar la historia común, las experiencias compartidas y la trayectoria de la colectividad.

La *memoria colectiva ofrece a los grupos vulnerables*, símbolos y mitos que proveen de sentido al presente y permiten afrontar el futuro. Así mismo, los acontecimientos compartidos en el pasado y las interpretaciones colectivas sobre los mismos, permiten una construcción colectiva de la identidad. De esta forma, las narrativas populares son, por ello, alternativas de explicación e interpretación del pasado, que pueden afectar la misma percepción del presente y aún condicionar la acción a futuro.

8.4.5. Técnicas grupales y de participación comunitaria

Las técnicas grupales permiten en el Trabajo Social con comunidades obtener información del entorno comunitario, de las relaciones grupales y de las redes existentes y potenciales; intercambiar opiniones y puntos de vista en el análisis; identificar y jerarquizar necesidades; sensibilizar a la población a través de los grupos de la comunidad acerca de las problemáticas que acontecen en ésta; identificar propuestas estratégicas que faciliten la adopción de prioridades de acción para la resolución de las necesidades colectivas; analizar la viabilidad de las estrategias de intervención; elaborar programas y proyectos; implementar actuaciones y evaluar la eficacia de las políticas, programas y servicios que se emprenden; promover la participación ciudadana; etc.

Las técnicas grupales permiten incrementar el número de sujetos involucrados e introducen efectos multiplicadores tanto en el proceso como en la tarea, así como construir grupos productivos y cooperadores con la colectividad. Pero a pesar de es-

tas importantes ventajas, es conveniente estar atentos a situaciones y procesos menos positivos, como son: la sensación de «gastar» demasiado tiempo en reuniones consideradas de escasa productividad; el acaparamiento de la dinámica del grupo por un reducido número de personas; la existencia de conflictos no «revelados» en el grupo (entre personas, intergrupos); etc. Estas y otras situaciones requieren del Trabajador Social de habilidades y destrezas en su «manejo».

Estas técnicas conforman un paquete técnico fundamental para el Trabajo Social Comunitario. Son tan flexibles y numerosas como contextos y propósitos de aplicación; de ahí que nos referiremos sucintamente a algunas de ellas.

8.4.5.1. *El grupo de discusión*

Es una técnica de investigación social de carácter cualitativo –dispositivo conversacional (Rossi, 1998, p. 83)–, que trata de llevar a una parte de la sociedad a conversar en una situación artificial o de laboratorio. Es una herramienta para construir discursos sociales a través del diálogo entre un grupo de sujetos. De esta forma, según J. Ibáñez, el grupo de discusión se diferencia de otras técnicas grupales en que en ésta, se persigue esencialmente la discusión, siendo el elemento clave para la constitución, desarrollo y finalización del grupo. Otra diferencia radica en su dinámica; dado que «en el grupo de discusión existe un grupo en una situación discursiva y un investigador, que no participa en la conversación, pero que la determina» (González Rio, 1997, p. 142).

Es una técnica de obtención de información cuyo propósito es determinar las percepciones, sentimientos y maneras de pensar de colectivos específicos; generando datos cualitativos que aportan conocimientos sobre actitudes, percepciones y opiniones de los participantes. No se halla orientada a la búsqueda de soluciones consensuadas como otras.

El proceso que requiere el diseño y trabajo de campo del grupo de discusión es el siguiente:

- 1) *Determinar y seleccionar a los participantes y a los «tipos» sociales que se desea configuren el grupo, es decir, qué «tipo» de personas se desea escuchar (personas mayores, mujeres, discapacitados, etc.). Suelen utilizarse criterios sociodemográficos combinados con otras características relevantes en relación a los temas a analizar.*
- 2) *Construir un grupo de heterogeneidad inclusiva.* Se persigue una composición heterogénea, que permita el intercambio de discursos, una riqueza en el análisis de los mismos, pero que a su vez dicha heterogeneidad no debe ser excesiva. «Para que la comunicación sea posible, un grupo concreto de investigación debe estar incluido por fronteras excluyentes y debe incluir fronteras inclusivas» (Ibáñez, 1992, p. 491). En relación al número de grupos a constituir para un

estudio, éstos no deben ser muy numerosos. Con cuatro o más componentes, la comunicación grupal es posible, pero a partir de nueve, los canales de comunicación son tan numerosos en el seno del grupo, que éste tenderá a disgregarse en subgrupos, siendo una situación difícilmente manejable para el preceptor (Ibáñez, 1992, pp. 272-273).

- 3) *Convocar a los actuantes*. Para ello se utilizan las redes de relaciones, bien las naturales, primarias o preexistentes y/o las artificiales o secundarias. Se puede realizar una distinción entre públicas y privadas; las primeras, son las utilizadas para responsables públicos y las privadas, son las relacionadas con familiares, vecinos, amigos, etc.
- 4) *Seleccionar el local en donde se desarrollará el grupo y disponer adecuadamente del espacio y sus componentes*. El local debe reunir condiciones de neutralidad, confortabilidad, y no interrupción mientras dure la sesión.
- 5) *Reproducir el texto* (registrar en video, magnetófono u otro soporte).
- 6) *Interpretación y análisis del discurso*. Desde una doble perspectiva interrelacional: lingüística y psicosocial-contextual.

En *síntesis*, el objeto del grupo de discusión no tiene como finalidad el consenso, sino provocar sensaciones y sentimientos que el asunto en cuestión evoca en los participantes. Interesa igualmente conocer cómo respondería el grupo a una situación particular, sus actitudes hacia una institución o programa y la forma en que se expresan respecto al mismo.

Los grupos de discusión tienen una enorme importancia en el proceso metodológico del Trabajo Social, en el ámbito comunitario. De manera secuenciada podemos distinguir las diferentes *aplicaciones prácticas*:

- a) *Fase de Aproximación a la realidad comunitaria*. El trabajador social emplea los grupos de discusión para la: recogida de información de la comunidad, diseñar el proceso de caracterización de la comunidad, identificar y analizar necesidades sociales, valorar la viabilidad de la puesta en marcha (ubicación, fines, personal, etc.), de centros, servicios y programas. Los principales objetivos de un grupo de discusión para el análisis de las necesidades de una población son: determinar áreas de preocupación de la comunidad, identificar marcos de referencia y perspectivas que afectan a las necesidades y proponer soluciones y prioridades de las acciones a llevar a cabo.
- b) *Fase de Implantación*. Una vez los centros, servicios y programas se han creado, los grupos de discusión pueden contribuir a la realización de evaluaciones parciales y específicas acerca de los mismos, lo que permitirá introducir modificaciones desde una perspectiva flexible y de continua revisión.
- c) *Fase de consolidación y confrontación de cambios*. Los grupos de discusión permiten la evaluación final de los centros, servicios y programas implantados.

8.4.5.2. *Técnica Delphi*

Es una técnica cualitativa recomendable para la recogida de información especialmente en estudios aplicados a la adopción de decisiones concretas, o bien para determinar las estrategias de actuación a emprender más conveniente. Pretende conocer el futuro a través de una serie de cuestionarios aplicados en un proceso de concreción al mismo grupo de personas, las cuales nunca se ponen directamente en contacto entre ellas. Este grupo conoce los resultados de los cuestionarios precedentes, en un proceso de concreción. No se realiza discusión alguna, aunque se alcanzan consensos

8.4.5.3. *Técnica de Brainstorming o tormenta de ideas*

Útil para generar ideas encaminadas a la identificación de necesidades y soluciones, en relación con la situación planteada, sin importar, inicialmente la viabilidad de las alternativas generadas. Entre sus ventajas destaca la rápida y sencilla forma de realizar una aproximación a un determinado problema y favorecer la participación de los actores en la generación de ideas innovadoras.

8.4.5.4. *Técnica de grupo nominal*

Una técnica cualitativa sencilla y eficaz. Se trata de reunir entre seis y diez personas cualificadas, con objeto de generar un gran número de opiniones acerca de las necesidades de la población, su priorización y las alternativas de solución. La discusión grupal se restringe a una o dos cuestiones, siendo más o menos concretos (desde el análisis de las necesidades de una determinada localidad, hasta la valoración respecto de la ubicación física más adecuada de un centro de reforma de menores infractores, etc.). La selección de los expertos debe contemplar básicamente dos aspectos: por una parte su cualificación y, por otra, la heterogeneidad del grupo, evitando la existencia de miembros con relaciones de poder entre ellos (jefes y subordinados).

8.4.5.5. *Foro comunitario y sectorial*

El foro comunitario (local o por áreas geográficas) es una técnica utilizada para el identificar y analizar las opiniones, percepciones o informaciones acerca de las necesidades que presenta una determinada localidad, o bien, una zona específica de ésta. Se recomienda que no exceda de cincuenta personas y que todos los sectores sociales estén representados. Es conveniente, por tanto, que los miembros que formen parte del foro representen a grupos o entidades de la localidad, al objeto de alcanzar

el mayor grado de representatividad del mismo. No obstante pueden organizarse foros de mayor tamaño si se pretende la incorporación de toda una comunidad o zona geográfica. Entre los principales objetivos que persigue el foro es identificar necesidades y proponer soluciones a las mismas. Considerando el elevado número de miembros que los componen, los participantes deben disponer previamente a su celebración de la información y la documentación acerca de los asuntos a tratar.

El foro puede generar grupos más pequeños de discusión y/o emplear la técnica de lluvia de ideas para potenciar la participación de todos los individuos. Se utiliza conjuntamente con otras técnicas para posibilitar profundizar en determinados aspectos, como entrevistas a informantes-clave, pequeños grupos de discusión o foros sectoriales.

Los foros sectoriales tienen el objeto de identificar y analizar necesidades y actuaciones referidas a determinados sectores poblacionales en el seno de una comunidad. Así, es posible, la constitución de foros de inmigrantes, de personas mayores, etc. Todos ellos pueden ser creados y funcionar orgánicamente dependiente del foro comunitario, o bien, disponer de una estructura y dinámica independiente de éste y del resto de foros sectoriales.

8.4.5.6. Técnicas grupales en Red

La utilización de las nuevas tecnologías permiten una comunicación interactiva, ágil y flexible entre los miembros que componen el grupo, en orden a la identificación y análisis de necesidades, sin necesidad de encontrarse físicamente reunidos y, por tanto, no siendo un condicionante la proximidad física y la asistencia.

La video-conferencia permite ofrecer las explicaciones a los miembros del grupo, bien de forma individual o grupal, y los correos electrónicos o e-mails para remitir las opiniones y respuestas al moderador del grupo. Esta modalidad elimina el problema generado por unos pocos del grupo que monopolizan la conversación grupal, favoreciendo así la participación de todos y cada uno de los miembros del grupo. Una vez generadas las ideas es conveniente que la discusión, priorización y jerarquización de las propuestas, se realice sin la mediación de la tecnología, es decir en una o varias sesiones grupales con la presencia física de los miembros que constituyen el mismo. Esta modalidad de entrevista se denomina «grupos electrónicos».

Otro de los usos de las nuevas tecnologías son los mapas conceptuales. Se trata de un grupo de cincuenta participantes, aproximadamente, que producen una lluvia de ideas durante un corto periodo de tiempo, las cuales se introducen en un programa informático. Cada uno de los participantes recibe una copia de las ideas recopiladas para su revisión. Las aportaciones son ordenadas por importancia en una escala que oscila entre el uno y el cinco. Los ordenadores seleccionan el orden de ideas más apreciadas por los participantes y construye un mapa visual de su distribución.

8.4.5.7. *Análisis organizacional estratégico*

Facilita a las organizaciones identificar y analizar aspectos de su estructura y dinámica que son necesarios modificar para, posteriormente, focalizar los aspectos que son conveniente modificar en la organización interna y en la proyección externa de la entidad. La utilización rigurosa y constante de ésta técnica permite a las instituciones adaptarse al entorno en el que se inscriben. Los participantes en la investigación profundizan sobre la estructura de la organización (organigrama, niveles jerárquicos, sistema de coordinación y comunicación), fines, destinatarios (zonales, sectoriales, situaciones-problema), y posibilidades de la entidad para la resolución de las necesidades de la comunidad. Esta situación se relaciona con los cambios que son necesarios que la organización realice en un futuro. El siguiente esquema nos permite visualizar de manera sencilla ésta técnica.

Tabla 20. Análisis de organizaciones sociales

Aspectos de análisis de la situación actual de la entidad	Escenarios Internos	Escenarios externos	Aspectos de análisis prospectivo de la entidad
Quienes forman parte de la Organización Hacia quienes va dirigida Quien supervisa los fines Que presencia tiene la organización	Fortalezas	Oportunidades	Quien debería formar parte de la Organización Hacia quienes nos gustaría que fuera dirigida De que forma consideramos que debe ser supervisada Que presencia desea la organización en la sociedad.
	Debilidades	Amenazas Barreras	

Fuente: Elaboración propia a partir de Nutt y Backoff (1992).

8.4.5.8. *Técnicas orientadas a la construcción de escenarios comunitarios*

Son representaciones de situaciones futuras que previsiblemente sucederán basadas en supuestos coherentes sobre diferentes combinaciones plausibles, bien por no realizar actuación alguna, o a partir de los efectos que determinadas políticas o actuaciones pueden ocasionar en la comunidad. El método de diseño de escenarios permite el desarrollo de una visión y una planificación estratégica; contempla los siguientes pasos: delimitación del fenómeno analizado, identificación de variables clave, generación de escenarios, elección de escenarios finales, evaluación de las implicaciones y retroalimentación de los resultados. (Fernández Güel, 1997, pp. 180-182).

8.4.5.9. *Ruedas futuras*

Trata de relacionar los cambios necesarios y los efectos que tales cambios tendrían entre sí. Una vez identificadas las necesidades de la comunidad, éstas se ubican en un círculo y se solicita a los miembros del grupo que sugieran otros problemas relacionados con él. De esta forma se producen visualmente un complejo número de círculos relacionados entre sí algunos de ellos con una relación mas próxima y otros más remota, aparentemente, pero que mantienen un cierto grado de influencia en la situación.

8.4.5.10. *Árbol defectuoso (FTA)*

Desarrollada en el ámbito de las necesidades sociales, consiste en un diagrama de acontecimientos no deseados relacionados entre sí de una forma lógica. Muestra la forma de un árbol en donde el acontecimiento menos deseado se localiza en la copa mientras que otros acontecimientos se desprenden de él en forma de ramas extendiéndose horizontalmente con tal amplitud como pretenda el análisis.

8.4.5.11. *Los diagramas del Problema. El «árbol de problemas»*

Permite la identificación y priorización de necesidades sentidas de manera participada. El análisis se presenta en forma de diagrama, con los efectos de un determinado problema central en la parte superior y sus causas en la parte inferior.

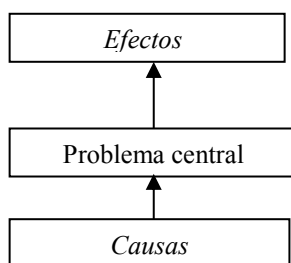


Figura 5. Arbol de problemas

Una vez confirmado el encadenamiento causa – efecto, en tanto variables correlacionales se ordenan los problemas principales. El árbol de problemas, es una técnica que permite sistematizar en forma ágil y ordenada la información recolectada y nos permite realizarla con técnicas participativas que busquen apoyar la generación de

técnicas creativas (educativas, socializantes) en la búsqueda del problema, sus causas y consecuencias

Permite la generación de opiniones colegiadas y el análisis multidimensional de una misma problemática, lo que potencia el enriquecimiento del proceso y del producto. Durante el proceso o bien una vez obtenido el resultado puede combinarse con otras técnicas y fuentes: estudios sociales, económicos, técnicos, de opinión... pueden añadirse al análisis efectuado por el grupo.

Para construir el árbol de problemas hay que:

- Situar el problema en el centro (tronco)
- Situar debajo del problema las causas que lo originan (raíces)
- Arriba del problema, situar los efectos que este provoca en el medio (ramas)
- Establecer si está relacionado con otros problemas identificados.
- Visualizar las relaciones causa-efecto que se establecen al trabajar el árbol.

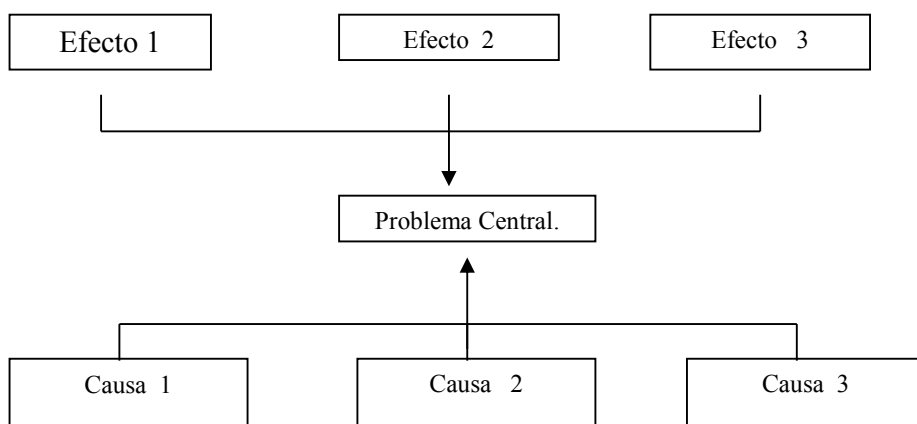


Figura 6. Árbol de problemas

Las causas constituyen las raíces del árbol, son los problemas que alimentan y originan el problema central. Los efectos son las manifestaciones de cómo se expresa el problema central y sus causas. (sub problemas). Los efectos forman las ramas del árbol.

8.4.5.12. La Técnica de la Espina

Es un gráfico en forma de «espina», utilizado con uno o varios grupos, de forma que en la cabeza se sitúa el problema principal y en las espinas las causas o factores asociados. Finalmente se produce una discusión para consensuar los resultados. Su

ventaja es la simplicidad en su construcción, aunque no clarifica la magnitud y probabilidad de las causas. Útil para identificar necesidades y conocer como se priorizan.

8.4.5.13. Técnica del «árbol de objetivos»

La técnica del árbol de objetivos se vincula con la técnica de árbol de problemas anterior.

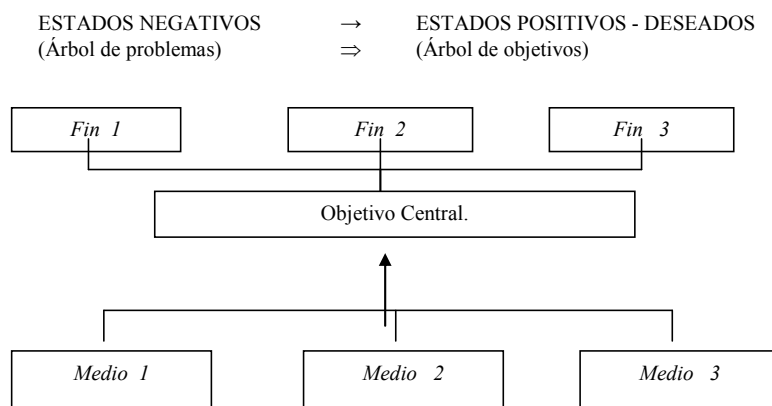


Figura 7. Árbol de objetivos.

Las condiciones para la construcción del «árbol de objetivos» son fundamentalmente las siguientes:

- 1) Traducir la situación problema en un estado positivo a alcanzar (objetivo central). El objetivo es acotado y realista y se coloca en el centro del tronco («tronco del árbol»).
- 2) Las causas del problema – «raíces del árbol de problemas» son formuladas como estados positivos (medios necesarios para el cambio), comprobando que se ajustan realmente a conseguir el objetivo central.
- 3) Identificar en el árbol de problemas los factores sobre los cuales no es posible influir (en el presente momento), aunque se tendrán en cuenta pues constituyen parámetros del marco de supuestos y/o externalidades a que puede verse sometida la intervención.
- 4) Los efectos del problema – «ramas del árbol de problemas» se traducen en estados positivos (fines últimos a alcanzar). Es la situación objeto a alcanzar.
- 5) Analizar las relaciones medios-fines que se establecen como producto del paso del Árbol de problemas ⇒ Árbol de objetivos
- 6) En su caso realizar las correcciones en el árbol de problemas y de objetivos

8.4.5.14. Matriz D.A.F.O.

La técnica DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) se encuentra vinculada a análisis y planificaciones estratégicas. Tiene diferentes posibilidades y variantes, una de las cuales se ha descrito con anterioridad, en relación al ámbito organizacional, aplicándose también de manera participativa al diagnóstico (autodiagnóstico) tanto en su vertiente prospectiva (detectar problemas) como proyectiva (buscar soluciones).

Concretamente, la información obtenida acerca de las estrategias de acción se somete a la valoración del grupo promotor, en concreto, y de la Red de Desarrollo Local, en su conjunto. «Esta técnica facilita el posicionamiento y la toma de decisiones respecto a la estrategia o estrategias a seguir, ya que nos ayuda a comprender las circunstancias que rodean a los hechos y fenómenos sociales» (Aguilar y Ander Egg, 1999, p. 93). Permite reflexionar en torno a informaciones relevantes acerca de:

- Aspectos débiles (debilidades: obstáculos, frenos,..) y fuertes (fortalezas: objetivan elementos de sustentabilidad) que tiene un territorio o colectivo. Obstaculizan y/o fortalecen la consecución de los objetivos.
- Factores amenazantes que pueden aparecer en un futuro previsible (amenazas: riesgo percibido) y oportunidades que se observan / detectan y que pueden facilitar la consecución de los objetivos.

Tabla 21. Técnica D.A.F.O.

	Negativas (Factores de riesgo)	Positivas (Factores de éxito)
Circunstancias internas del territorio. Autodiagnóstico	DEBILIDADES Elementos negativos de la localidad que frenan y entorpecen ritmos positivos obstaculizando su desarrollo	FORTALEZAS Objetivar características o elementos positivos y ejes del desarrollo sostenible de la localidad
Circunstancias externas. Condicionantes o situaciones que afectan –o pueden afectar– al territorio y que pueden llegar a suceder –son potenciales –	AMENAZAS Factores que pueden presentarse o aparecer; y pueden repercutir desfavorablemente en el desarrollo local y en la calidad de vida de las personas.	OPORTUNIDADES Indagar y evaluar potencialidades (internas y externas a la localidad) para apoyar los elementos de sustentabilidad objetivados

8.4.5.15. *Matrices*

Podemos plantear dos tipos, la primera centrada en la jerarquización participada de necesidades sentidas por la comunidad y la segunda en valorar la idoneidad de las líneas de acción (evaluar alternativas).

Tabla 22. Matrices para la jerarquización participada de necesidades sentidas por la comunidad.

Enunciación de todos y cada uno de los problemas identificados utilizando tantas filas como problemas	En cada una de las columnas se expondrían las variables de ordenación y priorización de necesidades que la Red de Desarrollo Local ha identificado, como podemos observar en el ejemplo siguiente:				
	Causas del problema	Interrelaciones o asociaciones con otros problemas (relaciones directas e indirectas)	Repercusiones. Consecuencias y previsión de tiempo	Sujetos involucrados en el problema: número, tipología, zonificación, etc.	Enumeración de los recursos y condiciones potenciales para la intervención.

Entre las variables que nos permiten jerarquizar podemos mencionar: elementos esenciales del problema; interrelaciones o asociaciones con otros problemas (distinguir entre relaciones directas o indirectas); causas del problema; repercusiones o consecuencias previsibles (directas e indirectas, corto, medio o largo plazo); urgencia en la solución; sujetos y/o zonas involucrados: número, tipología, etc.; gravedad del problema (muy grave, leve o moderado, reducido); duración del problema (desde cuándo); pronóstico: ¿si no intervenimos como evolucionaria?; enumeración de los recursos y condiciones potenciales para la intervención; dificultad (bajo-medio-alto); impacto (utilizar escala); etc.

Tabla 23. Matrices para valorar la idoneidad de las líneas de acción (evaluar alternativas)

Enunciación de todas y cada una de las estrategias de viabilidad detectadas para la resolución de problemáticas y orientadas al desarrollo local.	En cada una de las columnas se expondrían criterios que permitirán a la Red de Desarrollo Local valorar la idoneidad de las líneas de acción.			
	Problema Causas del problema y su relación con la línea de acción	Obstáculos: políticos, financieros, técnicos, socioculturales, legales, etc.	Condiciones óptimas / oportunidades que presenta la estrategia. Oportunidad política, posibilidades de financiación, concienciación ciudadana, justificación normativa, coincidencia de los actores sociales en la delimitación de la estrategia, etc.	Líneas de acción posible que permitan contrarrestar los obstáculos y/o potenciar condiciones / oportunidades.

8.4.5.16. Conferencia

Consiste en traer a una persona cualificada en un determinado asunto para que exponga ante un público. Es de utilidad para ofrecer información compleja y precisa sobre un tema de interés comunitario. El inconveniente radica en establecer una comunicación unidireccional entre el emisor y el receptor, enfatizándose la distancia entre el experto y los no cualificados. Puede ser utilizado como técnica preliminar – ofrecer información objetiva - de otras más participativas. Precisa del conferenciante de ciertas competencias en tono al asunto y a la didáctica a emplear. Es importante que el público se encuentre previamente informado y sensibilizado por el contenido de la conferencia. Es conveniente apoyarse en la exposición de: soportes audiovisuales, discusiones en grupos reducidos y otras similares.

8.4.5.17. El panel o tribuna libre

Consiste en situar a varios «conferenciantes» ante un determinado público, abordando diferentes facetas de un mismo asunto y debidamente moderados. Es importante, que exista al menos un encuentro previo entre los que van a intervenir para poner en común los aspectos que abordará cada participante y la metodología a seguir en las exposiciones.. Al igual que la técnica anterior, presenta el inconveniente de distanciar los que saben –oradores– y de los que no saben –público/ciudadanos–, convirtiéndose éstos últimos en meros consumidores de información.

8.4.5.18. Mesa Redonda

Permite un intercambio, un diálogo entre las diversas personas alrededor de un tema previamente definido. Es menos informativa que la tribuna abierta y la conferencia, permitiendo problematizar acerca del asunto de que se trate, mediante la expresión de opiniones o posiciones contrarias. El moderador es menos directivo que en las dos anteriores técnicas, su papel es presentar a los participantes de la mesa redonda, recordar el asunto, mantener calidad en los intercambios y al finalizar resaltar los puntos de encuentro y las divergencias. Permite organizar reuniones dinámicas y requiere de capacidades y habilidades de improvisación.

8.4.5.19. Soportes escritos, audiovisuales y en internet

Estos soportes pueden reemplazar o completar las técnicas anteriores. Las personas, grupos y organizaciones pueden involucrarse activamente en la elaboración y

difusión de éste tipo de soportes, responsabilizándose de su proyección y eficacia. De esta manera, se consigue el objetivo de informar a la población en general, a la vez, que involucrar activamente a la población en la identificación y resolución de necesidades colectivas. Entre los soportes escritos podemos destacar los folletos, los carteles, los paneles, los boletines informativos, los papelógrafos. Entre los audiovisuales destacar la utilización de la radio y la televisión local, las fotos, las transparencias, las diapositivas, los videos. Por último, los soportes en internet producen efectos multiplicadores en la información y en recibir opiniones y sugerencias, sin tiempo ni espacio que lo condiciones.

8.4.5.20. La discusión de grandes grupos

Se puede simultanear a otras técnicas informativas, como la: conferencia, mesa redonda, etc. En un debate pueden plantearse diferente tipos de preguntas: clarificadoras, contributivas, problematizadoras y sistemáticas. El trabajador social debe favorecer el debate, la discusión, la libre expresión de los miembros, y evitar enfrentamientos y la monopolización de la palabra por algún miembro.

8.4.5.21. La comisión - comités o taller

Se trata de dividir al grupo en cinco o seis subgrupos más reducidos, cada uno con un moderador y portavoz, elegido por sus miembros, o bien designado por los organizadores. Para que los intercambios en comisión sean productivos para el grupo «grande», deben ser organizados previamente. Ello puede realizarse de diferentes maneras. Es una técnica que favorece la participación, genera encuentros entre los subgrupos, crea dinámicas creativas en las reuniones; aunque requiere de habilidades para su manejo por parte del equipo organizador que deberá repartir roles, responsabilidades y elaborar consignas y reglas precisas.

8.4.5.22. La discusión en 66 o Philips 66

Es una técnica de discusión que permite identificar y analizar necesidades y adoptar decisiones al respecto en un breve período de tiempo. Permite fragmentar un grupo grande en subgrupos de seis o siete personas durante seis minutos para tratar un asunto concreto, para posteriormente cada subgrupo informar de los resultados de la discusión al grupo grande. Favorece la participación *ordenada, centrada en la tarea, la expresión de todos y, a la vez, selectiva* con los acuerdos adoptados. Se consigue una participación ordenada y centrada en la tarea, en tanto cada subgrupo

se dota de un portavoz y se le ofrece las consignas precisas sobre el tema a tratar, el objetivo de la discusión, los procedimientos y las reglas del juego y lo que se espera –informe– del subgrupo. Los participantes se expresan libremente, dado que los subgrupos utilizan la técnica de la lluvia de ideas. Para finalizar, la discusión es selectiva y reflexiva, dado que el paso siguiente a la exposición libre de la técnica de la lluvia de ideas exige el ordenar y analizar todo lo dicho, para decidir de manera consensado los acuerdos que se presentarán al grupo grande. Los resultados pueden presentarse en los diferentes soportes descritos anteriormente.

8.4.5.23. Sesiones plenarias

Utilizada en la comunicación de los subgrupos al grupo grande, tal y como hemos descrito con anterioridad en las técnicas de discusión, en 66 o en el trabajo en comisiones. La dinámica de los subgrupos es productiva y enriquecedora tanto para los participantes, el proceso, como para la productividad (tareas). Por el contrario cuando la comunicación se traslada al plenario puede resultar menos satisfactoria (largas, aburridas, poco atractivas, etc.). Para evitar estas situaciones que pueden «derrumbar» el trabajo realizado en los subgrupos, debemos adoptar algunas precauciones. En primer lugar, es necesario que los subgrupos y sus portavoces dispongan de las consignas claras orientadas a realizar exposiciones concretas y dinámicas. Durante la sesión de comunicación plenaria los portavoces se sitúan frente al público y realizan la exposición; existiendo diferentes procedimientos para ello.

Como *conclusión*, hemos iniciado el presente capítulo describiendo las bases teóricas y metodológicas que orientan la propuesta de metodología del trabajo social con comunidades. Posteriormente se han presentado las propuestas metodológicas de autores con mayor influencia en el Trabajo Social Comunitario, concretamente M. Marchionni, A. Twelvetrees, C. de Robertis y H. Pascal.

Finalmente se ha presentado el proceso metodológico en el Trabajo Social con comunidades fruto de la experiencia y la aplicación en el ámbito tanto profesional como académico. La intervención comunitario desde el Trabajo Social no puede ofrecer respuestas a los problemas de manera parcial o funcional. Es necesario encarar de forma integral la comunidad y sus dificultades, dentro de un enfoque estratégico en concordancia con un marco teórico-conceptual y metodológico claro y explícito. Es fundamental separar la teoría, la ideología y los valores. Por otra parte, precisar las bases sobre las que se interviene favorece la construcción de modelos teóricos desde la misma práctica, aspecto fundamental en toda disciplina.

Las bases teóricas y metodológicas que orientan el proceso metodológico han sido ampliamente «desmenuzadas» en capítulos precedentes y responden a los aspectos más sustantivos de nuestra reflexión. Se plantea ésta como generalista, integrada o

unitaria, con una perspectiva holística. Un análisis e intervención estratégico, con un claro predominio de la acción colectiva, a través de grupos y la coordinación de esfuerzos, como forma de satisfacer necesidades e influir en procesos de construcción de nuevas realidades. La intervención comunitaria con una población, formada por grupos en interacción que comparten algo más que un territorio delimitado, permite trabajar las interacciones entre las personas y entre éstas y su entorno, en definitiva en las redes sociales.

En la intervención comunitaria planteada subyace la importancia que se concede a las personas y a los grupos, a sus capacidades para la autorrealización en contextos de interacción adecuados y con oportunidades idóneas para ello. El continuum macro-micro proporciona un marco de intervención profesional favorecedor de la acción colectiva desde las particularidades, y viceversa. Destacamos las contribuciones de la metodología de investigación-acción participativa y, por tanto, el énfasis en la participación como proceso: empowerment. Cabe recordar, a su vez, el énfasis realizado por los referidos en el trabajo con grupos y comunidades, así como en la organización y coordinación de esfuerzos y recursos comunitarios.

El proceso metodológico se plantea de manera circular y en trazos, de manera que las «fases» interaccionan e influyen entre sí de manera dinámica. La innovación requiere encontrarse abierto al cambio y por tanto a la posibilidad de su incorporación. La metodología propuesta se vincula con un Trabajo Social con comunidades centrado en el modelo de desarrollo local estratégico, integral y sostenible, que pretende recoger las «mejores» aportaciones de los enfoques clásicos y responder tanto a objetivos de tareas como de procesos.

Un Trabajo Social con las comunidades que requiere emprender cambios tanto en la población como en las instituciones. Una organización que favorezca el trabajar con grupos, para transformar las demandas individuales en necesidades colectivas sentidas, para influir en las políticas y organizaciones locales, para proponer e impulsar nuevos mecanismos de participación ciudadana, etc. Pero ésta organización institucional no tendrá resultados si los profesionales no somos capaces de integrar lo individual y lo colectivo, lo cuantitativo y lo cualitativo, el proceso con las tareas.

Por último, nos hemos aproximado a las principales técnicas que se utilizan en el análisis y en la intervención comunitaria desde el Trabajo Social, relacionándolas de manera concreta y aplicada con el proceso metodológico anteriormente analizado, dado que ambos son inseparables.

9.

**ÁMBITOS Y PRÁCTICAS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA
EN TRABAJO SOCIAL**

9. Ámbitos y prácticas de intervención comunitaria en Trabajo Social

9.1. ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA EN EL TRABAJO SOCIAL CON COMUNIDADES

Los ámbitos profesionales son los espacios delimitados por la organización institucional de los servicios en los que opera el profesional del Trabajo Social y por el marco programático y operativo en el que se concreta y desarrolla su labor (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA], 2004). En la elaboración de los ámbitos de intervención comunitaria se han considerado diferentes normativas vinculadas a los distintos sistemas de protección social (servicios sociales, sanidad, educación, vivienda, etc.). Para la elaboración de éste apartado se han considerado diferentes fuentes, concretamente el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social (ANECA, 2004), el Código Deontológico de Trabajo Social (Consejo General de Trabajo Social, 2012), así como el análisis de prácticas comunitarias impulsadas en distintas Comunidades Autónomas y autores/as (Saavedra, 2004; Ruidiaz, 2004; Nató et al., 2005; Malagón, 2008; Puyol y Hernández, 2009; Colom, 2010; Fernández y López, 2008; Holgado y Maya, 2012; López, 2012; Pastor Seller, 2013d, 2014b, 2015a, 2017; Pastor Seller et al., 2013; Pastor Seller y Sánchez, 2014, entre otros).

9.1.1. El trabajo social con comunidades en el sistema de servicios sociales

Es el ámbito más habitual y donde se concentran la mayoría de las experiencias de intervención comunitaria «clásicas», tanto desde la atención primaria como especializada. La atención primaria, general, comunitaria o de base (según diferentes denominaciones otorgadas en las leyes autonómicas de servicios sociales) constituye

el cauce normal de acceso al sistema de servicios sociales y prestan una atención integrada y polivalente en el ámbito más próximo al ciudadano y a su entorno familiar y social, teniendo su justificación última precisamente en la atención comunitaria. En éste sentido, entre sus objetivos principales se encuentra el reforzamiento de la comunidad local y la potenciación del apoyo social del individuo/familia/comunidad. Por otra parte, los servicios sociales especializados se dirigen a aquellas personas o colectivos que, por sus condiciones de edad, género, discapacidad, u otras circunstancias, precisan de especial protección social por medio de centros, servicios, programas y/o ayudas específicas. En éste último nivel, la intervención comunitaria se centra más en fomentar el voluntariado específico, el asociacionismo, el tejido social y se interviene principalmente a través del denominado «tercer sector».

Partimos de considerar que el objetivo general del Trabajo Social con comunidades en el sistema de servicios sociales es el impulso de la acción colectiva para satisfacer necesidades/problemas identificados/detectados y reconocidos por la ciudadanía. Las principales actuaciones que desarrolla el/la trabajador/a social en éste ámbito se pueden sintetizar en:

- Realización de investigaciones básicas de aspectos epistemológicos de la disciplina y divulgación científica de experiencias.
- Realización de investigaciones aplicadas estudiando problemas sociales en un territorio a través de la recogida y sistematización de datos, estableciendo hipótesis y verificando las mismas, empleando para ello técnicas profesionales y científicas a fin de contextualizar una adecuada intervención y/o acción social planificada.
- Diseño de planes, programas y proyectos dirigidos a solucionar una carencia detectada en el diagnóstico comunitario participativo.
- Prevención y detección de situaciones emergentes que puedan incidir negativamente en un territorio y por ende en su comunidad teniendo como finalidad una actuación preventiva/precoz sobre las causas.
- Evaluación de resultados en relación a objetivos identificados, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempo empleado, considerando como finalidad la viabilidad de las intervenciones comunitarias.
- Capacitación a la comunidad para actuar de manera organizada, constituyendo una comunidad de intereses y de acción, para que sea ella misma capaz de responder a las necesidades con la utilización de los recursos propios existentes y potenciales. Desde esta perspectiva se contribuye a fomentar una ciudadanía activa mediante el «empowerment» comunitario y la garantía de los derechos sociales. En este sentido es primordial la constitución y consolidación de grupos/redes motores del desarrollo local.
- Promoción y dinamización de la participación comunitaria, el asociacionismo, la ayuda mutua, etc. en definitiva, impulsando la implicación de la ciudadanía en la puesta en marcha de iniciativas comunitarias orientadas a fortalecer la

cohesión social. En ésta misma línea fomenta y consolida la acción del voluntariado como instrumentos básicos de participación de la sociedad civil en el ámbito social.

- Mediación en conflictos posibilitando la unión de las partes implicadas con el fin de posibilitar que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo, dentro de la comunidad o entre éste y agentes o instituciones externos.
- Participación y apoyo en la incorporación de las políticas sociales de forma transversal en las actuaciones generales de la administración correspondiente, abogando por servicios, perspectivas y políticas sociales justas que den respuestas a situaciones de desigualdad social.
- Articulación del trabajo en red y en coordinación interinstitucional e intrainstitucional de cara a dar respuestas integrales a las necesidades complejas.

Atendiendo al Catálogo de Referencia de Servicios Sociales (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2013), el servicio de intervención comunitaria y voluntariado social se entiende como el «conjunto de actuaciones de los profesionales de los servicios sociales y del voluntariado social dirigidas a favorecer procesos de participación y cooperación social de las personas y colectivos de una determinada comunidad o territorio. Favorece la promoción y la participación tanto en la movilización de los recursos comunitarios como de las estrategias necesarias para estimular su implicación en la solución de los problemas y el fortalecimiento de las redes sociales (p.36).

Las funciones del Trabajador/a Social desde los servicios sociales de atención primaria en el ámbito comunitario se pueden sintetizar en:

- Fomentar el desarrollo comunitario, promoviendo la participación de las personas, grupos y/o comunidades, directamente y a través de los órganos de participación existentes tanto en las administraciones públicas como en las entidades sociales (organizaciones sociales y vecinales).
- Colaborar con la iniciativa social en el asesoramiento y desarrollo de programas comunitarios de servicios sociales.
- Promover, capacitar y organizar voluntariado.
- Promover y organizar grupos de autoayuda.
- Dinamizar barrios o zonas de especial riesgo de exclusión social.
- Crear, consolidar y fortalecer cauces operativos de cooperación con otros servicios públicos y de iniciativa social.

En cuanto a los equipamientos donde se desarrolla el Trabajo Social con comunidades en éste sistema se puede identificar como fundamentales los Centros de Servicios Sociales (Centros de Acción Social, Centros Sociales Polivalente) y Centros de Acción Comunitaria (Centros municipales de barrios, o de base, o sociales o comunitarios). Los primeros son equipamientos generalistas/polivalentes que ofrecen servicios y re-

cursos destinados a toda la población. Respecto a los Centros de Acción Comunitaria, se trata de equipamientos específicos de intervención comunitaria, espacios de participación y colaboración social del y para el barrio, donde se ofrece una atención a los colectivos desde su propio entorno convivencial.

Además de los equipamientos enunciados anteriormente es posible desarrollar acciones comunitarias en un nivel especializado desde/en albergues, centros de estancias diurnas, centros de conciliación de la vida familiar y laboral, centros de acogida, etc.

Para el desarrollo de la intervención comunitaria desde el sistema resulta imprescindible desarrollar un trabajo sistemático de colaboración y coordinación de las diversas instituciones y entidades de los ámbitos: escolar, familiar, social, político, etc. Se trata, por tanto, de utilizar y beneficiarse de todos los recursos y equipamientos sociales existentes (centros sociales y culturales, equipamientos deportivos, educativos y religiosos, asociaciones y grupos informales, centros privados que presten servicios sociales, etc.) para intervenir de manera conjunta e integral abarcando la solución a necesidades globales que se plantean en el Trabajo Social con comunidades. Esto conlleva una articulación comunitaria horizontal, en red y a través de mecanismos y protocolos estables de colaboración entre los diferentes ámbitos de atención.

9.1.2. El trabajo social con comunidades en el sistema de salud

La Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud⁶⁴ contempla, entre otras, *«actividades en materia de prevención, promoción de la salud, atención familiar y atención comunitaria»*, las cuales

comprende las actividades de promoción de la salud, educación sanitaria y prevención de la enfermedad que se realizan en el nivel de atención primaria, dirigidas al individuo, la familia y la comunidad, en coordinación con otros niveles o sectores implicados. Las actividades de prevención y promoción de la salud se prestan, tanto en el centro sanitario como en el ámbito domiciliario o comunitario, dentro de los programas establecidos por cada servicio de salud, en relación con las necesidades de salud de la población de su ámbito geográfico. (Ministerio de Sanidad y Consumo, 2006)

Las actuaciones en ésta materia se desglosan en tres ejes: prevención y promoción de la salud, atención familiar y atención comunitaria. Respecto a las actuaciones de «prevención y promoción de la salud» destacar la promoción y educación para la salud, que comprende las actividades dirigidas a modificar o potenciar hábitos y actitudes que conduzcan a formas de vida saludables, así como a promover el cambio de conductas relacionadas con factores de riesgo de problemas de salud específicos y las

⁶⁴ <https://www.mscbs.gob.es/profesionales/prestacionesSanitarias/CarteraDeServicios/ContenidoCS/2AtencionPrimaria/home.htm>

orientadas al fomento de los autocuidados, incluyendo: información y asesoramiento sobre conductas o factores de riesgo y sobre estilos de vida saludables y actividades de educación para la salud grupales y en centros educativos. Respecto al último eje: «atención comunitaria» se entiende el

conjunto de actuaciones con participación de la comunidad, orientadas a la detección y priorización de sus necesidades y problemas de salud, identificando los recursos comunitarios disponibles, priorizando las intervenciones y elaborando programas orientados a mejorar la salud de la comunidad, en coordinación con otros dispositivos sociales y educativos. (Ministerio de Sanidad y Consumo, 2006)

Pese a esta orientación nos encontramos con una percepción de asistencia más individualizada y orientada a la satisfacción de demandas curativas/puntuales que no facilita la visión integral y comunitaria de la salud y que, por lo tanto, no potencia el papel de la perspectiva comunitaria del Trabajo Social. Así mismo se evidencia que en la mayoría de las Comunidades Autónomas un insuficiente reconocimiento de la figura profesional del Trabajo Social por parte de la administración sanitaria en cuanto a su integración en los equipos de atención primaria y especializada.

Básicamente la línea de intervención que define el Trabajo Social en éste ámbito es la prevención, educación y promoción de la salud, sin olvidar el fomento de la red social de apoyo. De ahí, que las principales actuaciones de intervención del trabajo social con comunidades en el ámbito sanitario se centren en:

- Estudio de los factores psicosociales con incidencia en la salud y que favorecen o dificultan la implementación de los programas de salud; análisis de los procesos sociales emergentes y sus posibles consecuencias respecto de la salud de la población; actitudes y comportamientos de los grupos sociales respecto de la salud y la enfermedad (demanda y utilización real de los servicios sanitarios; niveles de adecuación de los servicios existentes, según los principios de eficacia, eficiencia y calidad, etc.).
- Diseño e implementación de programas preventivos orientados a identificar de manera precoz la población de riesgo de necesitar apoyos y ayuda.
- Creación de grupos de ayuda mutua, voluntariado, asociaciones de familiares con diagnósticos médicos específicos (diabetes, insuficiencia renal, etc.), teniendo en cuenta las necesidades de la población de la zona básica de salud y apoyando junto al resto del equipo técnico/sanitario en aquellas actividades que necesiten la actuación de profesionales de la salud (charlas, educación sanitaria, etc.). Actuaciones que deben ir acompañadas del estímulo de la participación en salud del tejido social de la zona, a través del desarrollo de metodologías participativas y de la creación y/o impulso de órganos de participación.
- Promoción de redes de colaboración entre el equipo de atención primaria y el tejido social de la zona básica de salud.

- Mediación en los conflictos del paciente con su entorno y en relación al proceso (relación con el sistema sanitario, acuerdos familiares, organización de cuidados, etc.).
- Fomento de una cultura de educación de la salud comunitaria con la participación de pacientes, familiares y personal sanitario.

Los profesionales del trabajo social se adscriben a equipamientos sanitarios públicos (centros de salud, hospitales, centros de rehabilitación psicosocial y laboral, centro de atención a drogodependientes, centros de salud mental, etc.), centros residenciales, asociaciones, mutuas y empresas privadas que presten servicios de sanidad.

La diversidad de disciplinas profesionales en el ámbito sanitario (médicos/as, psicólogos/as, enfermeros/as, trabajadores/as sociales) favorece una intervención integral pero también aporta una mayor complejidad, lo que puede afectar su funcionamiento. Por ello, es necesaria una distribución adecuada de los roles, que permita la complementariedad de funciones junto al intercambio de recursos (Holgado, Maya y Palacio, 2012). En éste sentido, cobra mayor fuerza la necesidad de coordinación tanto intra-institucional con otros servicios del sistema (salud mental, salud laboral, inspección, etc.) como interinstitucional/intersistemas de protección y entre profesionales.

9.1.3. El trabajo social con comunidades en el sistema educativo

Las necesidades de aprendizaje actuales demandan al sistema educativo una oferta innovadora y una estructura y organización flexible y digitalizada con el fin de dar respuestas acordes a una realidad cada día más compleja y dinámica. Para tener una visión más certera, justa y afinada sobre el sistema educativo no son suficientes los datos acerca de las grandes magnitudes de la escolarización, los recursos económicos que invertimos o los resultados del curso escolar que, sin duda, son importantes. Es necesario saber además en qué contexto social, cultural y económico se opera, qué trayectoria inmediata ha seguido y sigue en la actualidad, con qué tipo de poblaciones trabaja, cómo se insertan en él colectivos diferentes y desiguales, a qué determinaciones obedece, en qué contexto cultural ofrece sus enseñanzas o cómo se articula la sociedad (Gimeno y Carbonell, 2004 citado por Puyol y Hernández, 2009), entre otros.

El sistema educativo español ha sufrido profundas y continuas modificaciones normativas, competenciales y organizacionales, en razón de las realidades de nuestro país como Estado democrático y de derecho en el marco de la integración europea y la globalización. De esta forma, los diferentes cambios políticos, económicos y sociales que afectan al sistema educativo en España, provocan que las diferentes normativas estatales y autonómicas de educación hayan ido modificándose. Así, la Ley para la Mejora de la Calidad Educativa (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2013), hace especial referencia a la necesidad de adaptar la educación a las necesidades de

la sociedad en general y a la diversidad del alumnado en particular, con el objetivo de conseguir la inclusión social de los/as niños/as.

Partiendo de la base de la igualdad de oportunidades y de la universalidad de la que está dotada la educación, se ha de tomar como núcleo, origen y fin de este ámbito a las personas destinatarias: los/as alumnos/as. Por consiguiente, se ha de tener presente en todo momento la consideración inexorable de la diversidad del alumnado, de las diferentes necesidades y problemáticas que presentan y, con ello, la preocupación imperante por el conjunto de actores sociales que se integran en los ámbitos socioeducativos en procurar una educación de calidad y que mediante ésta se logre el máximo desarrollo de las capacidades del alumnado y su inclusión social (Picornell y Pastor Seller, 2016). De ahí la necesidad de conocer y analizar el papel que para dicho fin desempeña el profesional de Trabajo Social en el ámbito educativo.

La figura profesional del Trabajo Social se incorporó al sistema educativo en los años 70, junto a otros perfiles profesionales no docentes, con el fin de atender las nuevas necesidades del alumnado, pretendiendo la protección a los/as niños/as, en especial a aquellos con necesidades educativas especiales. La Ley General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa, promulgada el 4 de agosto de 1970, incluyó la Educación Especial como modalidad del Sistema Educativo en los centros escolares ordinarios ya que esta normativa registra el concepto de integración escolar mediante Aulas de Educación Especial. La Constitución Española (1978), en su artículo 27, reconoce el derecho a la educación, la obligatoriedad y gratuidad de la enseñanza básica, así como la libertad de enseñanza y la autonomía universitaria, entre otros, derechos. Asimismo, establece las bases de la descentralización de las competencias en materia de educación entre Administración central y las Comunidades Autónomas.

La Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación (Ministerio de Educación, 1985, p. 21016), se encargó de establecer que «todos los españoles tienen derecho a una educación básica que les permita el desarrollo de su propia personalidad y la realización de una actividad útil a la sociedad.» De esta forma se racionaliza y planifica la enseñanza considerando los principios de participación, igualdad y pluralismo ya recogidos en la Constitución Española, para el ámbito educativo. El denominado Instituto Nacional de Educación Especial, consolidó el Plan Nacional de Educación Especial, por el que se establecieron equipos multiprofesionales que tenían como finalidad la evaluación, asesoramiento y seguimiento de la población con deficiencias y dificultad de adaptación. Si bien, no es hasta 1980 cuando estos equipos empiezan a funcionar, de modo experimental y contratados por el Instituto Nacional de Educación Especial en los centros educativos. «Con ello, los primeros Trabajadores Sociales acceden al Sistema desde estos servicios externos, aunque ya estaban presentes en algunos Centros de Educación Especial y dependencia pública» (Consejo General de Trabajo Social, 2011, p. 59). Posteriormente, en la década de 1980 a 1990, se produjeron diversos fenómenos que consolidaron la figura del Trabajo Social en el sistema educativo español: arraigo del perfil del Trabajo So-

cial en el ámbito educativo como parte del personal laboral de los equipos multiprofesionales; amplio desarrollo normativo sobre la Educación Especial y puesta en marcha del Programa de Integración del alumnado con necesidades especiales.

Entre los años 1990 y 2002, tuvo lugar el desarrollo de diferentes normativas y acontecimientos que reportaron un desarrollo significativo. Destacar la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo (Ministerio de Educación, 1990) y La Ley Orgánica de la Calidad de la Educación (Ministerio de Educación, 2002) – derogada por la actual Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2013), permitieron la delimitación de las atribuciones y funciones del perfil profesional del Trabajo Social en este ámbito. Mediante las Instrucciones del 26 de febrero de la Dirección General de Renovación Pedagógica (Dirección General de Renovación Pedagógica, 1990), se estableció el funcionamiento de los Departamentos de Orientación de los Centros de Educación Especial, por el que el personal de Trabajo Social en el ámbito escolar debía favorecer el desarrollo integral del alumnado en colaboración con el resto de profesionales. En 1992, la Orden de 9 de diciembre, por la que se regulaba la composición, estructura y funciones de los Equipos de Orientación Educativa y Psicopedagógica se encargó de unificar los Servicios de Orientación Escolar y Vocacional y los equipos multiprofesionales.

La Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo ya indicaba entre sus principios fundamentales la equidad o educación de calidad, destacando en su Preámbulo que el sistema educativo debía contar con los recursos necesarios para asegurar la inclusión, integración y desarrollo de alumnos que requieran de apoyo educativo. Por último, la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2013), establece la necesidad de actualizar el sistema educativo. Su pretensión es adaptar dicho sistema a los cambios y exigencias de la sociedad actual, evitando las situaciones de exclusión y, por ende, mediante una participación efectiva de todos los agentes en los contextos social, cultural, familiar y económico, procurar la inclusión, integración, exigencia y calidad educativa en el marco de igualdad de oportunidades.

El Trabajo Social en el ámbito educativo pretende desarrollar al máximo las capacidades del alumnado, así como mediar entre éstos y los diferentes contextos que lo rodean (social, familiar y escolar). Con ello se intenta convertir la educación en el instrumento más idóneo para el desarrollo de los sujetos en todos los ámbitos de la vida, así como una herramienta consustancial a la evolución de un país y su cohesión social. Las actuaciones de los profesionales del Trabajo Social pretenden prevenir y paliar las problemáticas que se presentan en los sistemas alumno-familia-escuela, por lo que sus intervenciones van desde el nivel microsocioal al trabajo social grupal y/o comunitario. Es, por tanto, consustancial a la educación, la figura y funciones desempeñadas por los/as profesionales del Trabajo social.

Desde una perspectiva comunitaria el trabajo social encuentra su justificación en la propia Ley Orgánica de Educación 2/2006 de 3 de mayo al señalar como uno de sus principios fundamentales la calidad y la equidad; destacando la atención a la diversidad como un principio no sólo como una medida o actuación estratégica.

Por lo tanto y atendiendo a los fines del sistema educativo, a la necesidad de conocer la comunidad donde se insertan los centros educativos y de que éstos sean centros inclusivos donde acojan a colectivos diferentes y desiguales, es un ámbito donde el trabajador social tiene que formar parte. En la actualidad la figura del trabajo social ejerce sus funciones tanto en la educación formal (Equipos de Orientación Psicopedagógica, Departamentos de Orientación, educación especial) como no formal (actividades formativas para determinados sectores de población). Sus acciones, fundamentalmente, se dirigen a intervenir «dentro» de los centros escolares aunque cada vez es mayor la necesidad de incidir en las relaciones de los centros educativos con las redes y recursos sociales de la zona donde se ubica (apoyo social, asociaciones, servicios sociales, sanidad, etc.) para de esta forma ofrecer respuestas integrales a las necesidades/demandas actuales que requiere el sistema educativo, las personas usuarias y la propia comunidad.

El trabajo social en educación tiene como fin último abordar la realidad en la que se interviene desde una perspectiva globalizadora, teniendo en cuenta todos los factores y elementos que interactúan en el proceso educativo, tanto en el sistema escolar como en su relación con otros sistemas e instituciones. En líneas generales el trabajador social con comunidades en el ámbito educativo tiene como funciones principales la prevención y asistencia en temas como el absentismo y el fracaso educativo, la integración de migrantes, minorías y personas en situación de dificultad social, la detección de malos tratos, violencias, abusos (sexuales, entre otros) la mejora del clima de convivencia, la atención ante el fenómeno de la violencia, o la estimulación de la mejora pedagógica o la participación de todos en la buena práctica de los procesos (Hernández et al., 2006). Las actuaciones de la intervención del trabajo social comunitario en el sistema educativo son:

- Estudio sobre la influencia de los factores en el propio sistema educativo y del impacto, de éste último, sobre el sistema social, además de investigar causas del absentismo y fracaso escolar, integración de migrantes y personas en situación de dificultad social, mejora del clima de convivencia escolar, etc. en colaboración con otros servicios externos e institucionales. Realiza estudios para conocer las características del entorno, así como las necesidades sociales y educativas e identificar los recursos educativos, culturales, sanitarios y sociales existentes en la zona y posibilitar su máximo aprovechamiento.
- Participación en la elaboración y desarrollo de programas de prevención y detección de situaciones-problemas dirigidos a la comunidad educativa, teniendo como fin evitar procesos de inadaptación escolar, absentismo, fracaso escolar, etc.

- Programación de actuaciones comunitarias en colaboración con instituciones, asociaciones, agentes sociales de la zona, etc.
- Fomento y apoyo del asociacionismo en el ámbito escolar como proceso de aprendizaje para inculcar valores de participación e implicación en la resolución de las problemáticas comunitarias.
- Establecer relaciones de cooperación con otros profesionales para el diseño y ejecución de las políticas sociales en materia de educación de acuerdo con las características sociológicas y de las necesidades del entorno.

Según la investigación de Pastor Seller y Grau (2019) las principales funciones profesionales desempeñadas por los/as trabajadores/as sociales en el ámbito educativo no universitarios según desempeño, habitualidad y relevancia son:

- prevenir situaciones de conflicto, problemas de adaptación y conductas disruptivas, así como atender y resolver situaciones individuales: absentismo, bajo rendimiento, problemas de relación y comunicación, etc.
- realizar y participar en las tareas de orientación familiar;
- colaborar con las instituciones en las intervenciones que requieran derivación, intervención conjunta y/o coordinación con los servicios existentes para dar respuestas globales e integrales a las necesidades del alumnado;
- favorecer las relaciones familiares entre sí y de estas con el centro;
- detectar desajustes familiares: malos tratos, deficiencias alimentarias, desajustes emocionales, entre otros;
- comunicar y proporcionar al equipo y centro de educación la información necesaria acerca del diagnóstico socio familiar del alumnado.

Respecto a los equipamientos donde se llevan a cabo éstos objetivos podemos mencionar los Centros de Atención Infantil y Primaria (CEIP), Centros de educación Secundaria (IES), Centros de Educación Especial, Centro de Educación de Adultos, entre otros. La coordinación es un aspecto fundamental de su trabajo manteniendo líneas de coordinación y cooperación tanto con profesionales de otros ámbitos públicos y privados (servicios sociales, sanidad, asociaciones, etc.) como con los profesionales del ámbito educativo (profesores, director/a, jefe/a de estudios, etc.).

9.1.4. El trabajo social con comunidades en el ámbito de la justicia

El ámbito judicial-penitenciario es un ámbito en el cual el Trabajo Social con comunidades está relacionado, principalmente, con la gestión de las penas alternativas de arresto de fin de semana y trabajo en beneficio de la comunidad, así como la participación en las medidas de seguridad privativas de libertad y el seguimiento de las penas referidas y de las medidas que procede por parte de los servicios sociales penitenciarios. La posibilidad de llevar a cabo intervenciones comunitarias desde el

Trabajo Social es muy limitada, siendo indispensable realizarlas desde la comunidad «antes» del delito llevándose a cabo desde una perspectiva de prevención. Las prácticas comunitarias se orientan, fundamentalmente, a la prevención terciaria desde una perspectiva psicosocial. Las principales actuaciones del trabajador social son:

- Investigación para la elaboración de programas de seguimiento de medidas en medio abierto, alternativas a prisión, inserción socio-laboral, programas de prevención, etc.
- Colaboración, cuando se le requiera, en el Consejo Social Penitenciario, teniendo entre sus objetivos dar mayor protagonismo a las organizaciones del tercer sector y sensibilizar a la sociedad en los ámbitos de inserción laboral.
- Fomento de la participación de asociaciones y personas voluntarias en la dinámica de la programación de los talleres y actividades que se llevan a cabo en los centros penitenciarios.
- Potenciación de la labor externa de los servicios sociales favoreciendo el acceso de las personas usuarias externas de estos servicios fuera del centro penitenciario, dando así respuesta a los nuevos cometidos del Código Penal en materia de penas alternativas y medidas.
- Promoción de proyectos de mediación penitenciaria (Pastor Seller y Huertas, 2014).
- Impulso de proyectos de trabajo en beneficio de la comunidad como una medida alternativa al ingreso en prisión fomentando la reeducación.
- Colaboración y participación con entidades para conseguir la reinserción y reeducación de las personas condenadas.
- Difusión de buenas prácticas con la participación del tercer sector que destaquen por su eficacia y originalidad y que sean susceptibles de generalizarse en otros establecimientos reconocer el alto grado de compromiso.

En relación a los equipamientos: establecimientos/centros penitenciarios, centros de inserción social (CIS), Juzgados, Unidades de madres, comunidades terapéuticas extrapenitenciaria, unidades dependientes, módulos de respeto, asociaciones destinadas con el ámbito de justicia, justicia juvenil, etc. aunque principalmente se desarrolla la intervención comunitaria desde los Servicios Penitenciarios Externos.

Destacar la importancia de la coordinación entre profesionales y también respecto del tercer sector y las empresas sociales.

9.1.5. El trabajo social con comunidades en el ámbito de la vivienda-habitat

La vivienda es más que un espacio físico, es donde se cimientan muchos de los procesos de socialización. Actualmente nos encontramos con una situación plagada de necesidades/problemas siendo la más significativa el aumento de los desahucios

por el impago de las hipotecas debido a las consecuencias de la anterior crisis y la actual pandemia del COVID-19. Por este motivo nuestro fin último es contribuir a la construcción de un discurso social sobre la vivienda y la lucha por un alojamiento digno. En relación a las actuaciones señalamos como fundamentales:

- Estudios sobre chabolismo, infravivienda, accesibilidad, etc. para que los condicionamientos sociales sean una parte fundamental de las políticas de vivienda y para que se lleven a cabo intervenciones globales que incidan en los factores causales.
- Desarrollo de programas de dinamización comunitaria de barrios de nueva construcción o en proceso de remodelación; mejora del hábitat, de la vivienda y del barrio; planificación urbana, etc.
- Participación en la formulación e implementación de los proyectos de reasentamientos poblacionales, procesos de promoción de vivienda con protección pública, planes de emancipación juvenil, etc.
- Mediación vecinal cuando existan dificultades para llegar a acuerdos o conflictos, relaciones de convivencia muy deteriorados en el tiempo, comunidades multiculturales y de diversidad económica, etc.
- Formación y capacitación de las personas que acceden a una vivienda normalizada, si muestran indicadores de vulnerabilidad o riesgo, sobre el mantenimiento de viviendas y su encaje con el entorno peri doméstico y comunitario; actuaciones de formación y capacitación para la adquisición de pautas de convivencia adecuadas, trabajando la participación, aceptación y compromiso en los procesos de realojo ya que, en determinadas comunidades, la adquisición de una vivienda no es el fin del proceso sino el principio ya que éstos están inmersos en unos procesos de exclusión transversal que no le permite el mantenimiento del hábitat en condiciones adecuadas. Tiene que existir una intervención con la comunidad antes, durante y después de los realojos en este sentido.
- Implicación en las plataformas reivindicativas de apoyo a las personas y familias en procesos de desahucio, influyendo en las políticas públicas.

En lo referente a las líneas de coordinación, cooperación, complementariedad resultan fundamentales la colaboración entre la Administración y las entidades sociales, no sólo porque los objetivos sociales sean los mismos, sino porque la coordinación, la complementariedad y la cooperación entre los agentes privados y públicos permiten aprovechar sinergias, compartir recursos y evitar la duplicidad de esfuerzos y recursos. La mejora del alcance y la eficacia de las intervenciones en materia de vivienda requiere la coexistencia coordinada de programas destinados a colectivos y realidades diferentes, impulsados tanto desde las Administraciones Públicas como desde las entidades sociales, de manera conjunta.

9.1.6. El trabajo social en el ámbito de la dependencia

La profesión se encuentra en la actualidad inmersa en acciones de defensa y protección del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia fruto de Ley 30/2006, de 14 de diciembre. Se han creado diversas plataformas en distintas comunidades autónomas apoyadas y en ocasiones impulsadas por el propio Consejo General de Colegios de Trabajo Social, la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, entre otros muchos. Desde el Trabajo social con comunidades se desarrollan actuaciones relacionadas con la investigación de aspectos relacionados con el Sistema de Dependencia (perfiles de beneficiarios, desigualdad entre comunidades autónomas, adecuación de la prestaciones de la Ley a la realidad social, etc.), la organización de campañas de protesta para el mantenimiento de los derechos sociales tanto de las personas dependientes como de sus familias, además de apoyar directamente a las diferentes asociaciones y grupos que proclamen un discurso de justicia social relacionado con ésta aspecto.

9.1.7. La mediación comunitaria como ámbito de intervención

La mediación comunitaria aporta un sistema de gestión de los conflictos que facilita la negociación, mediante la participación directa de las personas que están implicadas en el conflicto. Con el apoyo de un mediador neutral e imparcial, intentan encontrar una solución que sea satisfactoria a los intereses de todas las partes. La mediación en el ámbito social puede ser definida, entonces, como un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran (Nató, Rodríguez y Carbajal, 2005).

Los dos grandes objetivos que se persiguen desde un servicio de mediación comunitaria son el fomento de la convivencia y la participación ciudadana. El horizonte de la acción mediadora, es promover la convivencia, un vivir cotidiano entre personas que presentan distintos bagajes culturales, en el cual interaccionan entre sí dando lugar a relaciones sociales e intercambios que desembocan en la construcción de una nueva cultura compartida sin que esto implique la eliminación de las identidades de origen, aunque sí su posible transformación y enriquecimiento. Desde el punto de vista comunitario, la convivencia persigue la prevención del conflicto y, en definitiva, la construcción de una sociedad participativa. Un elemento clave de la convivencia intercultural son las relaciones sociales e intercambios que tienen lugar de manera cotidiana en los barrios donde todos vivimos. Estas relaciones pueden darse de manera espontánea o bien estructurarse a través del tejido asociativo del distrito. Por esta razón, desde el servicio de mediación se colabora, junto a otros profesionales y

entidades, para incentivar y potenciar ese tejido ya que es uno de los canales por excelencia a través de los cuales tienen lugar esas relaciones sociales. Por una parte, son un canal idóneo para conseguir que la población se involucre e identifique con la vida social del distrito. Pero, además, es desde el tejido asociativo desde donde el barrio, el distrito, la comunidad de propietarios, las asociaciones de padres, los colegios, las organizaciones no gubernamentales, etc., se abren a los nuevos vecinos.

El otro gran objetivo u horizonte de trabajo del servicio de mediación comunitaria se refiere al fomento de la participación social. La participación persigue favorecer, potenciar e incrementar la presencia de la población en los espacios sociales e institucionales del ámbito local. Con ello se contribuye a la construcción de una sociedad en que, a través de la participación, tiene lugar el establecimiento de nuevas relaciones sociales que facilitan la identidad grupal, la comunicación y crean cauces de prevención y manejo de los conflictos comunitarios. Las vías de participación pueden ser individuales o grupales. La participación individual consiste en la oferta a la persona de canales existentes para su integración en consejos escolares, asociaciones de vecinos, organizaciones no gubernamentales, etc. La participación colectiva consiste en la promoción de la vida comunitaria local tanto de las asociaciones como de los grupos de personas que actúen como interlocutores y agentes sociales desarrollando las relaciones y fomentando la creación de la comunidad y la potenciación de redes de ayuda mutua (Pastor Seller, 2011b, 2014b).

Los ámbitos de actuación del trabajo social en el contexto de la mediación comunitaria se agrupan en dos niveles de actuación: prevención-sensibilización y gestión de los conflictos.

En cuanto a los programas de prevención y sensibilización, deben estar integrados en espacios de encuentro de todos los profesionales implicados en una temática concreta. El objetivo de los trabajadores sociales-mediadores es coordinarse con las actuaciones de los distintos profesionales a través de una acción integral para evitar duplicidad de funciones y solapamientos de esfuerzos en lo que a la población se refiere. Por la propia naturaleza del ámbito comunitario, los mediadores necesariamente han de trabajar en conexión con los demás profesionales a través del trabajo en red, así como con el resto de los profesionales que componen los Servicios Públicos Locales y los de otras entidades públicas y no gubernamentales. Anticipar las necesidades y demandas de toda la población y sus problemáticas ayuda a detectar y prever los conflictos que puedan surgir y conocer las oportunidades que pueden apoyar su resolución.

Las actividades de prevención-sensibilización son fundamentales para la difusión de la información y participación comunitaria. Los programas de sensibilización sobre la cultura de la resolución pacífica de problemas, desde una vía directa, se refiere a las acciones que van dirigidas a la escuela y a las asociaciones vecinales o de cualquier otro grupo de la comunidad, y desde una vía indirecta a los profesionales de la administración pública, policía y personal de los juzgados que están implicados en la solución de conflictos. La formación en contenidos tales como resolución de

conflictos por medios pacíficos, la mejora de la comunicación interpersonal, o en el reconocimiento de la escalada de los conflictos, por ejemplo, pueden contribuir a generar herramientas eficaces para afrontarlos.

Respecto al programa de gestión de conflictos, el propósito básico de la gestión de conflictos es el de actuar en una controversia entre personas o grupos de la comunidad. Se pretende, de esta forma, que ciertos tipos de controversias se resuelvan sin tener que llegar a un tribunal, así como que se fomente la participación de las personas en la solución de sus problemas. Como resultado, se espera que las personas consideren la mediación como una herramienta útil para resolver ciertos conflictos. También se espera la reducción en los gastos y el tiempo que se toma llevar controversias por un procedimiento judicial. El programa debe estar estructurado siguiendo un proceso adecuado de implementación que se concreta en las fases de premediación, acogida, explicación, situación, negociación y acuerdo.

En el proceso de gestión de conflictos comunitarios pueden estar involucrados dos (bilateral) o más partes (multiparte), de modo que una de las acciones iniciales del proceso de mediación comunitaria consiste en el reconocimiento y legitimación de las partes que van a negociar, así como su competencia. En mediación comunitaria es preciso tener en cuenta la identificar todas las partes involucradas, directa o indirectamente. En general suelen ser los propios interesados quienes seleccionan a sus representantes, pero éstos deben ser identificados y reconocidos por las otras partes. Otra de las notas diferenciales respecto a procesos de mediación interpersonales consiste en la necesidad de disponer de unos espacios temporales suficientes, entre sesiones, para permitir que los representantes transmitan los resultados a sus representados. En definitiva las partes implicadas deben poder realizar, con ayuda del mediador, una comunicación fluida de su percepción del problema, percibir que pueden producir alternativas de solución a sus conflictos y participar en la toma de decisiones que les afectan.

Los grupos o asociaciones, así como los individuos, pueden encontrar en la intervención del trabajo social comunitario no solo la generación de proyectos o apoyos a la consecución de recursos, sino también una vía de gestión de sus diferencias así como de participación ciudadana. Los servicios de mediación pueden apoyar la (re)construcción social potenciando el empoderamiento de los grupos, la discusión constructiva entre ellos y la superación de sus diferencias para la consecución de una mejor convivencia y, en definitiva, de una mayor bienestar social, finalidad última del trabajo social.

9.2. Tipología de experiencias comunitarias en España

La Global Agenda 2020-2030 confirma que el Programa Mundial de Trabajo Social y Desarrollo Social de 2020 a 2030 es: *«Co-construir la transformación social*

inclusiva/Co-building inclusive social transformation». De ésta forma, el Trabajo Social queda comprometido, mediante las organizaciones que le representa, a trabajar en ésta década para co-diseñar y co-construir comunidades y sociedades prósperas fomentando la participación activa para conseguir una transformación social inclusiva a nivel local, nacional, regional y mundial. El primer tema de esta hoja de ruta (2020-2022) se sitúa en el «Fortalecimiento de la solidaridad social y la conectividad global/ Strengthening Social Solidarity and Global Connectedness» (FITS, 2020⁶⁵). Compromiso inspirado en la voz sudafricana Ubuntu, «*soy porque somos*»; una filosofía que destaca la mirada del sujeto en su entorno y la inexcusable interconexión entre las personas y los pueblos. Se trata de una consigna que revitaliza la dimensión colectiva del Trabajo Social y pone en el centro del proceso a las comunidades y los movimientos sociales para avanzar en los objetivos que debemos alcanzar en el próximo decenio.

A continuación se presenta una aproximación «tipológica» de prácticas comunitarias en el ámbito local vinculadas con el trabajo social con comunidades en España a partir del análisis de investigaciones y experiencias impulsadas por diferentes entidades públicas y sociales (Subirats, 2010; Fundación CEPAIM, 2013; Fundación Catalana de l'Esplai⁶⁶, Pastor Seller, 2015a, 2015b, Pastor Seller y Torralba, 2015a, 2015b; Fundación Eguía-Careaga Fundazioa, 2017, Lacomba et. al., 2019; Fundación Secretariado Gitano, 2019; Herrera y Marin, 2020. Fundación La Merced Migraciones, 2020; Fundación Baketik, 2020. Ayuntamiento de Barcelona, 2020; Emaús Fundación Social, 2020, Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco, 2020, Fundación «la Caixa», 2020; etc.). No es el objetivo, ni tampoco sería posible, realizar una identificación y presentación exhaustiva de todas las prácticas comunitarias existentes ni las organizaciones e instituciones que las impulsan, lo que se pretende es caracterizar objetos y procesos con el fin de identificar «buenas» prácticas comunitarias. Se pretende, en definitiva, aprender de las prácticas y sus practicantes, lo que ha venido a llamarse la producción horizontal del conocimiento [PHC] (Corona, 2020).

Es necesario indicar que las tipologías y prácticas no son excluyentes entre sí, todo lo contrario, en la realidad se observan interrelaciones entre ellas, en nodos de redes de prevención/protección, activación colectiva y reivindicación. Algunas propuestas se encuentran articuladas de manera integral y son capaces de contribuir al desarrollo transversal de realidades territoriales concretas y, en otras, son experiencias que desde una «pequeña escala» realizan innovadoras y sugerentes aportaciones metodológicas a un trabajo social con comunidades para el desarrollo local original y creativo.

⁶⁵ <https://www.ifsw.org/social-work-action/the-global-agenda/>

⁶⁶ <https://fundesplai.org/ca/>

9.2.1. Solidaridad entre vecinos - buena vecindad (redes de autoayuda comunitaria)

Son experiencias relacionadas con acciones de solidaridad protagonizadas entre vecinos/as. Iniciativas que pueden ser impulsadas y promovidas por ellos/as mismos/as y/o bien por entidades públicas y/o sociales del territorio, aunque su consolidación y fortalecimiento viene dado por la auto-organización. Su finalidad fundamental son los intercambios de apoyos personales, materiales y/o relacionales (provisión de bienes de diferente índole) desde la solidaridad comunitaria vinculada a un territorio concreto. Se impulsan como redes de solidaridad y autoayuda comunitaria con dimensión relacional basados en la «buena vecindad». Experiencias que suelen basarse en nuevas formas de voluntariado, más individualizado/personalizado, diversificado e informal (persona a persona). Entre otras podemos destacar: bancos del tiempo⁶⁷ y artículos, tutorías y padrinazgo niños/as y jóvenes en dificultad social, intercambios de bienes⁶⁸, compartiendo saberes/conocimientos⁶⁹, «trueques» diversos⁷⁰ (experiencias, vivencias, habilidades), mercados solidarios de alimentos, grupos de ayuda mutua, solidaridad intergeneracional, huertos sociales/comunes, alojamiento solidario, etc.

Las experiencias persiguen prevenir, concienciar, atender necesidades y aspiraciones, reforzando el sentimiento de vecindad y cooperación comunitaria, creando redes de autoayuda. Iniciativas comunitarias impulsadas con la participación de la ciudadanía orientadas a fortalecer la cohesión social y el capital social. Muchas de ellas se encuentran basadas en los sistemas de ayuda social natural organizada o informal, donde las personas en su comunidad configuran un sistema ecológico de ayuda cotidiana en el que desempeñan roles complementarios o interrelacionados, ayudándose mutuamente, proporcionando apoyo o realizando diversas actividades con el vecindario o comunidad. En muchas ocasiones, son una alternativa al sistema tradicional de apoyo formal donde la dirección y la responsabilidad son dominadas por instituciones, organizaciones y/o profesionales. La puesta en marcha de estas experiencias puede venir del profesional o institución que detecta la necesidad o problema y considera adecuada una intervención desde éste nivel, o bien por iniciativa de las propias personas interesadas o de bien a partir de grupos de «referencia» o «interés» del territorio. Estas experiencias están en auge desarrollándose en la mayoría de las ciudades y pueblos como respuestas a la falta, insuficiencia y/o inadecuación de los recursos existentes; a los efectos de las crisis económicas y de austeridad y/o derivadas de la pandemia del COVID-19 y sus efectos. Las experiencias ante tales circunstancias se caracterizan por

⁶⁷ <https://ajuntament.barcelona.cat/tempsicures/es/canal/banc-del-temps>

⁶⁸ <https://ajuntament.barcelona.cat/tempsicures/es/canal/intercanvi-de-bens>

⁶⁹ <https://ajuntament.barcelona.cat/tempsicures/es/canal/compartir-coneixements>

⁷⁰ <http://besarkadak.eus/emaus/archivos/4000>

el impulso de procesos participativos informales y la solidaridad vecinal, una muestra de ellas pueden encontrarse en «buenas prácticas» del IMSERSO⁷¹.

Como se ha mencionado anteriormente la actual situación de pandemia ha puesto de manifiesta las enormes «brechas digitales» existentes, emergiendo iniciativas vinculadas con las nuevas tecnologías. El proyecto «TicBANK Tecnología Solidaria» impulsado por la Asociación la RUECA pretende romper con la brecha digital de manera microsocial a la vez que impulsar procesos de empoderamiento digital a través de formación y acompañamiento, poniendo así en práctica la economía circular⁷².

Las experiencias que funden el interés por el medioambiente, la integración y la cohesión social se vinculan a proyectos de intervención comunitaria teniendo como ejes los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Entre otras, la experiencia de «comida basura» desarrollada por la Plataforma Ciudadana contra el despilfarro de alimentos⁷³, es una iniciativa impulsada por el colectivo El Invernadero de Lavapiés (Madrid)⁷⁴. Una plataforma informal que, entre otras actividades, pretende denunciar y concienciar del problema de los excedentes alimentarios. El *freeganismo* fue la inspiración de sus primeras acciones, que consistían en recuperar comida en buen estado de los contenedores de la basura para luego organizar comidas populares con estos alimentos. Actualmente se encuentran trabajando en dos líneas de trabajo, por un lado con un *foodlab* en *Medialab Prado* y por otro lado implementando en España la plataforma de consumo colaborativo⁷⁵ (www.foodsharing.de), un *marketplace* sin ánimo de lucro en torno a los excedentes alimentarios, donde productores, distribuidores y consumidores puedan poner a disposición tanto de particulares como de organizaciones sociales los excedentes. La Asociación Cultural «Hacenderas» a través del proyecto «La Despensa. Imaginando nuevas formas de economía colaborativa» combina dos sistemas de economía colaborativa: el banco de tiempo y el grupo de consumo⁷⁶. RECICLOS⁷⁷ es un proyecto que une tecnología y recompensas. Es una respuesta responsable donde los ciudadanos comprometidos con el reciclaje – sistema SDR–, además de ayudar a ahorrar energía o dar una nueva vida a los envases reciclándolos en el contenedor amarillo, pueden contribuir a mejorar el municipio a través de recompensas que obtienen al reciclar. De nuevo las nuevas tecnologías, en este caso a través de la webapp, escanean el código de barras del envase que reciclan (depositan en contenedor), al hacerlo se obtienen puntos, denominados RECIBLES, que podrán cambiar por las distintas recompensas disponibles. Entre otros, destacan

⁷¹ https://www.imserso.es/imserso_01/documentacion/bbpps/busqueda_bbpp_ccaa/index.htm

⁷² <https://ticbank.larueca.org/>

⁷³ <https://comidabasurablog.wordpress.com/>

⁷⁴ <http://elinvernaderodelavapies.blogspot.com/>

⁷⁵ <https://foodsharing.de/>

⁷⁶ <https://www.medialab-prado.es/proyectos/la-despensa-imaginando-nuevas-formas-de-economia-colaborativa>

⁷⁷ <https://www.ecoembes.com/es/ciudadanos/sobre-nosotros/proyectos-destacados/reciclos>

productos para fomentar hábitos y movilidad sostenible, acciones para mejorar el entorno de los vecinos, contribuir a causas sociales como la recogida de alimentos, etc. Estas acciones se vinculan a su vez con entidades y organizaciones sociales en el ámbito local.

La experiencia del Restaurante «La Trobada»⁷⁸ («el restaurante del tiempo»⁷⁹), donde se ofrece menú del día a cambio de ayudar en la cocina (menú por tiempo) es una interesante experiencia impulsada por las entidades vecinales (Asociación Local de Entidades para la Inclusión de Terrassa –ALEI–) y que progresivamente se ha ido ampliando tanto en organizaciones e instituciones vinculadas, como en territorios y en su interrelación con otras iniciativas desarrolladas (acompañamiento, donaciones, etc.).

Las «Redes de apoyo mutuo para la crianza» (Murcia) impulsados al amparo de la convocatoria de Proyectos de Innovación de «Caixa Proinfancia» por Cáritas⁸⁰ han conseguido promover la creación de redes de apoyo mutuo en barrios y pedanías en situación de exclusión o riesgo de exclusión social formando a grupos estables de familias que han facilitado el proceso de apoyo mutuo autogestionado y desarrollando un trabajo en red con las organizaciones del territorio. Experiencias de carácter más individual como «madres de barrio» basadas en que madres apoyan a otras madres en aislamiento domiciliario.

Desde una perspectiva intergeneracional, mencionar los proyectos vinculados con las «ciudades amigables» promovidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2010 y la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores (Age Friendly City) que pretende generar entornos donde envejecer dignamente y con calidad. En ésta línea de solidaridad intergeneracional se han desarrollado proyectos de “ciudades amigables”⁸¹ donde establecimientos privados⁸² y organismos públicos se hacen “amigables”/adaptadas a necesidades de personas mayores y a las personas con movilidad reducida⁸³. Por otra parte, las iniciativas comunitarias de cuidado⁸⁴ están contribuyendo a la democratización del cuidado al facilitar su reconocimiento social y contribuyendo a su socialización, redistribuyendo las cargas de cuidado más allá de las fronteras y la privacidad de los hogares, especialmente en

⁷⁸ <https://www.lavanguardia.com/local/terrassa/20151118/30234730160/la-trobada-terrassa-restaurante-integracion.html>

⁷⁹ <https://tomando-conciencia.org/ca/articulos/la-trobada>

⁸⁰ <https://cayammurcia.org/> y <http://www.buenaspracticacomunitarias.org/buenas-practicas/13-redes-de-apoyo-mutuo-para-la-crianza-cayam-murcia.html>

⁸¹ <https://euskadilagunkoia.net/es/buenas-practicas/catalogo-por-area/practica/10> <https://www.donostiafutura.com/es/proyectos-plan-estrategico/san-sebastian-age-friendly-city> https://www.donostia.eus/info/ciudadano/mayores_presentacion.nsf/voWebContenidosId/NT00000A3E?OpenDocument&idioma=cas&id=A483407405217&cat=&doc=D

⁸² <https://euskadilagunkoia.net/es/buenas-practicas/catalogo-por-area/practica/26>

⁸³ <https://euskadilagunkoia.net/es/buenas-practicas/catalogo-por-area/practica/59> <https://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/buenas-practicas/buena-practica/accesibilidad-universal-para-la-seguridad-espacial-cognitiva-con-enfoque-centrado-en-la-persona/>

⁸⁴ <https://ajuntament.barcelona.cat/tempsicures/es/canal/iniciatives-comunitaries-de-cures>

la actual situación de pandemia. La iniciativa del proyecto de “escaleras de favores” impulsada por diferentes colegios profesionales pretende ser un medio para prevenir, apoyar y acompañar a personas y familias que residen en la propia junta de vecinos y se encuentran en dificultad social. Otras iniciativas se vinculan con el acompañamiento preventivo vinculado con colectivos vulnerables. En el caso de personas mayores destacar el Proyecto d’acció comunitaria Radars⁸⁵ para prevenir el aislamiento de las personas mayores. Se trata de una iniciativa que nació en el barrio de la cabeza de Grassot-Gràcia Nova, en 2008, como red vecinal dedicada a la prevención y detección de situaciones de riesgo de las personas mayores que viven solas en el barrio. Actualmente, está consolidado en más de 55 barrios de la ciudad de Barcelona. Experiencia similar a la desarrollada en otros lugares como “Mirada activa”⁸⁶ en Euskadi, el promotor/a de salud comunitaria que vela por la buena convivencia, etc.

Otros programas ponen el acento en la contribución de la ciudadanía en general y de las personas mayores de forma particular a la mejora del barrio a través de la formación de grupos que recorren el municipio de manera periódica e informan al Ayuntamiento sobre cómo mejorar el municipio. En este sentido y derivado de la situación de pandemia el proyecto “REMEMORA”, repositorio colectivo de experiencias en pandemia, constan de dos partes interrelacionadas: la dinamización de *espacios de memoria* y la co-creación de un *repositorio común multiformato* que comparta los relatos contruidos. Los resultados serán no sólo haber aportado espacios de reflexión colectiva, sino poner a disposición común expresiones culturales y artísticas que rememoren los cambios acontecidos durante la pandemia en diversos formatos y creadas a través de la participación y reflexión ciudadana⁸⁷.

9.2.2. Movimientos ciudadanos en defensa de derechos e incidencia política

Experiencias relacionadas con los movimientos ciudadanos orientados a visibilizar las causas y consecuencias de la crisis e injusticias, apoyar a personas y grupos en situación de especial vulnerabilidad, reivindicar «nuevas» formas de tomar decisiones públicas, impulsar la participación ciudadana, defender los derechos humanos y sociales, impulsar un sistema político más justo y equitativo, reivindicar unos servicios públicos de calidad, etc. Entre otros podemos destacar la Alianza para la Defensa del Sistema Público de Servicios Sociales; la Plataforma Democracia Real Ya; la Plataforma de Afectados por la Hipoteca PAH; «STOP Desahucios», las diferentes «Mareas» vinculadas a los sistemas de protección social (servicios sociales, sanidad, educación, etc.); movimiento «15M», etc. Destacar movimientos surgidos de manera sectorial

⁸⁵ <https://ajuntament.barcelona.cat/serveissocials/ca/canal/projecte-daccio-comunitaria-radars>

⁸⁶ <https://euskadilagunkoia.net/es/buenas-practicas/catalogo-por-area/practica/1>

⁸⁷ <https://www.medialab-prado.es/proyectos/rememora-repositorio-colectivo-de-experiencias-en-pandemia>

como la Plataforma de Pensionistas de España por la Dignidad, el movimiento feminista, la asamblea de trabajadores sociales de CGT – Barcelona–, lucha y empoderamiento en salud mental – Obertament⁻⁸⁸, etc.) y/o vinculados a territorios concretos (Asamblea vecinal situación del Centro de Salud de la Merced – Bilbao–, Plataforma 9 Barris cabreada – «nou barris cabrejada, diu prou»–, plataforma pro-soterramiento vías del tren, etc.). En actual contexto de pandemia destacar la relevancia que ha adquirido la Marea Residencias – Plataforma digital de mayores en residencias – que pretende que las residencias sean lugares para vivir de manera digna, solicitar justicia y responsabilidad por las muertes, exigir una ley de residencias, etc.⁸⁹ La actual situación ha exigido a estos movimientos/plataformas vincularse digitalmente tanto en sus procesos internos (asambleas, foros, comités, etc.,) como en sus acciones sociales (convocadas de manera digital).

Pretenden visibilizar las causas y consecuencias de las crisis sociales, económicas y políticas, apoyar a personas y colectivos en situación de dificultad social, reivindicar «nuevas» de toma de decisiones vinculadas con la participación deliberativa y directa, etc. Uno de los principales objetivos de la intervención comunitaria es la influencia en los procesos políticos y en la toma de decisiones orientada a generar «nuevas» políticas sociales (Pastor Seller, 2015b) desde una acción social profesional comprometida. Un compromiso con el desarrollo de los derechos de la ciudadanía y la denuncia pública y comprometida de las personas en situaciones de vulnerabilidad y exclusión social y con la justicia social. La vinculación de la profesión con los movimientos sociales se encuentra estrechamente relacionada con la necesidad de analizar y gestionar de manera constante las contradicciones e incertidumbres sociales, como en la actual situación de pandemia. Los movimientos sociales se interrelacionan entre sí en infinitos «nodos» de redes que generan resiliencia en sus participantes, apoyo mutuo, concienciación y solidaridad social, cohesión territorial e influencia efectiva en las agendas políticas.

9.2.3. Revitalizando hàbitats ante situaciones de deterioro

Se enmarcan dentro de esta tipología los proyectos e intervenciones en territorios «degradados» social, cultural y económicamente a través de planes integrales y transversales impulsados desde diferentes administraciones y organizaciones con una intensa participación de actores estratégicos, generando coaliciones comunitarias. Concretamente nos referimos a experiencias relacionadas con las Iniciativas Comunitarias URBAN y URBANA (medio urbano), LEADER+ (medio rural), programas de dinamización comunitaria de zonas desfavorecidas (barrios periféricos, centros histó-

⁸⁸ <https://obertament.org/es/entidades/movimiento-antiestigma/global-alliance>

⁸⁹ <https://marearesidencias.org/>

ricos, medio rural desvitalizado, etc.); mediación vecinal/comunitaria; realojamientos de viviendas; proyectos de formación y capacitación en la mejora de hábitats, etc.

Son programas que persiguen potenciar y revitalizar las fortalezas y oportunidades económicas, culturales y sociales de los territorios desfavorecidos/degradados mediante actuaciones transversales, integrales e intensas en el tiempo desde diferentes áreas (urbanística, turístico-cultural, economía local, servicios públicos, etc.). Programas que se desarrollan en territorios (periféricos, centros históricos, aislados) con elevados índices de exclusión social, desempleo estructural, inseguridad ciudadana, delincuencia, inexistencia o inadecuada economía vinculada con el desarrollo del territorio, entre otros.

Son múltiples las experiencias desarrolladas en éste sentido, mencionar entre otras: Plan Especial de Reforma en Santa Adela (Granada), Plan Integral del Distrito V (Huelva)⁹⁰, Plan Barrio de la Mina en Sant Adrià de Bessos (Barcelona), Plan Estratégico para ORCASITAS y Cañada Real Galiana (Madrid), Plan Comunitario de Sant Roc (Badalona), Plan Comunitario Carabanchel Alto (Madrid)⁹¹, Proyecto entorno urbano Los Rosales y la Paz (Murcia), Plan Municipal de Convivencia y Diversidad (Jerez), Barrio La Coma y Santa Rita (Palencia, Valencia), Virgen del Carmen (Alicante), etc.

Son prácticas comunitarias vinculadas a territorios concretos orientadas a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de los barrios, propiciando la inserción social, la participación ciudadana y la lucha contra la pobreza y la exclusión. Las orientaciones básicas que guían sus procesos son: participación de la comunidad; acción colectiva en el territorio; diagnóstico común y participativo; definición común de objetivos a través de comisiones de barrio y priorización de procesos y acciones, entre otros. La investigación acción participativa constituye la base metodológica que da trasfondo al proceso de intervención: toma de conciencia, el paso de lo individual y lo concreto a lo colectivo y complejo, la elaboración de espacios compartidos y centros de interés, el tratamiento de los conflictos, las redes de trabajo, la implicación ciudadana, los procesos de reflexión-acción-reflexión, el valor de la experiencia, la búsqueda del empoderamiento y el aprendizaje a través de la acción colectiva.

Como muestra de este amplio abanico de experiencias, se presentan algunas de las experiencias de diferentes orígenes y entornos.

El Plan Especial de Reforma en Santa Adela (Granada), como experiencia urbanística y socio-comunitaria donde el Trabajo Social, la educación en medio abierto y la mediación intercultural están siendo consideradas ejes centrales de una actuación de gran calado y complejidad.

El Plan Integral del Distrito V (Huelva) impulsado por la Fundación Valdocco y el C3it de la Universidad de Huelva (Observatorio Local de Empleo de la Universidad de Huelva) está basado en la planificación estratégica y el diagnóstico participativo.

⁹⁰ <http://www.distrito5huelva.org/portal/>

⁹¹ <http://www.plancomunitariocarabanchel.net/es/>

La participación y el trabajo en partenariados, máximo rasgo distintivo del Plan, se articula a partir de seis foros temáticos sobre empleo, salud, participación ciudadana, igualdad y familia, entorno y recursos, educación; teniendo como máximo órgano de decisión la Asamblea General. Se trata de un ejemplo de gobernanza local y voluntariado social y ciudadano en la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

El Plan de Transformación del Barrio de la Mina en Sant Adrià de Besòs (Barcelona) nos proporciona una práctica consolidada transversal de carácter territorial, teniendo como objetivo articular una intervención integrada y global en la mejora de las condiciones de habitabilidad, vida comunitaria y convivencia en el barrio. Además de sus objetivos urbanísticos se vincula con otros ejes: económico (impulsando actividades para la creación y fomento de la autoocupación y dinamizando comercio de proximidad del barrio), formación e inserción laboral (generando oportunidades de inserción sociolaboral en igualdad de condiciones y desarrollando acciones de formación adaptadas a necesidades del mercado laboral), social y educativo (fomentando el trabajo colaborativo y en red entre todos los agentes implicados del territorio, y de fuera de él, que actúe directa o indirectamente en el barrio y coordinando actuaciones), conciliación de la vida familiar y laboral (actividades y servicios de conciliación, programas de prevención, actividades lúdico-educativas en medio abierto para niños/as en edad escolar); convivencia (reforzando el tejido social y vecinal desde las comunidades de «propietarios», logrando compromiso de las comunidades con los bienes comunes y mediando en la resolución de conflictos de las comunidades); participación (apoyando el trabajo asociativo existente en el barrio y favoreciendo las interrelaciones entre el tejido asociativo y la administración pública); espacio público y civismo (mejorando la eficacia de la limpieza y mantenimiento del mobiliario urbano del barrio y corresponsabilizando a la propia comunidad de la conservación del espacio público, como lugar común y de convivencia vecinal).

El Plan Comunitario del barrio de Sant Roc (Badalona) es un escenario de un proceso participativo en el que se pretende vertebrar el tejido social del barrio, a través de la formación y consolidación de redes de trabajo capaces de permitir nuevas maneras de trabajar en pos de la mejora del barrio.

Por su parte, el Plan Comunitario Carabanchel Alto (Madrid), es una experiencia de desarrollo comunitario que surge en 1992 y promueve la implicación de las diferentes entidades para promover una intervención integral desde las áreas de educación, empleo y salud. Por último, mencionar el Plan estratégico para ORCASITAS (Madrid), dado su proceso y buenas prácticas consolidadas y el de Cañada Real Galiana (antigua vía pecuaria que pasa por Coslada, Rivas Vaciamadrid, Madrid y Getafe), proyecto que integra lo rural y lo urbano en la periferia de Madrid cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de vida y en el bienestar de las personas que viven en Cañada Real Galiana, de etnia gitana, principalmente, y de la población en general. Los objetivos específicos se concretan en seis áreas: social, salud, educación, empleo, vivienda y participación vecinal.

9.2.4. Promoción de la solidaridad, voluntariado social y asociacionismo

Se consideran servicios, proyectos y experiencias orientados a captar, promover e impulsar valores solidarios, la acción voluntaria y la creación e impulso del asociacionismo con una base territorial local. Nos referimos a los programas que, fundamentalmente impulsados desde las administraciones locales, se orientan a promover y formar voluntariado; canalizar las acciones voluntarias a grupos de población en situaciones de dificultad social y la creación e impulso de asociaciones. Desde esta perspectiva, se concibe al voluntariado con una función social de cohesión, instrumento de solidaridad y mecanismo de participación ciudadana. En España se están desarrollando muchas experiencias tales como Escuelas de Participación Ciudadana; Servicios y Programas de Voluntariado Social; Escuelas Comunitarias Interculturales, etc.

Mencionar algunos servicios y programas de voluntariado social. El Proyecto «Izeba» de tutoría de menores de edad tutelados y/o no acompañados/as impulsado por la Fundación Baketik (2020). Programas intergeneracionales en espacios educativos y centros residenciales de personas mayores (proyecto historia de Barakaldo). Encuentros interculturales e integradores de convivencia, donde personas privadas de libertad y personas mayores en centros residenciales/ jóvenes y mayores para reflexionar sobre determinados asuntos, mediante películas (proyecto en Portugalete), jóvenes y mayores para dinamizar hogares de personas mayores (proyectos en Güeñes o Gu-gaz). Proyectos donde personas mayores imparten talleres de oficios para contribuir a la orientación profesional bien centros de educación secundaria o realizados en centros sociales.

Existen otros proyectos que tienen una incidencia territorial amplia, vinculada con la comunidad en su totalidad. Proyectos de servicios a la comunidad, en los que chicos/as entre 16-21 años sin motivaciones laborales o formativas aprenden un oficio y lo aplican en viviendas de personas del barrio donde residen. Proyectos que utilizan las artes para promover la integración y la concienciación (proyecto «pintando corazones» en el Barrio Gótico –Barcelona–). Cabe mencionar las escuelas de formación para la convivencia o ciudadanía (escuela comunitaria intercultural en el barrio de la Guindolera del distrito de Salamanca de Madrid) impulsada por la Fundación La Merced Migraciones (2020). Por último mencionar los proyectos de la «La ciudad de los niños»⁹² que se desarrolla en Madrid ciudad y otras poblaciones pequeñas desde el año 2000 con el propósito de promover la participación social de la infancia a través de un Consejo de Niños/as que pretende influir en decisiones estratégicas de la ciudad. Esta experiencia ha permitido mejorar la formación ciudadana, establecer relaciones de cooperación entre las personas adultas y los/as niños/as y propiciar cambios concretos en las políticas de las instituciones locales a favor de la infancia.

⁹² <https://www.lacittadeibambini.org/es/>

9.2.5. Actuaciones comunitarias vinculadas a colectivos o áreas específicas desde una perspectiva integral

Son prácticas relacionadas con intervenciones colectivas que pretenden dar respuestas concretas a las necesidades, demandas y aspiraciones que plantean determinados sectores específicos de la población actuando de una manera transversal en los territorios. Pretenden articular un trabajo en red y coordinado para dar respuestas integrales a las necesidades que plantean determinados sectores de población de un territorio promoviendo su inclusión social desde una perspectiva transversal e integral. Proyectos que favorecen la creación e impulso de redes asociativas de ayuda mutua ante problemáticas «comunes»; proyectos de mediación vinculados a ámbitos concretos en razón de la problemática a resolver (escolar, vecinal, intercultural, etc.), programas de prevención ante situaciones de riesgo, etc.

Desde el ámbito educativo y como muestra cabe mencionar el programa de intervención socio-comunitaria «Nuestro Barrio», desarrollado en el Goro de Telde (Islas Canarias) o la «comunidad aprendizaje» en el Colegio «La Paz» en el barrio la milagrosa en Albacete⁹³. Ambas experiencias desde el ámbito escolar están impulsando acciones de competencia social y ciudadana. Surgen para dar respuesta a la prevención del fracaso escolar del alumnado de la etapa de infantil en un barrio en situación de riesgo de exclusión social y en su desarrollo y con el paso del tiempo han logrado ser proyectos de intervención comunitaria integral con objetivos territoriales y una amplia y diversa cooperación de entidades y actores sociales en su desarrollo.

Desde una perspectiva sectorial el Programa Mujer, Salud y Violencia impulsado por el Ayuntamiento de Bilbao se vertebra a través del eje estratégico del empoderamiento de las mujeres inmigrantes bilbaínas, mediante la prevención de la violencia de género, la promoción de la salud sexual y reproductiva y el establecimiento de canales de transmisión en las comunidades de pertenencia de las mujeres participantes, sensibilizando e informando a las mujeres en y desde sus entornos. Plantea como ejes transversales la diversidad intercultural de las mujeres; la focalización preferencial en las comunidades de más difícil acceso, como las comunidades subsahariana y magrebí y el fomento y la promoción de la autoestima de las mujeres, especialmente, de las mujeres jóvenes. Considerando la salud comunitaria, algunos Ayuntamientos han impulsado proyectos de salud comunitaria en barrios considerados prioritarios en salud con el fin de prevenir problemas de salud mejorando las condiciones de los factores que la determinan, promoviendo programas destinados a todas las fases del ciclo vital, como actividades sobre la crianza de los hijos, el consumo de drogas para adolescentes y deporte para ancianos, mejorando así también su eventual situación de soledad.

⁹³ <http://comunidadaprendizajelapazdealbacete.blogspot.com/> <http://www.buenaspracticascocomunitarias.org/buenas-practicas/25-pasito-a-pasito-educar-lo-es-todo-ceip-la-paz-albacete.html>

Proyectos concretos de Huertos sociales: (Manellu-Barcelona) impulsado desde los Servicios Sociales para que mujeres y familias vulnerables (Can ´ Anglada, Terrasa) personas en exclusión social. Iniciativas para la integración de personas en dificultad social que se les ofrece trabajar en régimen cooperativista en producción de alimentos en terrenos urbanos que antes no se estaban usando⁹⁴.

Proyectos para la inclusión, la autonomía y el empoderamiento de las personas y las comunidades en los ámbitos sociales, laborales y tecnológicos, utilizando la tecnología como herramienta facilitadora de la autonomía de las personas, de participación y transformación social. Apuestan por el acceso universal a las TIC, poniendo especial atención a colectivos en riesgo de exclusión social en barrios desfavorecidos utilizando las nuevas tecnologías y la formación de manera intensiva (Colectic⁹⁵).

9.2.6. Intervenciones comunitarias de dinamización intercultural

Son proyectos comunitarios orientados a fomentar las interacciones interculturales habitualmente impulsadas en estrecha colaboración con entidades sociales y administraciones locales. Podríamos sintetizar sus objetivos en: mejorar los valores de tolerancia, convivencia en la diversidad, diálogo intercultural, igualdad de oportunidades y ciudadanía para la cohesión social; profundizar en la acción comunitaria para el desarrollo social, económico y cultural en las áreas vinculadas por la migración; reforzar y consolidar el diálogo intercultural como elemento imprescindible para favorecer los procesos de integración y, en consecuencia, contribuir y mejorar la cohesión social. La metodología que centra la realización de éste tipo de prácticas es esencialmente participativa orientada a que la ciudadanía exprese e intervenga en la (re)construcción de su territorio, facilitando procesos de integración y dinamizando experiencias de cohesión y organización social.

Son múltiples las prácticas comunitarias vinculadas con ésta tipología en España, entre otras: Barcelona (Nou Barris), coordinado por Associació Sociocultural El Torrent; Barcelona (Ciutat Vella) de la Fundació Tot Raval; Barcelona (Sant Martí), coordinado por SURT Fundació de Dones; Daimiel, Azira (Barrio de l ´ Alquerieta) o Almería impulsados por CEPAIM Acción Integral con Migrantes; Elche, con Fundación Elche Acoge; Ejido, a través de CODENAF; Getafe, con la coordinación del CEAR; Granada con la coordinación de la Asociación Gitana Anaquerando; en Jerez de la Frontera coordinada por el Centro de Acogida de Inmigrantes (CEAIN); en Leganés con la Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid; en Logroño con Rioja Acoge; en Madrid con la RUECA Asociación Social y Cultural; en Paterna (La Coma) por la Fundación Secretariado Gitano; en Salt con la coordinación del Casal Dels Infants; en

⁹⁴ <https://www.youtube.com/watch?v=b9ccw86n4Z4>

⁹⁵ <https://colectic.coop/qui-som>

San Bartolomé con la coordinación de la Fundación Cabaria El Patio; en Tortosa con la Asociación ACISI; en Zaragoza con la coordinación de la Fundación Federico Ozanam, en Tenerife con Juntos en la misma dirección (www.enlamismadireccion.com).

Desde una perspectiva territorial rural, mencionar los proyectos de intervención social con inmigrantes en las zonas rurales de Castilla y León, dentro del Consejo Social Rural «Zona Norte Tierra de Campos» así como el Programa para promover la mediación intercultural en Campo Arañuelo (norte de Extremadura) y Teruel impulsados por CEPAIM.

Destacar los proyectos de Intervención Comunitaria Intercultural – ICI – impulsado por la Fundación «la Caixa» y desarrollados en más de 36 territorios de 32 municipios de toda España. Su actuación se desarrolla prioritariamente a través de los tres pilares básicos: educación, salud, relaciones ciudadanas. La actuación en estos tres ámbitos enfatiza el trabajo con infancia, juventud y familias. Proyectos que junto con las entidades sociales, generan alianzas con las administraciones públicas. Una fórmula de partenariado que enriquece este modelo de intervención innovador ante la diversidad actual de situaciones, realidades y experiencias.

En definitiva, proyectos cuyos núcleos son: integración; interculturalidad; convivencia; ciudadanía y participación comunitaria. Generan alianzas con las administraciones locales para impulsar procesos de desarrollo comunitario partiendo de los tres ámbitos prioritarios en el espacio local: educativo (contando con los recursos formales y no formales); salud (desde una perspectiva pública y comunitaria) y ámbito social, promoviendo la participación ciudadana y la coordinación entre los diferentes agentes sociales de la comunidad.

9.2.7. Fomento de capacidades y diálogos ciudadanos

Experiencias diversas relacionadas con la sensibilización comunitaria, comunicación social, tiempo libre, captación y capacitación de líderes comunitarios, formación de grupos de interés, aprendizaje-servicio de carácter comunitario, mediación comunitaria, incorporación del arte y el deporte en la intervención social, implicación de los centros sociales en la vida comunitaria de los barrios, etc.

Los proyectos de capacitación comunitaria e innovación social para el fomento de la convivencia dirigidos a profesionales, organizaciones, líderes, etc. de un determinado territorio. En la actual situación estos proyectos de capacitación han «mutado» a «online». Un ejemplo es el Campus Virtual La Rueca⁹⁶. Proyectos generadores de creación de redes de vecinos/as, entidades ciudadanas y profesionales en torno a reducir estigmas. Las campañas «antirumores», su fortaleza, entre otras, radica en la cantidad de agentes sociales implicados en cuestionar la automatización comunicativa de este-

⁹⁶ <https://formacion.larueca.info/>

reotipos y estigmas asociados a diferentes colectivos y generar estilos comunicativos respetuosos y favorecedores de la diversidad y el respeto. El ejemplo de #UseraAntirumores pretende facilitar la creación de una #Red de vecinas/os, entidades ciudadanas y sociales, espacios colectivos y de participación, así como profesionales del distrito, que se sumen al reto de #CortarconlosRumores, de construir un espacio inclusivo #LibreDeRumores en el distrito de #Usera⁹⁷. Otros proyectos como: “Taller de claves culturales: formación en interculturalidad y salud comunitaria” de CEPAIM son una muestra de acciones formativas orientadas a la mejora de las capacidades ciudadanas y la cohesión territorial.

Experiencias de desarrollo de las competencias digitales para su adaptación a la vida diaria (correo electrónico, aplicaciones móviles, citas con servicios públicos, documentación telemática, etc.), así como para la formación y acceso al mercado de trabajo, especialmente para personas y colectivos que precisan de unas nociones básicas de competencias digitales. Los Centros Sociales tradicionales han cambiado y están apareciendo los Centros Sociales Virtuales. En éste sentido la experiencia e-Rueca ofrece, a través de un Centro Social Virtual, información, atención, asesoramiento y acompañamiento social gratuito. Las personas se conectan online con profesionales de forma rápida y sencilla y a través de «salas» encuentran información y contactan de manera más concreta con profesionales especializados en sus necesidades⁹⁸.

Los proyectos de mediación comunitaria y vecinal promueven nuevas relaciones de convivencia constructiva y transformadora, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las comunidades, el desarrollo local y la cohesión social. Proyectos que se materializan: apoyando a profesionales e instituciones en la búsqueda de respuestas a los problemas que se presentan en contextos de diversidad cultural (barreras del idioma, diferentes códigos culturales, etc.); acompañando en los procesos de acceso de los/las ciudadanos/as a los recursos públicos y privados (promoviendo la autonomía en el ejercicio de los derechos y obligaciones); involucrando a organizaciones e instituciones en procesos de transformación y adecuación a las necesidades de las comunidades (accesos y contenido de servicios); desarrollando acciones de participación que fortalezcan un sentido de pertenencia de los/las ciudadanos/as en su municipio y creando espacios de diálogo participativo que promuevan nuevas relaciones positivas entre todos/as los/las protagonistas y que contribuyan a la convivencia intercultural. Los servicios de mediación comunitaria y vecinal se vinculan con proyectos de promoción comunitaria, desarrollando mediaciones en espacio público (parques, plazas, etc.) vecinales, así como actuaciones de sensibilización y formación en la cultura de la mediación⁹⁹.

⁹⁷ <https://useraantirumores.com/reduseraantirumores/>

⁹⁸ <https://e-rueca.org/>

⁹⁹ Son muchas las experiencias de mediación comunitaria o vecinal impulsadas tanto por organizaciones sociales como por administraciones locales <https://larueca.info/mediacion-san-blas-canillejas/> Proyectos que en similar sentido se han desarrollado en países como Portugal (Proyecto

La experiencia de la Residencia Universitaria Flora Tristán (RUFT), de la Universidad Pablo de Olavide (UPO), es un Proyecto Social ubicado en el Polígono Sur de Sevilla que nació en 2003 inspirado en la idea «settlements», ofreciendo alojamiento económico a estudiantes a cambio de colaborar trabajando por la mejora de la comunidad y el entorno en el que se inserta, concretamente en el Polígono Sur (Sevilla) intercambio alojamiento¹⁰⁰. En sintonía con lo anterior, están surgiendo interesantes proyectos de aprendizaje-servicio en beneficio de la comunidad impulsado por colegios, institutos y universidades vinculados bien con barrios y/o colectivos en dificultad social (proyectos de «mentoría», en los que un estudiante es «emparejado» con un chico/a entre 11-14 años para su acompañamiento socio-educativo, etc.). Proyectos que se han adaptado a las circunstancias actuales, realizado de manera online y de manera individual (Fundación Tomillo¹⁰¹). En muchas ocasiones, estos proyectos han derivado en «comunidades de aprendizaje» que se han convertido on-line (Comunidad de aprendizaje intergeneracional online Medialab¹⁰²).

El proyecto «Juntos en la misma dirección», desarrollado en el barrio de El Fraile (Tenerife) e impulsado por la Consejería Insular de Empleo, Desarrollo Socioeconómico y Acción Exterior del Cabildo de Tenerife y la Universidad de La Laguna, a través de su Fundación General y el Observatorio de la Inmigración de Tenerife (OBITen), promueve la convivencia intercultural en la isla a través de la labor de su Comisión Permanente, como órgano representativo, y la participación abierta a todas las personas que componen sus nueve grupos de trabajo, enfocados en varias temáticas, así como en territorios concretos y edades¹⁰³ (VV.AA., 2017). «Barrios Sostenibles» de la Fundación Tomillo tiene la misión de formar a jóvenes en situación de vulnerabilidad en profesiones de futuro relacionadas con la eficiencia energética, aplicando de manera práctica los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficiencia de hogares de familias de Usera y Villaverde en situación de vulnerabilidad. Los estudiantes, mientras aprenden, se convierten en vectores de transformación social y mejora del barrio, promoviendo la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente¹⁰⁴.

Resaltar los proyectos que incorporan la música y/o las artes a la integración y cohesión social. Por ejemplo, el equipo de Meigas, colectivo multicultural de profesionales de las diferentes disciplinas artísticas, sociales y técnicas a los que se suma el aporte permanente de personas voluntarias, desarrollan su trabajo en diferentes ayuntamientos de Madrid como de forma itinerante por los espacios culturales de

de Mediación Intercultural en servicios Públicos (MISP) impulsado por el Alto Comisariado para la Inmigración y el Diálogo intercultural –ACIDI– o Italia (Mediación Comunitaria y Territorios / Diálogo, cultura y mediación: laboratorios de ciudadanía participativa (Italia).

¹⁰⁰ <https://www.upo.es/floratristan/proyecto-social/>

¹⁰¹ <https://tomillo.org/noticias/exitosa-practica-de-aprendizaje-servicio-online/>

¹⁰² <https://www.medialab-prado.es/noticias/de-0-99-comunidad-de-aprendizaje-intergeneracional-cai-online>

¹⁰³ <https://www.juntosenlamismadireccion.com/que-es-juntos-en-la-misma-direccion/>

¹⁰⁴ <https://tomillo.org/noticias/exitosa-practica-de-aprendizaje-servicio-online/>

toda España. Entre otros mencionar el «Festival cinematográfico el Ojo Cojo» o la «Orquesta Nacional de Lavapiés» (Madrid). Este último proyecto, es una orquesta juvenil que pretende enriquecer la experiencia multicultural y la tolerancia facilitando el acceso a la formación y expresión artística, promover la integración cultural y social a través del arte y proporcionar herramientas de decodificación activa del entorno promoviendo una lectura crítica y participativa. Además se promueve, a través del arte, el autodescubrimiento y la autoestima como estímulo para la construcción de un proyecto de vida¹⁰⁵.

Talleres de capacitación destinados a profesionales inmersos en intervenciones comunitarios en barrios que mediante el uso de herramientas escénicas aplicadas al territorio concreto generan espacios de desarrollo y expresión. Mencionar el «TALLER. Herramientas escénicas aplicadas al barrio de Los Rosales» –impartido por La Aye Cía– Aye Cultura Social ¹⁰⁶–, que persigue la formación de formadores dirigida a profesionales del ámbito social y educativo del Foro de la Convivencia del barrio de Los Rosales, El Palmar (Murcia). Un proyecto que favorece, por una parte, la aplicación del arte escénico para la mejora de la zona, y por otra, la mediación y fortalecimiento para el acceso y disfrute de la cultura. Con ello se pretende conocer y vivenciar técnicas y ejercicios procedentes del teatro social, la pedagogía teatral y las metodologías participativas para que puedan ser aplicadas en el barrio, generar un espacio de desarrollo y reflexión en torno a recursos teatrales con fines sociales y educativos y favorecer el acceso y disfrute de la cultura fortaleciendo la colaboración con instituciones culturales de la zona (Teatros, Centros Culturales, Bibliotecas, etc.).

Proyectos comunitarios vinculados con centros sociales (La Tabacalera, Matadero, Caixaforum¹⁰⁷, Meialab-Prado, etc.). La Asociación Cultural CSA La Tabacalera de Lavapiés, una asociación creada por la asamblea del centro social. LTBC es un centro social, impulsa la participación directa de la ciudadanía en la gestión del dominio público. Un centro cultural que entiende la cultura como una noción que abarca las capacidades creativas y sociales de la ciudadanía: producción artística, acción social, pensamiento crítico, difusión de ideas, obras y procedimientos que buscan expandir y democratizar la esfera pública¹⁰⁸. Matadero, Centro de Creación Contemporánea (CREA) pretende, entre otros, ser un espacio de investigación y producción para prácticas artísticas promoviendo la implicación ciudadana en la producción cultural¹⁰⁹. «Medialab Prado» es un laboratorio ciudadano que funciona como lugar de encuentro para la producción de proyectos culturales abiertos. Cualquier persona puede hacer

¹⁰⁵ <https://meigasdarua.org/orquesta-nacional-de-lavapiés/>. Mencionar la experiencia internacional «More Music» (Condado de Lancashire. Gran Bretaña) <https://moremusic.org.uk/> o «Buntickgut-Liga Internacional de fútbol de calle – Munich - relacionada con el fútbol <https://buntickgut.de/>

¹⁰⁶ <https://ayeculturasocial.com/sobre-aye/>

¹⁰⁷ <https://caixaforum.es/es/barcelona>

¹⁰⁸ <https://latabacalera.net/>

¹⁰⁹ <https://www.mataderomadrid.org/>

propuestas o sumarse a otras y llevarlas a cabo de manera colaborativa. La actividad se estructura en grupos de trabajo, convocatorias abiertas para la producción de proyectos, investigación colaborativa y comunidades de aprendizaje en torno a temas muy diversos.

9.3. SISTEMATIZANDO Y DEFINIENDO BUENAS PRÁCTICAS COMUNITARIAS: APRENDIENDO DE LAS PRÁCTICAS Y DE SUS PRACTICANTES:

El Trabajo Social con comunidades se involucra y compromete con la acción colectiva centrada en la participación ciudadana, la influencia política, la movilización de los recursos y el empoderamiento ciudadano. El énfasis está puesto en la naturaleza y la importancia del capital social de las unidades poblacionales territoriales. Concretamente en las redes sociales y nodos de relaciones humanas y organizacionales, la infraestructura relacional tangible e intangible y las redes digitales. Este complejo y dinámico capital social genera una estructura de poder para el cambio y el desarrollo social.

Partiendo de los rasgos que caracterizan las buenas prácticas (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2010, Buckley, 2011) en el marco de su Programa MOST (Management of Social Transformations)¹¹⁰, así como otras investigaciones vinculadas sobre buenas prácticas de convivencia local (Subirats, 2010; Pastor Seller, 2011b, 2015a, 2015b, 2018; Fundación CEPAIM, 2013; Peña López, et al., 2013; Fundación Eguía-Careaga Fundazioa, 2017, Lacomba et. al., 2019; Fundación «la Caixa», 2020; etc.). podemos identificar las características que deben disponer las experiencias comunitarias para ser consideradas «buenas» prácticas en el fomento de la convivencia local a través de la participación ciudadana:

1.- *Ser innovadoras y creativas en su metodología de acercamiento y análisis de la realidad social, intervención social y/o evaluación a nivel local.* La innovación alude a nuevas ideas, experiencias, alternativas, prácticas, etc. impulsadas y/o gestionadas por administraciones públicas, organizaciones no gubernamentales, empresas y/o ciudadanía para satisfacer necesidades, crear nuevas relaciones sociales, impulsar oportunidades y/u ofrecer mejores resultados (Zubero, 2015). En este sentido la innovación precisa de la participación ciudadana para su adecuada materialización

¹¹⁰ MOST es el programa científico intergubernamental de la UNESCO para las ciencias sociales. El propósito principal del Programa MOST es suministrar los resultados de la investigación en ciencias sociales y las informaciones políticamente relevantes a los responsables de la toma de decisiones y a los actores interesados. MOST se centra en la producción de lazos eficientes entre la investigación, la política y la práctica, con el fin de generar una cultura de políticas basadas en pruebas empíricas - en el ámbito nacional, regional e internacional. Como único programa de la UNESCO que realiza y fomenta la investigación en ciencias sociales, MOST tiene una posición central en la promoción general de los objetivos de la Organización <http://www.unesco.org/new/en/social-and-human-sciences/themes/most-programme/> (9/11/2020).

en políticas, programas y prácticas orientadas a impulsar transformaciones sociales (Howaldt et al., 2019). Prácticas que provocan cambios y modificaciones a situaciones existentes y, por tanto, reales, identificadas y focalizadas. Responden de manera novedosa a las necesidades sentidas –no únicamente demandas– de la población. Atienden a objetivos y ritmos acordados con la ciudadanía; de ahí la importancia en las formas de inmersión y acercamiento –técnicas participativas– acercamiento a realidad social. La innovación social de las prácticas está vinculada con la generación de nuevas soluciones, estrategias, metodologías, formas de organizar la investigación/intervención/evaluación participativa.

2.- *Ser capaces de promover pertenencia, solidaridad, lazos entre/con la comunidad.* Prácticas impulsadas desde abajo «bottom-up» y promovidas desde arriba «top-down». Ello requiere de dinámicas grupales e intergrupales.

3.- *Ser capaces de generar concienciación, organización, movilización e impacto en la promoción de la participación* de las personas, grupos y colectivos diversos en el ámbito local (asociacionismo, plataformas, movimientos interorganizacionales, comités, etc.).

4.- *Tener un impacto positivo en la mejora de la convivencia entre personas y entre colectivos diversos* que conviven en un determinado territorio local (ciudad, pueblo, barrio). El Trabajo Social con comunidades debe poner en contacto a personas y grupos de diferentes orígenes, nacionalidades, etnias, capacidades, etc. favoreciendo diálogos intergeneracionales e interculturales, creando espacios de intercambio e influencia entre administración y entidades sociales y promoviendo la prevención y gestión pacífica de los conflictos vecinales y entre grupos. Por tanto, densifican y nutren el tejido asociativo.

5.- *Ensamblan acciones y prácticas* individuales y colectivas, retroalimentándose en sinergias metodológicas y metas compartidas.

6.- *Ser susceptibles de ser adaptadas y transferidas en otros contextos y entidades* siendo elemento motivador para seguir innovando y creando nuevos modelos de saber y saber hacer. La «repetición» de una práctica comunitaria en diferentes contextos ante situaciones semejantes proporciona fiabilidad, contrastabilidad y transferibilidad a la práctica comunitaria, siendo necesario un cierto tiempo de experimentación y encontrarse debidamente documentado tanto las tareas como los procesos y los resultados. Para ello es necesario disponer de instrumentos validados de recogida/sistematización/análisis y devolución de la propia práctica a la población. Documentar las prácticas facilita la evaluación continua y generar procesos de transferencia capaces de «aprender haciendo». Es importante que las prácticas sean intercambiadas.

7.- *Incorporación transversal de la perspectiva de género/ «mainstreaming» de género* en las prácticas comunitarias.

8.- *Ser promotoras de la igualdad y la equidad social.* Identificando, reconociendo y fortaleciendo las distintas capacidades (existentes, potenciales/emergentes) de personas, grupos, inter-organizaciones, instituciones, profesionales. En éste último sentido destaca la relevancia de la interdisciplinariedad. Supone la incorporación equitativa de actores, no solo desde la representatividad «estadística», sino especialmente desde la integración de todas las posiciones/voces. Es importante la atención a grupos cualificados/sobre-representados vs. no representados vs. exceso de personas expertas. Ello requiere la igualdad en consideración/reconocimiento en los debates desde una comunicación horizontal. Los criterios y procesos deben ser transparentes, evitando privilegiar a «grandes corporaciones», ignorar a opositores, o bien, privilegiar en exceso a los «expertos». La máxima inclusión/representatividad implica que la ciudadanía en general tiene que tener la posibilidad de acceder e implicarse en las decisiones políticas y no solamente las personas y grupos cualificados. En este sentido es muy importante que la comunicación sea horizontal y entendible, utilizando lenguajes y mensajes «no excluyentes» que favorezcan la transparencia de procesos, tareas y decisiones.

9.- *Ser sostenibles en el tiempo y respetuosas con el medio ambiente y el entorno natural, cultural y artístico.* Las buenas prácticas deben tener la capacidad de mantenerse o perdurar en el tiempo y producir efectos duraderos hasta que la situación haya mejorado o sea reemplaza por otra. Ello requiere que existan procesos de «apropiación» de los procesos, tareas y resultados por parte de la población y sus actores. La «apropiación» cultiva la producción de efectos duraderos, pero ello requiere cuidar procesos y expectativas de manera continua y generar diálogos significantes y por tanto, no interesados, manipulados o instrumentales. Transferir la sostenibilidad al desarrollo local sostenible requiere de un mayor control democrático, transparencia, innovación y de una participación real que impacte de manera efectiva en las decisiones que afectan al medio local.

10.- *Impulsar y estimular la gobernanza multinivel, la coordinación y el trabajo en red* entre organizaciones y colectivos del y para el territorio. Las prácticas comunitarias deben promover la cooperación y coordinación entre actores colectivos, sinergias entre administraciones y entidades e interdependencias entre los diferentes actores sociales presentes y/o influyentes en el territorio. Para estos procesos resulta fundamental que el fin sea compartido por todos los actores.

11.- *Cuidar procesos, dando continuidad en el tiempo a las acciones cuidando expectativas de la población.*

12.- *Disponer de equipos interdisciplinares vinculados con grupos motores y líderes naturales («juntos, pero no revueltos»).*

13.- *Disponer de un programa de trabajo definido.* Ello supone:

- Elaboración de un diagnóstico comunitario compartido y estratégico, por tanto que atienda a tres vertientes: las necesidades personales de los actores – individuales y colectivos – participantes (psicológica), los problemas sentidos (sustan-

cial) y los procesos (procedimiento). Estos vértices convergen en un triángulo de satisfacción que proporcionará un contexto de sostenibilidad.

- Identificación de objetivos alcanzables y viables acordados. Deben ser: realistas, concretos, alcanzables, viables en el plazo fijado para evitar el «abismo» (no exigir aquello que las personas, grupos, instituciones y contextos no pueden alcanzar, ofrecer y/o conseguir); susceptibles de ser conseguidos con los medios previstos –existentes y/o alcanzables– (análisis previo de viabilidad); priorizados y acordados por redes profesionales y ciudadanas y que impliquen a las redes institucionales y organizacionales que acogerán resultados y/o deban dar las respuestas. La focalización adecuada de los objetivos es importante para evitar «frustraciones comunitarias», no debemos exigir aquello que las personas, grupos, instituciones y contexto no puedan alcanzar, ofrecer o conseguir.
- Diseño de procesos y tareas mediante el impulso de acciones de prevención, promoción y acompañamiento para la inclusión social acordados entre los diferentes grupos que coexisten en el territorio. Es fundamental realizar una planificación inclusiva, lo que supone acordar «reglas de juego», claridad en contexto, finalidad, propósitos, diseño en procesos y tareas.
- Diseñado entre diferentes grupos, instituciones y profesionales que coexisten en el territorio.
- Satisfacción emocional y resultados tangibles de cambio. El proceso de construcción del programa debe ser participativo debe satisfacer lo emocional (capaz de que los participantes y la ciudadanía en general se sientan reconocidos, respetados y escuchados), el interés legítimo de los participantes en obtener resultados tangibles de cambio/transformación en realidades concretas y sentir/ percibir/objetivar que el procedimiento empleado es justo y valioso.

En definitiva, un programa comunitario que en su elaboración y diseño evite la improvisación, la fatiga del diálogo comunitario sin «éxitos» y «simulacros» institucionales.

14.- *Sistematizan de manera continua las tareas, los procesos de trabajo, así como los resultados tangibles e intangibles obtenidos, devolviéndolos a la población.* Los procesos de devolución en la intervención comunitaria son relevantes dado que fortalecen el empowerment (sentirse importantes y con capacidades) y el sentido de pertenencia al territorio y al proyecto (parte de...). De esta forma, las tareas, procesos y resultados de las acciones de devolución deben ser considerados de igual forma evaluables y transferibles y, por tanto, sistematizados como parte inherente y relevante del proceso de intervención comunitaria.

15.- *Protagonizar a habitantes de sus resultados, evitando protagonismos técnicos, institucionales y políticos.*

16.- *Fomentan la ayuda mutua y redes de cuidado a través de líderes naturales, grupos informales y entidades sociales del territorio.*

17.- *Disponer de equipo/s dinamizador/es y emprender dinámicas comunicativas facilitadoras.* Los/as trabajadores/as sociales deben ser imparciales y cualificados, su tarea principal es «cultivar» la sensación compartida de apropiación de procesos, tareas y resultados, empoderando a la ciudadanía mediante un diálogo significativo. Esto requiere promover la indagación sobre los asuntos entre los/as participantes, la transparencia comunicativa y la autorreflexión; ingredientes que potenciarán la comunicación, generando ambientes de confianza que facilitarán la identificación de coincidencias y diferencias entre los participantes de manera argumentada. Los procesos de elaboración de afirmaciones argumentadas favorecerá cambios en modelos mentales, sentimientos y percepciones ofreciendo así un contexto de nuevas relaciones, comportamientos y acuerdos que eviten juicios de valor, opiniones no fundamentadas, prejuicios, estigmas, etc... En este sentido cabe incidir en que participar no es solo asistir a reuniones, sino «apropiarse» de los procesos de toma de decisiones desde los diferentes mecanismos y medios que se ofrecen para escuchar y dar salida a la voz de los ciudadanos individualmente considerados, como grupos no organizados y como entidades sociales.

18.- *Participación como espacio de aprendizaje.* Ayudar a escucharse, explorar nuevas ideas sin restricciones, generar nuevas opciones. Se trata de aprender a resolver conflictos mediante la negociación y el diálogo, a comunicarse a interactuar con otros, a cuidarse, a valorar el entorno y a desarrollar la autonomía personal desde la corresponsabilidad. En definitiva, generar espacios de aprendizaje, distensión, autorreflexión que permitan reconocimientos mutuos, permitir y motivar a explorar nuevas ideas, generar nuevas opciones, aprender a resolver conflictos, saber comunicarse, perder el miedo a equivocarse, etc. Para ello es importante cuidar ritmos, generar momentos de inflexión que permita a los participantes mostrarse vulnerables y hacer vulnerables y permeables al resto de actores.

19.- *Procesos comunicativos deliberativos.* Promover una acción comunicativa y un funcionamiento deliberativo en los procesos de toma de decisiones. Los participantes en los procesos comunitarios deben disponer de información extensa y diversa sobre los pros y contras de los asuntos, así como los diferentes intereses, puntos de vista y opciones de las cuestiones que vayan aconteciendo en el proceso. Para ello es preciso transferir las capacidades de deliberación y decisión a la ciudadanía para que esta disponga del capital y poder para adoptar decisiones autónomas. Los procesos de transferencia requieren de técnicas que posibiliten la recogida diversa de información, análisis de la información y viabilidad de las acciones y perspectivas de futuro. Para ello es oportuno impulsar procesos expansivos y sintéticos de audición, síntesis y devolución. Se trata de transitar hacia una acción comunicativa superadora de la acción racional instrumental fundamentada en el carácter intersubjetivo y consensual de todo saber.

20.- *Dotadas de transparencia y confianza en/entre practicantes,* lo que requiere que la información sea accesible/multidireccional/policéntrica y ofrecida desde dife-

rentes medios de difusión con el fin de facilitar el acceso a la diversidad ciudadana. Se trata de generar procesos claros y flexibles tanto en la información como en la recogida de opciones, análisis de las mismas y generación de alternativas analizadas desde la viabilidad y la perspectiva de futuro.

21.- *Transversalidad y vinculación con la perspectiva del bien común.* Se vinculan con la adopción de decisiones importantes para el futuro de la comunidad y no solamente de determinados colectivos y/o grupos. Con independencia de la focalización de los programas comunitarios deben tener presente la transversalidad de áreas, colectivos, sistemas de protección y zonas; así como la implicación/integración de las diferentes áreas competenciales municipales. Supone de «romper» visión endogámica de colectivización de interés.

22.- *Incorporación intensiva de las TIC en los procesos y tareas comunitarias.* La sociedad actual se encuentra digitalizada y ello requiere que las intervenciones profesionales en general y las comunitarias en particular sean en clave presencial/territorial sino también digital. Un Trabajo Social Digital (López, Marcuello, Castillo & Almaguer, 2020; López, Erro & Gómez, 2020; López y Castillo, 2020, Castillo y López, 2019) que nos proporciona una extraordinaria apertura de oportunidades a la participación, no como algo complementario sino como sustancial en nuestra práctica comunitaria vinculada con redes y movimientos sociales cada vez más online.

23.- *Asegurar de que cada esfuerzo participativo tiene potencial real,* lo que implica grupos de análisis y acción interconectados, así como mecanismos y procesos participativos interrelacionados, adecuados, efectivos y capacitantes. Los participantes deben evidenciar que su participación es significativa/influye/impacta, una sensación de apropiación real sobre procesos, tareas y decisiones. Una evidencia subjetiva (sentir y percibir) y objetiva (cambios efectivos) que su tiempo y esfuerzo ha sido útil y necesaria para impactar y cambiar realidades (teoría de beneficios y costes de participación).

24.- *Promover una cultura participativa comprometida socialmente con el territorio.* Los procesos participativos se vinculan entre sí con el fin de ir generando una cultura participativa en el contexto local que involucre a todos los ámbitos de la vida cotidiana y agentes socializantes, en orden a generar una ciudad participativa y de la ciudadanía.

9.4. CONTEXTOS DE INCERTIDUMBRES Y RESPUESTAS ANTE LA PANDEMIA COVID-19

En la actual situación de pandemia el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 publica un *Documento Técnico de Recomendaciones de Actuación de los Servicios Sociales ante la crisis por covid-19, en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables* (2020), orientado a: garantizar la atención, atención a necesidades básicas, acceso a los servicios públicos y reforzar la coordinación entre sistemas

(servicios sociales, educación, sanidad, garantía de rentas, etc.), instituciones y entidades del tercer sector. Se recomienda por diferentes instancias (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2020; Consejo General de Trabajo Social, 2020): fomentar la ayuda mutua y las redes de cuidado; promover la coordinación, colaboración y cooperación entre las Administraciones Públicas competentes, el equipo de profesionales de los distintos sistemas de protección, las fuerzas y cuerpos de seguridad y las entidades del tercer sector; desarrollar actuaciones de mediación en colaboración, cooperación y coordinación con los cuerpos y fuerzas de seguridad en aquellos espacios urbanos vulnerables con la finalidad de garantizar las medidas de distanciamiento social y de confinamiento en los respectivos domicilios; reforzar la atención y el seguimiento telefónico de aquellas personas usuarias, así como de aquellas personas mayores solas y de aquellas para evitar situaciones de violencia de género; garantizar la cobertura de los suministros básicos y necesidades básicas; elaboración de protocolos sociosanitarios de prevención, protección e implementación de medidas de higiene en el ámbito domiciliario y en el espacio urbano; coordinación socioeducativa para garantizar el seguimiento escolar de la infancia y la adolescencia con equidad e igualdad de oportunidades; facilitar la provisión de redes wifi públicas gratuitas y de fibra óptica; realización de campañas de información y sensibilización comunitaria y actuaciones de ocio y tiempo libre desde el domicilio.

La COVID-19 y sus consecuencias, son una de las mayores amenazas globales a la que nos estamos enfrentando actualmente, caracterizadas por las emergencias y las incertidumbres. Cuando se desató la pandemia en marzo de 2020, vimos hospitales desbordados, personal sanitario obligado a trabajar sin equipos de protección suficientes/ade cuados, residencias de personas mayores convertidas en morgues, gente formando largas colas para hacerse tests, servicios públicos cerrados, escuelas con dificultades para conectar con alumnos/as confinados en sus hogares, barrios y pueblos abandonados a su suerte, etc. Desde la propagación del coronavirus, se han ido modificado de manera sustancial los servicios, proyectos y prácticas sociales en general y comunitarias en particular ante las restricciones de movilidad y contacto social derivadas de la crisis sanitaria. Las instituciones, organizaciones, movimientos sociales y prácticas comunitarias, han cambiado en su metodología de acción, pero también en sus formas, procedimientos, contenidos y fines.

De manera sintética, la gran mayoría de los centros sociales en una primera fase cerraron físicamente los servicios e implantaron el teletrabajo como opción general. Posteriormente se procedió a una progresiva y selectiva apertura permitiendo al personal la presencia física pero no a las personas usuarias, y más adelante se permitió el acceso al público con nuevas medidas (cita previa, mascarilla, pantallas...) combinando presencialidad y teletrabajo. Los primeros meses supusieron una reorganización total de los servicios y las intervenciones caracterizada por la urgencia en las respuestas y el extraordinario esfuerzo de profesionales. Finalizado el periodo del confinamiento domiciliario se reanudaron los servicios e intervenciones con serias limitaciones,

siempre adaptadas a cada contexto y en permanente mutación. En la actualidad siguen conviviendo la presencialidad con el teletrabajo, así como las limitaciones de los servicios especialmente residenciales y de día, destinados a personas mayores y con especiales situaciones de vulnerabilidad.

En este complejo y dinámico «caos», observamos la aparición de nuevas iniciativas que pretenden dar respuestas a las «nuevas» situaciones de emergencia social, económica y sanitaria, utilizando de manera intensiva las nuevas tecnologías. En cuanto a las formas, la digitalización de los servicios, proyectos y prácticas han tenido como denominador común facilitar el acceso, uso y disfrute de la ciudadanía a los mismos de manera online. Respecto a los contenidos, la pandemia y sus efectos han convulsionado los objetos de intervención y movilización comunitaria. En la actual situación preocupa de manera extraordinaria las evidentes «brechas digitales» y los procesos de exclusión social que afectan de manera diferenciada a personas, familias, colectivos y comunidades (Prada, 2020). La proliferación de las «despensas solidarias» (reparto de alimentos, productos higiénicos, etc.) en barrios y zonas desfavorecidas para la atención del incremento incesante de personas y familias en situación de extrema necesidad se visualiza en nuestros entornos «desarrollados» en las denominadas «colas del hambre». Las iniciativas orientadas de reducir las brechas digitales son impulsadas tanto por administraciones públicas como por organizaciones sociales y ciudadanos/as. En la actual situación de pandemia se está evidenciando que la COVID-19 es una «máquina de generar pobreza» pero también ésta poniendo en evidencia las debilidades en la que se encontraban los sistemas de protección social (sanidad, educación, servicios sociales, vivienda, garantía de rentas, vivienda, formación-empleo) derivadas de la crisis anterior. La pandemia de la COVID-19 ha puesto en evidencia las catastróficas consecuencias de las políticas de austeridad, los procesos de privatización de los servicios públicos, las debilidades de las propias organizaciones, intervenciones y procedimientos tanto institucionales como profesionales para hacer frente a la actual situación y sus efectos.

En éste contexto de incertidumbres se están impulsando «setas de innovación», nuevas iniciativas de ayuda comunitaria bien emprendidas por ciudadanos a nivel individual, grupos no organizados (auto-ayuda), organizaciones sociales, colegiales e instituciones de base local a todos los niveles. Iniciativas que se «enredan» en mosaicos de redes de autoayuda y cooperación que pretenden ofrecer respuestas innovadoras ante situaciones de emergencia y dificultad «nuevas» que oclucionan los ecosistemas comunitarios actuales. Experiencias que «mutan», como lo hacen las realidades supeditadas al virus, con el fin de poder ofrecer «soluciones» a situaciones de emergencia social y sanitaria, a la vez que a su cronicidad y extensión constante. Es conveniente que éste contexto próximo no olvide a los verdaderos «invisibles» de ésta pandemia, a las personas, familias y territorios que residen en los países del denominado «tercer mundo» donde el impacto de la pandemia es de extrema gravedad, tal y como denuncian diferentes organizaciones sociales internacionales (OXFAM Intermón, Gre-

enpace, Amnistía Internacional, ATTAC, ecologistas en acción, etc.) y a las personas y familias abocadas a «huir» por motivos humanitarios y de conflicto. de sus países (Proactiva Open Arms y SOS Mediterráneo y Médicos Sin Fronteras –Ocean Viking–).

10.

CONCLUSIONES:

FAROS Y BRÚJULAS EN TIEMPOS DE INCERTIDUMBRES

10. Conclusiones: Faros y brújulas en tiempos de incertidumbres

Nos encontramos en la era de las migraciones y las exclusiones globalizadas, un contexto caracterizado por las incertidumbres donde emergen procesos de vulnerabilidad y exclusión social que requieren de respuestas innovadoras e integradoras orientadas a impulsar cambios sostenibles en las colectividades, tanto desde una perspectiva interaccional como institucional (oferta y accesos). La intervención colectiva en general y la vinculada con comunidades «oprimidas» en particular, se centra en referentes teóricos y metodológicos de potenciación y defensa que persiguen que las personas, grupos, organizaciones y comunidades superen valoraciones negativas, prejuicios y estigmas. Una intervención orientada a la capacitación comunitaria de los actores sociales, para que estos sean agentes de su propio cambio social, incidiendo de manera sustantiva y decisiva en la resolución de las causas y en el diseño de su propio proyecto colectivo. Supone romper el círculo «vicioso» de la impotencia adquirida por el cual las personas, grupos y comunidades consideran que sus acciones no producirán resultados útiles por lo que no actúan y se inhiben de participar. Una intervención colectiva crítica y radical vinculada con los movimientos sociales y actores (activistas o «espectadores») que enfatiza la acción colectiva y referentes como: poder, ideología, clase, status, patriarcado, opresión, minorías, vulneración de derechos, etc. A este enfoque reconceptualizador y crítico de nuestra profesión se le atribuye haber logrado un impulso de los derechos sociales, especialmente de grupos desfavorecidos y minoritarios y haber contribuido al fortalecimiento de movimientos sociales y los derechos sociales. Un modelo teórico que orienta una intervención colectiva de compromiso e influencia en la acción política, con un nítido enfoque ciudadanista (Pastor Seller, 2017) que tiene como eje transversal la participación ciudadana. Un enfoque teórico y metodológico radical que «enredado» con el modelo ecológico proporciona «saber» para la generación de cauces de interacción, deliberación y participación

entre personas, actores, líderes, grupos, organizaciones. En este marco la construcción de redes inclusivas y reflexivas comunitarias a partir de intercambios personales competentes en lo emocional e instrumental ofrece oportunidades evidentes de transformación social. Procesos generadores de transformaciones tanto de las propias organizaciones sociales, grupos y líderes participantes como de la propia comunidad «destinataria» / protagonista última de las acciones y de las políticas de proximidad. Pero mas allá de estos modelos que nos orientan como una brújula en el «desierto», lo verdaderamente importante es que los procesos de análisis, diseño, intervención, evaluación y transferencia integren de manera creativa e innovadora los enfoques teóricos y metodológicos –descritos en el texto– adaptando estos, a la idiosincrasia de los contextos, instituciones, actores, momentos/procesos y sentidos/resultados de la accion colectiva.

El análisis, diseño e intervención comunitaria basada en estos fundamentos teóricos-metodológicos se orienta a satisfacer las necesidades sentidas, convirtiéndose estas en verdaderos «motores» de la sensibilización/concienciación individual, grupal y comunitaria y su transferencia en espacios de organización y movilización colectiva. Una intervención colectiva centrada en cambios sociales tangibles, pero también en la generación de procesos sinérgicos intangibles. En suma, en los procesos y tareas de los grupos, organizaciones y redes comunitarias en una doble dirección:

a) *consecución de una adecuada cohesión interna de las organizaciones y grupos sociales (procesos intangibles)*, contribuyendo a que los actores individuales-líderes, grupos, organizaciones y redes encuentren y dispongan de espacios y cauces de «conciliación» entre objetivos y necesidades individuales y grupales. Para ello es fundamental la implementación de estrategias y técnicas intragrupales, orientadas a la construcción de contextos competentes; la recuperación de confianzas, el desarrollo de la innovación y la creatividad; la creación de solidaridades; la generación de capacidades y liderazgos endógenos, por tanto, la construcción sostenible de una red desarrollo local articulada a través de grupos motores de reflexion-accion; y

b) *diseño, realización y evaluación de actuaciones, en un marco temporal determinado, orientas a la consecución de objetivos (tareas)*, apoyando a los líderes, grupos, organizaciones y redes en conseguir una productiva proyección externa de sus acciones, mediante estrategias y técnicas intergrupales, diseño de proyectos, creación de grupos motores de acción colectiva y mecanismos deliberativos y de participación intergrupar y de influencia en procesos comunitarios y políticos tangibles (agendas políticas públicas).

Este marco referencial nos proporciona un sustento/fundamento metodológico de análisis e intervención colectiva orientado a transferir los conocimientos formales a las personas, líderes, grupos y organizaciones comunitarias para que estas adquieran las capacidades y habilidades necesarias para:

- identificar las causas del malestar o hechos detonantes/indignantes/injustos;
- identificar y definir las necesidades, oportunidades y centros de interés comunitario, dotándoles de significados causales propios a partir de lenguajes y procesos inclusivos, deliberativos debidamente argumentados;
- identificar, describir y analizar las potenciales soluciones participadas a los problemas;
- valorar, evaluar y elegir las opciones más adecuadas y viables;
- determinar prioridades de acción;
- definir procesos y estrategias de organización y acción;
- evaluar el grado de cumplimiento/satisfacción respecto de los objetivos alcanzados y cambios sociales/políticos tangibles e intangibles conseguidos;
- innovar acciones futuras desde el aprendizaje de lo realizado y
- sistematizar y evaluar las practicas desarrolladas de manera participativa.

Procesos basados en círculos virtuosos sinérgicos que permitan construir nuevas metas y acciones desde aprendizajes colectivos basados en procesos participativos de toma de decisiones colectivas y desde herramientas inclusivas como las analizadas en el presente texto.

Es imprescindible articular desde una perspectiva transversal herramientas inclusivas de participación de los diferentes actores e instituciones en el marco de las redes locales. Se trata de integrar los mecanismos, órganos y procesos de participación de carácter representativo (actores políticos y sociales), asociativo (organizaciones sociales, asociaciones, grupos, consejos ciudadanos, etc.) y directo (presupuestos participativos, núcleos de intervención participativa, paneles, encuestas deliberativas, jurados populares, etc.) con el fin de dotar de las máximas oportunidades de participación y accesos para que cada persona, grupo e institución pueda utilizar el medio que considere más adecuada para canalizar sus demandas y aspiraciones.

Estos procesos de captación, expansión, audición y síntesis, permitirán la construcción, implementación, gestión y evaluación de programas, proyectos y acciones integradas, transversales y participadas; cuya propiedad y protagonismo real y percibido sea de la ciudadanía. Esos procesos participativos generaran progresivamente en la ciudadana, un sentimiento de «apropiación» de las acciones, procesos y resultados y un círculo virtuoso de sinergias entre los grupos, líderes y organizaciones sociales.

La comunidad, los grupos y las organizaciones sociales deben ser sujetos activos y reflexivos-creativos del conocimiento, análisis, planificación, acción, evaluación y transferencia colectiva. Procesos que deben tener un horizonte nítido de transformación efectiva de las políticas públicas. Para el adecuado desarrollo de estos procesos, tal y conforme se ha descrito en el texto, es necesario partir de un estudio de las necesidades sentidas por los miembros de la comunidad y una continua y sincera comunicación con los sujetos (ciudadanía y representantes sociales). Requiere enfatizar practicas y técnicas, fundamentalmente cualitativas, que permitan el (re)conocimiento de la realidad social y su transformación poniendo el énfasis en la participación en

todo el proceso y en un estilo del quehacer profesional sustantivo/facilitador, para así provocar un desarrollo verdadero, humano y sostenible. Un «*empowerment* comunitario», basado en los procesos de capacitación y transferencia de conocimientos, capacidades y habilidades a la población.

El proceso de análisis e intervención comunitaria propuesto recurre a una voluntad y compromiso de concertación y a la creación y fortalecimiento de partenariados y redes solidas y sostenibles entre y por los grupos, organizaciones sociales, líderes y activistas. Pero en las prácticas colectivas no todas las relaciones se han de basar en un objetivo e interés compartido «único». Con frecuencia y normalidad, los grupos y organizaciones sociales tienen, legítimamente, objetivos opuestos y/o plantean diferentes estrategias metodológicas para alcanzar los mismos objetivos. Para ello, es fundamental adoptar posiciones claras y positivas del conflicto y la negociación para su inclusión transversal en los procesos de deliberación y adopción de decisiones en los proyectos sociales. El tratamiento adecuado de los conflictos comunitarios y la destreza profesional en los procesos de resolución de aquellos conflictos orientados hacia las autoridades y organizaciones será clave para el desarrollo y crecimiento de unas redes comunitarias de confianza y sostenidas en el tiempo y espacio. En este proceso los mecanismos y procesos participativos van a «jugar» un papel esencial como «espacios de mediación» en la resolución de conflictos (entre organizaciones, entre organizaciones y autoridades – fundamentalmente locales–, entre profesionales y organizaciones) y como espacios propiamente de adopción de decisiones colegiadas acordadas a partir dinámicas deliberativas.

El enfoque holístico propuesto «enreda» estrategias e instrumentos y enfatiza la participación en los procesos, donde la ciudadanía y los actores sociales desarrollan el pensamiento lógico que permite «aflorar» sus capacidades, a la vez que proporcionar al profesional el conocimiento social que este precisa en el análisis, intervención, evaluación y transferencia de las propias intervenciones profesionales. Esta retroalimentación circular e infinita entre profesional-sujetos con los que realizamos el «juego democrático» del cambio social, conduce a un auténtico análisis e intervención colectiva mediante relaciones caracterizadas por la interdependencia, horizontalidad y cooperación. Este marco relacional de intervención social promoverá una comunidad resiliente, sujetos activos de su propia realidad que saben lo que desean y se sienten capaces de hacerlo. Desde esta perspectiva, la metodología que orienta la acción colectiva adopta múltiples roles para adaptarse a los ritmos y rostros en cada momento y espacio: defensor/a, mediador/a, coordinador/a, planificador/a, motivador/a, etc., pero siempre con el horizonte «*no directivo*» basado en la generación de capacidades individuales (líderes), grupales y organizacionales orientadas al cambio social. Ello requiere de una enorme versatilidad para interactuar con los grupos, organizaciones sociales, políticos, sindicatos, etc., en definitiva con las comunidades. Una intervención social «equipada» de un discurso coherente, transparente, integrado e integrador de las características y dinámicas de la población, los grupos y los momentos, mediante

herramientas metodológicas facilitadoras de la participación ciudadana. Para ello debemos poner en «juego» técnicas y habilidades innovadoras que permitan contribuir a construir caminos que desde y con la lógica participativa, se encuentran sin prescribir y que requieren ser competentes en el «caos» del complejo universo relacional sin perder «la brújula» como hemos descrito en el libro.

En definitiva, un trabajo social con comunidades que se ocupa de la complejidad/interdependencia de los hechos y fenómenos sociales, coordina y enlaza significados diversos, «lubrica» el capital social, contribuye a co-producir procesos de «apropiación» y resultados innovadores y posibilita espacios deliberativos desde diálogos sustantivos y sostenidos capaces de generar capacidades desde las fortalezas. Estos desafíos requieren equiparse de un discurso coherente, transparente, integrador/integrador, innovador y facilitador. En suma, aprender desde la horizontalidad, aprender de las prácticas y sus practicantes para impulsar prácticas comunitarias competentes en el complejo universo relacional local con el que nos toca trabajar en tiempos de incertidumbres.

11.

BIBLIOGRAFÍA

- Acebes, R. y Delgado, L. (2013). Modelos teóricos y campos de intervención en el ámbito comunitario. Reflexiones sobre una experiencia de trabajo social comunitario en España. En: Fresno, M., Segado-Sánchez, S. and López, A. (Coord.). *Trabajo Social con comunidades en el siglo XXI* (pp. 75-112). Madrid: Humanitas-UNED.
- Aceves, J. E. (1998). La historia oral y de vida: del recurso técnico a la experiencia de investigación. En J. Galindo (Coord.). *Técnicas de investigación. En sociedad, cultura y comunicación* (pp. 207-276). México: Pearson. Addison Wesley Longman.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA]. (2004). *Libro blanco título de Grado de Trabajo Social*. http://www.aneca.es/var/media/150376/libroblanco_trbjsocial_def.pdf.
- Aguilar, M^a. J. y Ander Egg, E. (1999). *Diagnóstico social. Conceptos y metodología*. (3^a Ed.). Albacete: Instituto de Ciencias Sociales Aplicada.
- Aguirre, J. F. (2009). Ciudadanía hermenéutica. Un enfoque que rebasa el multiculturalismo de la aldea global en la sociedad del conocimiento. *Andamios. Revista de Investigación Social*, 6 (11), 235-255.
- Ahmed-Mohamed, K. (2013). Pragmatism and interest: Immobilism of social work in the welfare state. *International Social Work* 56 (4), 455-466.
- Alguacil, J. (2008). Espacio público y espacio político. La ciudad como el lugar para las estrategias de participación. *Revista Académica de la Universidad Bolivariana*, 7 (20), 199-223.
- Alguacil, J. (2000). *Calidad de vida y praxis urbana. Nuevas iniciativas de gestión ciudadana en la periferia social de Madrid*. Madrid: Siglo XXI.
- Alinsky, S. (1972). *Rules for Radicals: a practical primer for realistic radicals*. New York: Vintage Books.
- Alinsky, S. (1976). *Manuel de l'animateur social: une action directe non violente*. Paris: Le Seuil, col. Points.
- Alvarez, F. (1972). Desarrollo comunitario en un barrio de Badajoz: El Gurugú. *Revista de Documentación Social*. 6. 43-58.
- Amnistía Internacional (2011). *Derechos a la intemperie. Obstáculos para hacer valer los derechos económicos, sociales y culturales en España*. Madrid: Amnistía Internacional.
- Anderson, R. y Carter, I. (1994). *La conducta humana en el medio social*. Barcelona: Gedisa.
- Ander-Egg, E. (1980). *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*. (10^a Edición). Buenos Aires: Humanitas.
- Ander-Egg, E. (1984). *El desafío de la reconceptualización*. Buenos Aires: Humanitas.
- Ander-Egg, E. (1987). *La problemática del desarrollo de la comunidad*. Buenos Aires: Humanitas.
- Ander-Egg, E. (1992). *Introducción al trabajo social*. Madrid: Siglo XXI.
- Ander-Egg, E. (1995). *Diccionario del Trabajo Social*. Argentina: Lumen.
- Arias, A. (2020). Trabajo social con grupos. En A. Orgambidez, Y. Borrego y O. Vazquez (Eds.). *Tendencias de investigación en intervención social* (pp. 15-27). Madrid: Dykinson.

- Arriba, A. (2002). *El concepto de exclusión en política social*. Madrid: CSIC.
- Arrieta, F.; Ferrán, A. y Segú, M. (2012). *Espacio para el Trabajo Social*. Bilbao: Universidad de Deusto y Colegio Oficial de Trabajo Social de Gipuzkoa.
- Aylwin de Barros, N., Jiménez, M. Y Quesada, M. (1982). *Un enfoque operativo de la metodología del trabajo social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Ayuntamiento de Barcelona. Barcelona (2020). *Ciudad del tiempo para las personas*. <https://ajuntament.barcelona.cat/tempsicures/es/canal/presentacio>.
- Baldock, P. (1974). *Community Work and Social Work*. Londres: Rotledge y Kegal Paul.
- Báñez, T. (1998). Trabajo Social Comunitario. En D. Colom y M. Miranda (Dir.): *Organizaciones de Bienestar* (pp. 139-158). Zaragoza: Mira Editores.
- Barbero, J. M. y Cortés, F. (2005). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Barclay Report [National Institute for Social Work](1982). *Social Workers: Their Role and Tasks*. London: Bedford Square Press.
- Barnes, J. A. (1969). Networks and political process. En J. C. Mitchell (ed.). *Social networks in urban situations: analysis of personal relationship in Central African Towns* (pp. 51-56). Manchester, England: University Press.
- Barrañco, C. (2004). Los modelos de intervención en Trabajo social desde las perspectivas paradigmáticas de las ciencias sociales. *Revista Servicios Sociales y Política Social*. 66, 9-35.
- Batten, T.R. (1965). *Preparación para el desarrollo comunitario*. Madrid: Euramérica.
- Batten, T.R. (1966). *Las comunidades y su desarrollo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Batten, T.R. (1969). *El enfoque no directivo en el trabajo social de grupo y comunidad*. Madrid: Euramerica.
- Beck, U. (1998a). *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.
- Beck, U. (1998b). *¿Qué es la globalización?*. Barcelona: Paidós.
- Bejar, H. (1996). Una época de frío moral: la sociología comunitaria de Bellah. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 74, 77-115.
- Bertalanffy, V.L. (1971). *Teoría General de Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Berasaluze, A. (2009). El devenir del Trabajo Social en clave de género. *Zerbitzuan*, 46, 133-140.
- Berasaluze, A. y Berrio-Otxoa, K. (2008). *El ejercicio profesional del Trabajo Social hoy*. Vitoria-Gasteiz: Colegios Oficiales de Diplomados/as en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.
- Blondiaux, L. (2008). *Le nouvel esprit de la démocratie. Actualité de la démocratie participative*. París, Francia: Seuil y La République des Idées.
- Bobbio, N. (2003). *Teoría general de la política*. Madrid, España: Trotta.
- Borgatti, S. (2003). *Conceptos básicos de redes sociales*. XXIII. Conferencia Internacional de Redes Sociales. Cancún (México). <http://www.steveborgatti.com/>.
- Bott, E. (1990). *Familia y red social: roles, normas y relaciones externas en las familias urbanas corrientes*. Madrid: Taurus.
- Brager, George A. y Specht, H. (1973). *Community Organizing*. New York, Columbia: University Press.
- Brake, M. y Baley, R. (Comps.) (1980). *Radical Social Work and Practice*. Londres: Edward-Arnold.
- Brezmes, M. (2008a). *El Trabajo Social en España*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Brezmes, M. (2008b). Imagen e identidad del trabajador social: un poliedro irregular. *Revista de Treball Social*, 184, 103 - 115.
- Bronfenbrenner, U. (1987). *Ecología del Desarrollo Humano*. Barcelona: Paidós.

- Brooks, A.; Mckke, G. y Menéndez, R. (2001). Estructuras para el Desarrollo Local. El caso de Escocia (R.U.). En F. Rodríguez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 459-472). Oviedo: Trea.
- Buckley, S. (Ed.) (2011). *Community media: a good practice handbook*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO] <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000215097>.
- Buckley, W. (1982). *La sociología y la teoría moderna de sistemas*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Calantonio, A. y Dixon, T. (Eds.) (2010). *Urban Regeneration and Social Sustainability*. London: Wiley-Blackwell.
- Cameron, M., Hershberg, E. y Sharpe, K. (Eds.) (2012). *Nuevas instituciones de democracia participativa en América Latina: la voz y sus consecuencias*. México: Flacso.
- Cano Soriano, L. y Pastor-Seller, E. (Eds.) (2019). *Respuestas del Trabajo Social ante emergencias sociales y problemáticas sociales complejas de México y España*. Madrid: Dykinson y México: UNAM.
- Capilla, A. y Villadóniga, J. C. (Coord.) (2004). *Los pioneros del trabajo social. Una apuesta por descubrirlos*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Carrasco, M. J., Borrego, Y. y Vázquez, O. (2020). Social protection systems and economic benefits during the 2008-2014 period of the Great Economic Recession. *International journal of Educational Research and Innovation*, 14, 111-133.
- Casado, D. (1969). *El Plan Social Baza, una experiencia de desarrollo social*. Madrid: Euromérica.
- Casado, D. (1998). ¿El Estado de Bienestar en España?. En VV.AA. *Nuevas ideas para la vertebración social de España* (pp. 64-85). Madrid: Fundación Humanismo y Democracia.
- Casado, D. (1995). *Organizaciones voluntarias en España*. Barcelona: Hacer.
- Casado, D. (1999). Plan CCB, jalón de la investigación empírica española en problemas sociales. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 20, 13- 31.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Castillo, J. y López, A. (2019). Redes sociales online y emergencias sociales. En L. Cano-Soriano y E. Pastor-Seller (Eds.) (2019). *Respuestas del Trabajo Social ante emergencias sociales y problemáticas sociales complejas de México y España* (pp. 187-206). Madrid: Dykinson y México: UNAM.
- Chambers, S. (2003). Deliberative Democratic Theory. *Annual Review of Political Science*, 6, 307-326.
- Champetier, Y. (2002). Procesos innovadores en el medio rural. La innovación al servicio del desarrollo territorial. En D. Márquez (Coord.). *Nuevos horizontes en el Desarrollo Rural* (pp. 157-173). Madrid: Akal.
- Chanan, G. y Vos, K. (Dir.) (1990). *Cambio social y acción local. Respuestas a las desigualdades en las zonas urbanas*. Luxemburgo: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.
- Chanan, G. (1992). *Salir de la sombra. La acción comunitaria local y la Comunidad Europea. Informe final del proyecto de investigación: cómo afrontar el cambio económico y social a escala de barrio*. Luxemburgo: Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo.
- Clark, Chris L. (2000). *The Political Ethics of Social Work: Towards Welfare Citizenship*. Basingstoke: Macmillan.
- Colom, D. (2010). El trabajo Social sanitario en el marco de la optimización y sostenibilidad del sistema educativo. *Zerbitzuan*, 47 (1), 109-119.

- Colomer, M. (1973). *Método Básico de Trabajo Social*. Madrid: Federación Española de Escuelas de la Iglesia de Trabajo Social, Euroamérica.
- Colomer, M. (1974). Método de Trabajo Social. *Revista de Treball Social*, 55, 7-77.
- Colino, C. y Del Pino, E. (2008). Democracia participativa en el nivel local: debates y experiencias en Europa. *Revista catalana de dret públic*, 37, 247-283.
- Comisión Europea (1988). *El futuro del mundo rural*. (COM-88-501 final).
- Comisión Europea (2002). *Joint report on social inclusión. Social security & social integration*. Directorate General Employment & social affairs. Office for Official Publications of the European Communities. Bélgica, Bruselas: Comisión Europea empl-esmail@cec.eu.int. http://europa.eu.int/comm/employment_social/index_en.htm.
- Comisión Europea (2003). *Partenariat avec les villes. L 'Initiative communautaire URBAN*. Oficina de Publicaciones de las Comunidades Europeas. Bélgica, Bruselas: Comisión Europea. http://europa.eu.int/comm/regional_policy/sources/docgener/presenta/cities_fr.pdf.
- Comisión Europea (2014a). *La dimensión urbana de las políticas de la que: elementos clave de una agenda urbana para la UE*, COM (2014) 490 final, Bélgica, Bruselas: Comisión Europea.
- Comisión Europea (2014b) Desarrollo Urbano Sostenible Integrado. Bélgica, Bruselas: Comisión Europea https://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/informat/2014/urban_es.pdf.
- Comité Nacional de Hábitat (2013). *Ciudades Habitables*. <http://habitat.aq.upm.es>.
- Conill, J. (2002). Bases éticas del enfoque de las capacidades de Amartya Sen. *Sistema*, 171, 47-65.
- Consejo General del Trabajo Social de España (2011). *El trabajo social en el sistema educativo*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social <https://www.cgtrabajosocial.es/publicaciones/el-trabajo-social-en-el-sistema-educativo-digital/13/view>.
- Consejo General del Trabajo Social de España (2012). *Código Deontológico del Trabajo Social*. Madrid: Consejo General de Trabajo Social.
- Consejo General del Trabajo Social de España (2020) (16 abril 2020). *Recomendaciones Trabajo Social en Barrios*. http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/emergencias/trabajo_social_en_barrios.pdf.
- Corona, S. (2020). *Producción horizontal del conocimiento*. Germany: Publishers in Bielefeld.
- Cortes Generales de España (1978). *Constitución Española*.
- Corrigan, P. y Leonard, P. (1978). *Social Work Practice Under Capitalism: A Marxist Approach*, Londres: Macmillan.
- Correll, D. (2008). The politics of poverty and social development. *International Social Work*, 51 (4), 453-466.
- Cotarelo, R. y Gil, J. (Comps.) (2017). *Ciberpolítica. Gobierno abierto, redes, deliberación, democracia*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Cottrell, L. (1976). The Competent Community. En B. Kaplan, Robert N. Wilson y Alexander H. Leighton (Eds.). *Further Explorations in Social Psychiatry* (pp. 195-209). New York: Basic Books.
- Citolin, A, y Alfonso, G. D. (2012). Desenvolvimento humano: uma aproximação entre os direitos humanos e a noção de desenvolvimento *Emancipação*, 12 (2), 165-179.
- Cox, T. (1978). *Stress*. Baltimore: University Park Press.
- Coyne, J. y Lazarus, Richard S. (1980). Cognitive Style, Stress Perception and Coping. En Kutash y Schlesinger (Eds.). *Handbook on Stress and Anxiety* (pp. 144-158). San Francisco: Jossey-Bass.
- Criado, I. (Ed.) (2016). *Nuevas tendencias en la gestión pública: innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

- Cuesta, A. B. (Coord.) (2007). *Situación laboral de las Trabajadoras Sociales en La Rioja*. Logroño: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de La Rioja.
- Cunill, N. (1997). *Repensando lo público a través de la sociedad. Nuevas formas de gestión pública y representación social*. Caracas: Nueva Sociedad - Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Dabas, E.N. (1993). *Red de redes. Las prácticas de la intervención en redes sociales*. Barcelona: Paidós.
- Dabas, E.N. (Comp.) (1995). *Redes. El lenguaje de los vínculos. Hacia la reconstrucción y el fortalecimiento de la sociedad civil*. Buenos Aires: Paidós.
- Davies, M. (1994). *The Esencial Social Work*. Heinemann, Londres: Arena.
- De la Fuente Robles, Y. y Muñoz de Dios, M.D. (2020). El Trabajo Social como disciplina de transformación: accesibilidad y sociedad al servicio de la investigación. En A. Orgambidez, Y. Borrego y O. Vazquez (Eds.). *Tendencias de investigación en intervención social* (pp. 247-260). Madrid: Dykinson.
- Della Porta, D. (2013a). Neoliberalismo amoral y protestas morales: movimientos sociales en tiempos de crisis. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, XXX (103), 21-38.
- Della Porta, D. (2013b). *Can Democracy be saved?*. Oxford: Polity.
- Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco (2020). *Iniciativa Euskadi Lagunkoia* <https://euskadilagunkoia.net/es/euskadi-lagunkoia/euskadi-lagunkoia-que-es>.
- Di Carlo, E. (1997). *Trabajo Social con grupos y redes. Nuevas perspectivas desde el paradigma humanista dialéctico*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar de Plata.
- Diéguez, A.J. (2002a). Tres modelos de intervención comunitaria: K. Lewin, S. Alinsky, O. Fals Borda. *Revista de Trabajo Social Margen*, 27, 1-10.
- Diéguez, A.J. (2002b). Elaboración de proyectos de intervención social. En A.J. Diéguez (Coord.). *Diseño y evaluación de proyectos de intervención socioeducativa y trabajo social comunitario* (pp. 13-72). Buenos Aires: Espacio.
- Dirección General de Renovación Pedagógica (1990). *Instrucciones por las que se establece el funcionamiento del Departamento de Orientación Educativa en los centros de educación especial*. Madrid: Subdirección General de Educación Especial http://die.caib.es/normativa/pdf/90/1990-02-26_InstruccionsFuncionamentDepartamentOrientacioCentresEducacioEspecial.pdf.
- Doucet, L. (1996). *Enfoques de intervención comunitaria. Magíster en Trabajo Social y Políticas Sociales: Políticas Sociales en el Desarrollo Local*. Chile: Universidad de Concepción (Documento inédito remitido por autor).
- Doucet, L. (2002). *Les modèles de Rothman: «Blue chips» de l'organisation communautaire*. (Documento inédito remitido por autor).
- Doucet, L. and Favreau, L. (Eds.) (1997). *Théorie et pratiques en Organisation Communautaire*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Dubois, A. (1996). Solidaridad Internacional, En J. M. Mardones (Coords.). *Movimientos Sociales*. Estella: Verbo Divino.
- Dunham, A. (1943). *Social Work Year Book*. American Association of Social Worker. New York.
- Emaús Fundación Social (2020). *Iniciativa Besarkadak*. <http://besarkadak.eus/emaus/>.
- Escalante, R. (1990). *Investigación, organización y desarrollo de la comunidad*. México: Oasis.
- Escartín, M. J. (1998). *Manual de Trabajo Social*. Alicante: Aguacalra.
- Evertson, C. M. y Green, J. L. (1989). La observación como indagación y método. En M.C. Witrock (Ed.). *La investigación de la enseñanza, II Métodos cualitativos y de observación* (pp. 303-422). Barcelona: Paidós.

- Fattori, T. (2012). Commons, Social Justice and Environmental Justicia. En Council of Europe. *Redefining and Combating Poverty, humans rights, democracy and common assets in today's Europe contemporaine*, Trends in social cohesion, 25, 325-362.
- Fernández Güell, J.M. (1997). *Planificación estratégica de ciudades*. Barcelona: Gustavo Gili.
- Fernández, T. y López, A. (2008). *Trabajo social comunitario: afrontando juntos los desafíos del siglo XXI*. Madrid: Alianza Editorial.
- Ferreira, F. (1992). *Teoría social de la comunidad*. Barcelona: Herder.
- Fioretti, C.; Pertoldi, M.; Busti, M. y Van Heerden, S. (2020): *Handbook of Sustainable Urban Development Strategies*. Joint Centre: European Commission, Luxembourg Publications Office of the European Union.
- Florencio, A. (2000). Desarrollo local y rural: el papel de los pequeños municipios. En B. Pérez Ramírez y E. Carrillo (Coords.). *Desarrollo local: Manual de uso* (pp. 527-554). Madrid: ESIC. Federación Andaluza de Municipios y Provincias.
- Florencio, A. y Fuentes, M. (2000). Las modificaciones de la Política Territorial Europea comprendida en la Agenda 2000 y la Cumbre de Berlín. En B. Perez y E. Carrillo (Coords.). *Desarrollo local: Manual de uso* (pp. 733-749). Madrid: ESIC. Federación Andaluza de Municipios y Provincias.
- Font, J. & Galais, C. (2010). The qualities of local participation: the explanatory role of ideology, external support and civil society as organizers. *Internacional Journal of Urban and Regional Research*, 35(5), 932-948.
- Font et al., (2012). *Democracia Local en Andalucía*. Sevilla: FCEA.
- Font, J. & Navarro, C.J. (2013). Personal experience and the evaluation of participatory instruments in Spanish cities. *Public Administration Review*, 91(3), 616-631.
- Freire, P. (1972). *Pedagogía del oprimido*. Madrid: Siglo XXI.
- Freire, P. (1997a). *Pedagogía de la autonomía*. Madrid: Siglo XXI.
- Freire, P. (1997b). *A la sombra de este árbol*. Barcelona: El Roure.
- Fresno, M. Del. (2013). Un nuevo ámbito: trabajo social comunitario, internet, redes sociales y capital social online. En M. Fresno, S. Segado-Sánchez y A. López (Coords.). *Trabajo Social con comunidades en el siglo XXI* (pp. 149-200). Madrid: Humanitas-UNED.
- Fresno, M. Del; Segado-Sánchez, S. y López, A. (Coords.). (2013). *Trabajo Social con comunidades en el siglo XXI*. Madrid: Humanitas-UNED.
- Friedlander, W.A. (1989). *Dinámica del trabajo social*. (1ª ed. 1977). México: Pax.
- Fundación Catalana de l'Esplai. <https://fundesplai.org/ca/>.
- Fundación CEPAIM (2013). *Catálogo de buenas prácticas en acción comunitaria intercultural en España y Europa. La puesta en valor de la experiencia*. Murcia: Stamparte.
- Fundación Eguía-Careaga Fundazioa (2017). *Activación comunitaria y solidaridad vecinal. Tendencias y buenas prácticas*. San Sebastian. Fundación Eguía-Careaga Fundazioa. <https://www.siiis.net/documentos/ficha/532562.pdf>.
- Fundación «la Caixa» (2020). *Proyecto de Intervención comunitaria integral*. Barcelona: Fundación «la Caixa». <https://fundacionlacaixa.org/es/programas-sociales/interculturalidad-y-cohesion-social/proyecto-de-intervencion-comunitaria-intercultural/que-hacemos>.
- Fundación Baketik (2020). *Proyecto Izeba*. <http://www.baketik.org/web/que-te-ofrece.php?idioma=es>.
- Fundación La Merced Migraciones (2020). *Memoria de Actividades 2019*. <https://lamercedmigraciones.org/index.php>.
- Fundación Secretariado Gitano (2019). *Informe Anual 2019*. <https://www.gitanos.org/informe-anual/>.
- Foundation Gulbenkian Study Group (1968). *Community Work and Social Change*. Londres: Longman.

- Galais, C.; Navarro, C.J. y Fontcuberta, P. (2013). La calidad de los procesos participativos locales: indicadores y factores explicativos contextuales. *Revista Española de Ciencia Política*, 32, 65-87.
- Galper, J. (1980). *Social Work Practice a Radical Approach*. Englewood Cliffs, Nueva Jersey: Prentice-Hall.
- Galtung, J. (1995). *Investigaciones teóricas. Sociedad y cultura contemporáneas*. Madrid: Tecnos.
- Galtung, J. & Jacobsen, C.G. (2000). *Searchin for Peace; the Road to TRANSCEND*. London: Pluto.
- Ganuza, E., & Francés, F. J. (2008). ¿A qué llamamos participar en democracia? Diferencias y similitudes en las formas de participación. *Revista Internacional de Sociología*, 66(49), 89-113.
- Garcés, J. (1991). Concepto y evaluación del apoyo social en la acción voluntaria. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 21, 68-77.
- Garcés, J. (1999). *Ideas para la construcción de un modelo sociosanitario sostenible*. Ponencia presentada Escuela de Verano. Consejería de Asuntos Sociales. Sevilla.
- García Bartolome, J. M. (2001). ¿Hacia la aldea «glocal»? Reflexiones en torno a las relaciones sociedad rural-desarrollo local-tecnologías de la información. En F. Rodríguez (Ed.). *Nuevas Tecnologías de la información para el desarrollo local* (pp. 23-36). Gijón: Universidad de Oviedo. CeCodet. Trea.
- García Escribano, J.J. y Pastor Seller, E. (2014). Los cambios en la opinión pública española en relación con la problemática social. En E. Pastor, G. Tamez y K. A. Saénz (Coords.). *Gobernabilidad, ciudadanía y democracia participativa. Análisis comparado España-México* (pp. 123-141). Madrid: Dykinson.
- García Roca, J. (2001). Gestión integrada de políticas sociales. En M. Marchioni (Coord.). *Comunidad y cambio social. Teoría y praxis de la acción comunitaria* (pp. 41-58). Madrid: Popular.
- García Roca, J. (2002). Paradigma de red y acción social. *Documentación Social*, 129, 13-38.
- García Roca, J. (2003). *Jóvenes, Universidad y Compromiso Social*. Ponencia presentada el 8 de abril de 2003. Foro «Ignacio Ellacuría» y C.A.M. Murcia.
- Germain, C. B. (1976). Time: an ecological variable in social work practice. *Social Casework*, 57(7), 419-426.
- Germain, C. B. (1978). General-systems theory and ego psychology: an ecological perspective. *Social Service Review*, 59(4), 534-550.
- Germain, C. B. (Comp.) (1979). *Social Work Practice: people and Environments an Ecological Perspective*. Nueva York: Colombia University Press.
- Germain, C. B. (1981). The ecological approach to people-environment transactions. *Social Casework*, 62(6) 323-331.
- Germain, C. B. (1983). Using Social and Physical Environments. En A. Rosenblatt y D. Waldfogel (Eds.). *Handbook of Clinical Social Work* (pp. 110-133). San Francisco: Jossey-Bass.
- Germain, C. B. (1985). The Place of Community Work within an Ecological Approach to Social Work. En S. H. Taylor y R. W. Roberts (Ed.). *Theory and Practice of Community Social Work* (pp. 30-59). Nueva York: Columbia University Press.
- Germain, C. B. y Gitterman, A. (1996). *The life model of social work practice. Advances in theory & practice*. New York: Columbia University Press.
- Giddens, A. (2000). *Más allá de la izquierda y la derecha, el futuro de las políticas radicales*. Madrid: Cátedra.
- Goldstein, H. (1973). *Social Work Practice: A Unitary Approach*. Columbia. South Carolina: University of South Carolina Press.

- Goldstein, H. (1977). Theory development and the unitary approach. En H. Specht y A. Vickery (Eds.). *Integrating Social Work Methods*. Londres: Routledge y Kegan Paul.
- Goldstein, H. (1981). *Social Learning and Change: a Cognitive approach to Human Services*. Columbia, South Carolina: University of South Carolina Press.
- Gómez, Rosita (2002). Redes de información sobre las producciones locales. Saint - Denis Ciudad popular, dinámica y solidaria. En D. Márquez (Coord.). *Nuevos horizontes en el Desarrollo Rural*. (pp. 105-129). Madrid: Akal.
- Gómez García, R. (2012). Los trabajadores sociales en la primera década del siglo XXI. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25 (2), 461-470.
- González Limon, J. M. (2000). Desarrollo local y medioambiente. En B. Perez y E. Carrillo (Coords.). *Desarrollo local: Manual de uso* (pp. 342-369). Madrid: ESIC. Federación Andaluza de Municipios y Provincias.
- González Rio, M^a. J. (1997). *Metodología de la investigación social. Técnicas de recolección de datos*. Alicante: Amalgama.
- Gordon, P.C. (1994). Robert Owen (1771-1858). *Revista Perspectiva. Revista Trimestral de educación comparada*, 1-2, 279-297.
- Gordon, W.E. (1969). Basic Constructs for an Integrative and Generative Conception of Social Work. En Gordon Hearn (Ed.). *The General Systems Approach: Contributions Toward an Holistic Conception of Social Work* (pp. 5-11). Nueva York: Council on Social Work Education.
- Gracia, E., Herrero, J. y Musitu, G. (1995). *El apoyo social*. Barcelona: PPU.
- Gracia, E. (1997). *El apoyo social en la intervención comunitaria*. Barcelona: Paídos.
- Grassi, E. (1994). La implicancia de la investigación social en la práctica profesional del trabajo social. *Revista de Treball Social*, 135, 43-54.
- Gray, M. & Webb, S.A. (2014). The making of a civil society politics in social work: Myth and misrepresentation with the Global Agenda International Social Work. *International Social Work*, 57(4), 346-359.
- Griffiths, R. (1989). Atención Comunitaria: planificación para la acción. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2, 173-185.
- Grosser, Charles F. & Mondros, J. (1985). Pluralism and Participation: The Political Action Approach. En S. H. Taylor, S. H. & R. W. Roberts (Comps.). *Theory and Practice of Community Social Work* (pp. 154- 178). Nueva York: Columbia University Press.
- Guasch, O. (1997). *Observación participante*. Madrid: CIS.
- Guijarro, F. (1968). La acción del sector privado en el desarrollo comunitario, con especial referencia a las actuaciones de Cáritas Española. En *Informe al Seminario Europeo sobre Desarrollo Comunitario Rural*, Plan CCB, tomo III, (pp. 288-293). Madrid: Euramérica.
- Gurrutxaga, A. (1991). El redescubrimiento de la comunidad. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 56, 33-60.
- Gutiérrez, M. (2005). *La participación en los servicios públicos de bienestar. Un análisis del poder de los usuarios en el ámbito de la salud, la educación y los servicios sociales*. Madrid: Consejo Económico y Social.
- Hamzaoui, M. (2006). La gestión territorial de los problemas sociales. En C. Larivière y J. M. Gorvil (Coord.). *La gestión de lo social. Revista Internacional de Políticas Sociales en Europa*, 20, Barcelona: Hacer.
- Hannerz, U. (1986). *Exploración de la ciudad*. Fondo de Cultura Económica. Columbia: University Press. Nueva York.
- Hawley A.H. (1996). *Teoría de la Ecología Humana*. Madrid: Tecnos.
- Healy, D. (2001). *Trabajo Social: Perspectivas contemporáneas*. Madrid: Morata.

- Heath, M. & Dunham, A. (1963). *Trends in Community Organization*. Chicago: University of Chicago Press.
- Held, D. (2001). *Modelos de democracia*. Madrid: Alianza Editorial.
- Hernández, M., González, A., Cívicos A. y Pérez B. (2006). Análisis de las funciones del trabajo social en el campo educativo. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 22 (extra 1), 453.
- Hernes, G. y Selvik, A. (1988). El corporativismo local. En S. Berger (Comp.). *La organización de los grupos de interés en Europa Occidental* (pp. 156-185). Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Herrera, M. R. y Marín, D. (Eds.) (2020). *Pensando la participación con enfoque de género. Aportes a la agenda de investigación y discusiones para la intervención*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Herrera, M. R., Muñoz, L. y Pastor Seller, E. (2020). El contenido de los proyectos. En Clemente J. Navarro, M. J. Rodríguez-García. y M. J. Guerrero-Mayo (Eds.). *Lógica e impactos de la estrategia integral en políticas urbanas. Análisis y evaluación de iniciativas promovidas por la unión europea en España (1994-2013)* (pp. 31-46). Barcelona: Icaria.
- Herrera, M.R. (2010). *Dramatización de la contienda política: acción colectiva y protesta en Argentina (1998-2005)*. Tesis Doctoral. Sevilla: Universidad Pablo Olavide.
- Herrera, M. (2011). Los trabajadores sociales en el Siglo XXI. Profesión y formación. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 96, 9-20.
- Herrero, M. y Castón, P. (2003). *Las políticas sociales en las sociedades complejas*. Barcelona: Ariel.
- Hiernaux, J. P. (1989). *Promoción del desarrollo comunitario en Europa. Resultados y perspectivas del intercambio transnacional de experiencias en este campo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Hierro Recío, L. A. (2000). El desarrollo local en el marco de la economía. En B. Pérez y E. Carrillo Benito (Eds.). *Desarrollo local: Manual de Uso* (pp. 59- 92). Madrid: Federación Andaluza de Municipio y Provincial. ESIC.
- Holgado, D., Maya, I. y Palacio, J. (2012). Diferencias en el clima para la innovación y demandas laborales en profesionales sanitarios y trabajadores sociales y práctica profesional en centros de atención primaria de salud en Andalucía. *Revista Salud Uninorte*, 28 (1), 16-26.
- Holgado, D. y Maya, I. (2012). Preparación comunitaria y contextos de intervención: el caso de los trabajadores sociales de atención primaria en Andalucía (España). *Revista Anales de Psicología*, 28 (1), 50-160.
- Horwitt, Sanford D. (1989). *Let Them Call Me Rebel: Saúl Salinsky, His Life and Legacy*. New York: Vintage Press. (Reimpresión (1997). Alinsky: más importante ahora que siempre).
- Howaldt, J.; Kaletka, C.; Schroder, A. & Zirngiebl, M. (2019) (Eds.). *Atlas of Social Innovation. A World of new Practices* Munich: Oekom Verlag GmbH https://www.oekom.de/_files_media/titel/leseproben/9783962381578.pdf.
- Howe, D. (1994). Modernity, Postmodernity and social Work. *Review The British Journal of Social Work*, 24(5), 513-532.
- Hueso, V. (2001). Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos. En M. Alonso (Coord.). *Ideas sobre prevención de conflictos* (pp. 125 - 159). Madrid: Instituto Español de Estudios Estratégicos. Ministerio de Defensa.
- Hummel, B.G. (2001). Posibilidades en comunidad: lecciones aprendidas en MAQUIN». En F. Rodríguez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 431-444). Gijón: Trea,.
- Hytten, E. (1966). El concepto de Desarrollo Comunitario. *Revista Realta e Problemi dell'educazione deg Adulti*, 24, 11-44 (Unione Nazionale Lotta all'Analfabetismo de Roma. Traducido al castellano por Juan Llopis en Boletín de la Asociación de Asistentes Sociales).

- Ibañez, J. (1992). *Más allá de la Sociología. El grupo de discusión: técnica y crítica*. Madrid: Siglo XXI.
- International Federation Of Social Workers (ISFW) (2012). *The global agenda for social work and social development commitment to action*. <http://ifsw.org/get-involved/agenda-for-social-work/>.
- Izquierdo, J. (2001). *Manual para Agentes de Desarrollo Rural. Ideas y propuestas para moverse entre la conservación del patrimonio y el desarrollo local*. Madrid: Mundi-Prensa e Instituto de Desarrollo Rural, Consejería de Medio Rural y Pesca del Principado de Asturias.
- Jiménez, F. (2014). La trampa política: la corrupción como problema de acción colectiva. En E. Pastor, G. Tamez y K. A. Saénz (Coords.). *Gobernabilidad, ciudadanía y democracia participativa. Análisis comparado España-México* (pp. 157-174). Madrid: Dykinson.
- Johnson, L. (1992). *Social Work Practice: A Generalist Approach*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Jones, D. (2013). International Social Work and Social Welfare: Europe. *Encyclopedia of Social Work (online)*. Oxford: Oxford University Press.
- Jones, D. & Truell, R. (2012). The Global Agenda for Social Work and Social Development: A place to link together and be effective in a globalized world. *International Social Work* 55 (4), 454-472.
- Jorba, L. (2009). *Deliberación y preferencias ciudadanas*. Madrid: CIS.
- Jorgensen, D.L. (1989). *Participant observation. A methodology for human studies*. Londres: Sage.
- Jouen, M. (2001). La Europa rural al principio del tercer milenio: la palabra clave «diversidad». Comisión Europea: *Atlas LEADER del desarrollo rural. Observatorio Europeo LEADER, 2000, 25*.
- Jover, D. (2002). La inserción social y laboral: una oportunidad para el trabajo en red. *Documentación Social*, 129, 57-91.
- Kisnerman, N. et. al. (1991). *Comunidad*. Buenos Aires: Humanitas.
- Kisnerman, N. (1991). La intervención comunitaria. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 23, 19-23.
- Köhler, H.D. (2001). El corporativismo local. ¿una estrategia de consenso para el desarrollo?. En F. Rodríguez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 91-110). Gijón: Trea.
- Konopka, G. (1968). *Trabajo social de grupo*. Valladolid: Euroamérica.
- Kramer, Ralph M. & Specht, H. (eds.) (1983). *Readings in Community Practice Organization Practice*. Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall.
- Kruse, H. (1967). *Desarrollo de la comunidad*. Montevideo: Humanitas.
- Kurtz, R. (1940). The Range of Community Organization. En Proceedings of the National Conference of Social Work (U.S.) *Annual Conference* (pp 400-412). New York: Columbia University Press.
- Lacomba, J., Alessandra, M., Barbé, J., Royo, I., Aboussi, M. Benlloch, C., Cano, G., Falomir, F., Perelló, M^a Isolda, Sanz, J., Tovar, J.C. y Villacrés, M^a F. (2019). *Las ONGD y las asociaciones de inmigrantes en España. Guía de buenas prácticas en torno a su cooperación*. Granada: Comares.
- Lamo de Espinosa, E. (1996). *Sociedades de Cultura y Sociedades de Ciencia. Ensayos sobre la condición moderna*. Oviedo: Ediciones Nobel.
- Lane, Robert P. (1939). *The Field of Community Organization*. En Proceedings of the National Conference of Social Work, 1939 (pp. 495-511). New York: Colombia University Press.
- Lima, A.I. (2012). Trabajo social, nuevos contextos y nuevos compromisos. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 1, 73-86.

- Lima, A.I. (2013a). Trabajo Social y crisis: una mirada desde la profesión. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, XXX (103), 121-133.
- Lima, A.I. (2013b). La mundialización en clave de trabajo social: exigencia, propuesta y acción en red. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, XXX (103), 53-95.
- Lima, B.A. (1983). *Epistemología del trabajo social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Lima, B.A. (1988). *Exploración teórica de la participación*. Buenos Aires: Humanitas.
- Lima, B.A. (1990). *La participación social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Lindeman, E. (1921). *The community*. Nueva York: Association Press.
- Lippit, R.; Watson, J. y Westley, B. (1980). La dinámica del cambio planificado. Buenos Aires: Amorrortu.
- Löffler, E. (2005). Experiencias internacionales de participación ciudadana en Europa, en *1er. Congreso Internacional de Democracia Participativa*, Madrid.
- López Peláez, A. (2012). Profesión, ciencia y ciudadanía: retos para el Trabajo Social y los Servicios Sociales en el siglo XXI. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 1, 61-72.
- López Peláez, A. (Ed.) (2014). *The Robotics Divide. A New Frontier in the 21st Century*. London: Springer.
- López Peláez, A., Erro-Garcés, A., & Gómez-Ciriano, E. J. (2020). Young people, social workers and social work education: the role of digital skills. *Social Work Education*, 39(6), 825–842. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1795110>.
- López Peláez, A., Marcuello-Servós, C., Castillo de Mesa, J., & Almaguer Kalixto, P. (2020). The more you know, the less you fear: Reflexive social work practices in times of COVID-19. *International Social Work*, 63(6), 746–752. <https://doi.org/10.1177/0020872820959365>.
- López Peláez, A. y Castillo de Mesa, J. (2020). El trabajo social con familias en la época del big data: nuevas estrategias de intervención en el siglo XXI. En E. Pastor-Seller, J. Ferreira, M.D. Dores Guerrero y F. Chácon Jiménez (Eds.). *Familias, identidades y cambio social en España y Portugal siglos XIX-XXI. Perspectivas comparadas europeas* (pp. 107-118). Pamplona: Aranzadi.
- López Romo, H. (1998). La metodología de la encuesta. En J. Galindo (Coords.): *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación* (pp. 33-73). México: Pearson Educación-Addison Wesley.
- Lowe, P.; Murdoch, J y Ward, N. (1997). Redes en el desarrollo rural: más allá de los modelos exógenos y endógenos. *Revista Agricultura y Sociedad*, 82, 13-43.
- Lucca, E. (2002). Desarrollo sostenible. Conflictos ambientales y paz. *Agathos*, 2(2), 23-37.
- Máiz, R. (2000). Democracia participativa. Repensar la democracia como radicalización de la política. *Metapolítica*, 5 (18), 72-95.
- Malagón, J.L. (1999). *Fundamentos del Trabajo Social Comunitario. Bases teóricas y metodológicas para la intervención comunitaria*. Sevilla: Aconcagua.
- Malagón, J.L. (2008). La Vivienda y los Procesos de Exclusión Social. *Trabajo Social Hoy*, (extra 2), 101-114.
- Marchioni, M. (1966a). Hacia un trabajo de desarrollo comunitario en ambiente urbano. *Boletín de Asociación de Asociación de Asistentes Sociales*, 23, 9-20.
- Marchioni, M. (1966b). Problemática del desarrollo comunitario en España. *Boletín de Asociación de Asociación de Asistentes Sociales*, 24, 66-71.
- Marchioni, M. (1967a). Iniciativas para el desarrollo comunitario en comarcas rurales. *Revista de Estudios Agro-Sociales*, 61, 29-65.
- Marchioni, M. (1967b). Finalidad e importancia del desarrollo comunitario *Servicio Nacional de Concentración Parcelaria y Ordenación Rural. Serie Monográfica*, 18, 35-67.
- Marchioni, M. (1970). *Comunidad y Desarrollo*. Barcelona: Nova Terra.

- Marchioni, M. (1983). Elementos para una historia del desarrollo comunitario en España. *Revista de Treball Social*, 89, 6-9.
- Marchioni, M. (1984). *Nuevos enfoques del trabajo comunitario: entre la provocación y la utopía*. Informe del Seminario Internacional de Madrid. Madrid: Roneo.
- Marchioni, M. (1985). *Desarrollo Comunitario*. Seminario de Trabajo Social Comunitario. Escuela de Trabajo Social de Alicante. Alicante: Roneo.
- Marchioni, M. (1987). *Planificación Social y Organización de la Comunidad. Alternativas avanzadas a la crisis*. Madrid: Popular.
- Marchioni, M. (1991). *La audición. Una metodología de investigación participativa y comunitaria*. Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria: Benchomo.
- Marchioni, M. (1994). *La utopía posible. La intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales*. Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria: Benchomo.
- Marchioni, M. (1998). *Desconcentración, descentralización y participación en San Adrián del Besós. Una propuesta para el Reglamento de Participación Ciudadana*. San Adrián de Besós: Roneo.
- Marchioni, M. (1999). *Comunidad, participación y desarrollo. Teoría y metodología de la intervención comunitaria*. Madrid: Popular.
- Marchioni, M. (Coord.) (2001). *Comunidad y cambio social. Teoría y praxis de la acción comunitaria*. Madrid: Popular.
- Márquez Fernández, D. (Coord.) (2002a). *Nuevos horizontes en el Desarrollo Rural*. Madrid: Universidad Internacional de Andalucía.
- Márquez Fernández, D. (2002b). Bases Metodológicas para el Desarrollo Rural. En D. Márquez Fernández. (Coord.). *Nuevos horizontes en el Desarrollo Rural* (pp. 11-28). Madrid: Universidad Internacional de Andalucía.
- Martínez Román, M^a. A. (2000). Pobreza, exclusión social y cultura de paz. En J. A. Díaz y M^a. J. Salvador (Coords.). *Nuevas perspectivas de los Servicios Sociales* (pp. 315-344). Madrid: UNED.
- Martínez Román, M^a. A. (2001). Género, Pobreza y Exclusión Social: Diferentes conceptualizaciones y políticas públicas. En J. M^a. Tortosa (Coord.). *Pobreza y Perspectiva de Género* (pp. 65-83). Barcelona: Icaria.
- Maruyama, M. (1963). The Second Cybernetics: Deviation-Amplifyin Mutual Canal Processes. *Revista American Scientist*, 51(2), 164- 179.
- Maslow, A.H. (1956). *Motivación y personalidad*. Barcelona: Sagitario.
- Maslow, A.H. (1982). *La amplitud potencial de la naturaleza humana*. México: Trillas.
- Massolo, A. (2002). La incursión de las mujeres en procesos de descentralización. En <http://www.iigov.org/documentos>.
- Max-Neef, M. (1994). *Desarrollo a escala humana. Concepto, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona: Icaria.
- McNeil, C.F. (1964). Dynamics of health and welfare planning-structures and processes. En NASW, *Social Work and Social Planning* (pp. 1-10). New York: NASW.
- Mechanic, D. (1974). Social Strcture and Personal Adaptation: Some Neglected Dimensions. En V. George. Coelho, David A. Hamburg, y John E. Adams (Eds.). *Coping and Adaptation* (pp. 32-44). New York: Basic Boock.
- Mesa, M. (2000). Desarrollo local y turismo: El turismo rural. En B. Pérez Ramírez y E. Carrillo (Coords.). *Desarrollo local: Manual de uso*. (pp. 555-599). Madrid: ESIC. Federación Andaluza de Municipios y Provincias.
- Meyer, C. H. (1976). *Social Work Practice*. Nueva Yord: FreePress.
- Ministerio de Educación (1985). *Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del Derecho a la Educación*. BOE, 159, de 4 de julio de 1985 <https://www.boe.es/buscar/pdf/1985/BOE-A-1985-12978-consolidado.pdf>.

- Ministerio de Educación (1990). *Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo*.
- Ministerio de Educación (2002). *Ley Orgánica 10/2002, de 24 de diciembre, de Calidad de la Educación*. BOE, 307, de 23 de diciembre de 2002.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2006). *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación*. BOE, 106, de 04 de mayo de 2006.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2013). *Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa*. BOE, 295 de 10 de diciembre de 2013.
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (2020). *Documento Técnico de Recomendaciones de Actuación de los Servicios Sociales ante la crisis por covid-19, en asentamientos segregados y barrios altamente vulnerables*. http://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/files/consejo/files/Recomendaciones%20actuacio%CC%81n%20COVID%20asentamientos%20y%20barrios%20vulnerables%2027_3_2020.pdf.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2013). *Catálogo de Referencia de Servicios Sociales*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad <https://www.msbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/docs/CatalogoServiciosSociales.pdf>.
- Ministerio de Sanidad y Consumo (2006). *Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización*. BOE, núm. 222, de 16 de septiembre de 2006.
- Miranda, M. (2002). Redes Sociales y participación. *Revista de Trabajo Social y Salud*, 41, 69-92.
- Moix, M. (1991). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Trivium.
- Molina, J. L. (2001). *El análisis de redes sociales*. Barcelona: Bellaterra.
- Montero, J.R., Font, J. y Torcal, M. (Ed.) (2006). *Ciudadanos, asociaciones y participación en España*. Madrid: CIS.
- Morquecho, J. (2000). La comunidad en el centro de la acción social. *Zerbitzuan*, 38, 72-81.
- Morris, R. & Binstock, R. H. (1966). *Feasible Planing for Social Chance*. New York: Colombia University Press.
- Moscovici, S., Mugny, G. y Pérez, J.A. (Comps.) (1991). *La influencia social inconsciente*. Barcelona: Anthropos.
- Munday, B. (2001). Los usuarios de los servicios sociales: ¿de clientes a compradores?. *Revista de Treball Social*, 163, 6-48.
- Murphy, Campbell. G. (1954). *Community Organization Practice*. Boston. Houghton Mifflin.
- Naser, A. y G. Concha (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*, Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
- N.A.S.W. (1962). *Defining Community Practice*. New York: NASW.
- N.A.S.W. (1964). *Social Work and Social Planning*. New York: NASW.
- Nató, A. Rodríguez, M.G. y Carvajal, L. (2005). *Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*. México: Universidad de Sonora-Centro Internacional de Estudios Sobre Democracia y Paz Social.
- Navarro, C.J. (2008). *Participación local*. Madrid: CIS.
- Navarro, C.J. (2011). *Comunidades locales y participación política en España*. Madrid: CIS.
- Navarro, C.J., Cuesta, M. y Font, J. (2009). *¿Municipios participativos? Participación política y ciudadanía en ciudades medias españolas*. Madrid: CIS.
- Navarro, C.J. & Font, J.(2013). The biased inclusiveness of local democratic innovations: vehicles or obstacles for political equality?. En B. Geissel & M. Joas (Eds.). *Participatory democratic innovations in Europe* (pp. 95-122). Barbara Budrich Publishers.
- Navarro, C.J. (Ed.) (2020). *Nuevos retos para las políticas urbanas*, Valencia: Tirant lo Blanch.

- Navarro, C.J., Rodríguez-García, M.J. y Guerrero-Mayo, M.J. (Eds.) (2020a). *Lógica e impactos de la estrategia integral en políticas urbanas. Análisis y evaluación de iniciativas promovidas por la unión europea en España (1994-2013)*. Barcelona: Icaria.
- Navarro, C.J., Rodríguez-García, M.J. y Guerrero-Mayo, M.J. (Eds.) (2020b). Analizando la estrategia integral en políticas urbanas. El caso de las iniciativas europeas en España. En C. J. Navarro, M. J. Rodríguez-García. y M. J. Guerrero-Mayo. (Eds.). *Lógica e impactos de la estrategia integral en políticas urbanas. Análisis y evaluación de iniciativas promovidas por la unión europea en España (1994-2013)* (pp. 7-19). Barcelona: Icaria.
- Navarro, C. J.; Herrera, M. R. y Pastor Seller, E. (2016) *La gobernanza en los proyectos de Regeneración Urbana. Memo Interno* Sevilla: Universidad Pablo de Olavide. Centro de Sociología y Políticas Locales.
- Navarro, C. J. y Rodríguez-García, M. J. (2018). El Policy Frame de los Programas Urban Algunas notas básicas. *Working Paper* Sevilla: Universidad Pablo de Olavide. Centro de Sociología y Políticas Locales.
- Navarro. Silvia (1997). Un salto con red a la comunidad. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 40, 51-63.
- Newstetter, W.I. (1947). *The Social Intergroup Work Process*. En *Proceedings of the National Conference of Social Work* (pp. 205-217). New York: Colombia University Press.
- Nogueiras, L.M. (1996). *La práctica y la teoría del desarrollo comunitario. Descripción de un modelo*. Madrid: Narcea.
- Northen, H. (1982). *Clinical Social Work*. Nueva York: Columbia University Press.
- Nussbaum, M. (2012). *Crear capacidades: propuesta para el desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- Nussbaum, M. (1990). The Discernment of Perception: An Aristotelian Social Democracy. En R. Bruce Douglass, Gerald M. Mara & Henry S. Richardson (Eds.): *Liberalism and the Good*. Londres: Routledge <https://doi.org/10.4324/9780429278433>.
- Nussbaum, M. (1998). Capacidades humanas y justicia social. En J. Riechman (coord.): *Necesitar, desear y vivir* (pp. 43-104). Madrid: Libros de la Catarata.
- Nussbaum, M. y Sen. A. (Comps.) (1996). *La calidad de vida*. México: FCE.
- Nutt, P. C. y Backoff, R. W. (1992). *Strategic management of public and third sector organizations: A handbook for leaders*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Núñez, H. Carlos (1992). *Educar para transformar, transformar para educar*. México. IMDEC.
- Olza, M. (1996). Trabajar en la comunidad. En F. Morales y M. Olza (Coords.): *Psicología social y trabajo social* (pp. 531-555). Madrid: Mc Graw Hill.
- Organización de Naciones Unidas (1964). *El progreso social mediante el desarrollo de la comunidad*. México: IDE.
- Organización de Naciones Unidas (1965). *Desarrollo de la comunidad y servicios conexos*. Guatemala: Secretaria de Bienestar Social del Gobierno de la República.
- Organización de Naciones Unidas (2000). *Declaración presentada por la Federación Internacional de Centro Sociales*. Consejo Económico y Social de Naciones Unidas en la Comisión de Desarrollo Social. 38º periodo de sesiones.
- Pares, M. (Coord.) (2009). *Participación y calidad democrática. Evaluando las nuevas formas de democracia participativa*. Barcelona: Ariel.
- Park, R. E. & Burgess, E. W (Eds.) (1925). *The City* (1st ed.). Chicago IL: University of Chicago Press.
- Pascual i Esteve, J. M. (1996). Planificación integral en el ámbito del bienestar social. En N. De la Red Vega (Coord.). *La intervención integral en municipios menores de 20.000 habitantes* (pp. 35-55). Salamanca: Junta de Castilla y León, Ministerio de Trabajo y Asuntos Social y Universidad de Valladolid.

- Pasquino, G. (1999). *La democracia exigente*, México: Fondo de Cultura Económica.
- Pastor Seller, E. (2004). La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del Trabajo Social Comunitario. *Alternativas*, 12 (1), 103-138.
- Pastor Seller, E. (2009). *Participación ciudadana y gestión de políticas sociales municipales*. Murcia: Universidad de Murcia-Editum.
- Pastor Seller, E. (2010). Trabajo Social Comunitario, participación y calidad democrática local: dimensiones de análisis e intervención para intensificar la participación. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 91, 9-26.
- Pastor Seller, E. (2011a). Gobernanza de las políticas de proximidad: análisis de calidad y rendimiento democrático de los Consejos Locales Bienestar. *Revista de Administração Pública*, 45(2), 377-399.
- Pastor Seller, E. (2011b). Impact, effectiveness and sustainability of social policies and local democracy through the social involvement. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala (RCIS)*, 35, 7- 27.
- Pastor Seller, E. (2011c). Evaluación del impacto de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión y actores de las políticas públicas de bienestar social local. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 7 (3), 76- 91.
- Pastor Seller, E. (2012a). Trabajo social, capital social, inteligencia cooperativa y diálogo significativo en el ámbito local. *Portularia*, 12, 91-99.
- Pastor Seller, E. (2012b). Gobernanza de los Servicios Sociales municipales: dar voz y salida a las aspiraciones ciudadanas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(1), 143-148.
- Pastor Seller, E. (2013a). Situación actual del trabajo social en España. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, XXX (103), 111-120.
- Pastor Seller, E. (2013b). Modelos teóricos y estrategias de intervención en el trabajo social con comunidades. En M. Fresno, S. Segado-Sánchez y A. López Peláez (Coords.). *Trabajo Social con comunidades en el siglo XXI* (pp.201-242). Madrid: Humanitas.
- Pastor Seller, E. (2013c). Ciudadanía y participación en contextos de fractura y exclusión social. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 22, 91-103.
- Pastor Seller, E. (2013d). Metodología y ámbitos del Trabajo Social comunitario para impulsar cambios sociales sostenibles y autónomos en el complejo universo relacional en España en el siglo XXI. *Revista Emancipação*, 13(1), 143-158.
- Pastor Seller, E. (2014a) (Edit.). *Las prácticas curriculares en el grado de Trabajo Social. Supervisión y construcción del conocimiento desde la práctica profesional*. Madrid: Universitas.
- Pastor Seller, E. (2014b). La Mediación como servicio público de la administración local en las sociedades relacionales contemporáneas. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, 10 (1), 3-27.
- Pastor Seller, E. (2015a). *Trabajo Social con comunidades*. Madrid: Universitas.
- Pastor Seller, E. (2015b). Oportunidades de participación en las políticas de servicios sociales municipales en España. *Convergencia Revista De Ciencias Sociales*, 68, 229-257.
- Pastor Seller, E. (2015c). Social work and local community development in the 21st century. *ARBOR* 191 (771): a208, doi: <http://dx.doi.org/10.3989/arbtor.2015.771n1010>.
- Pastor Seller, E. (2017a). Mechanisms for participation in the public system of social services in Spain: opportunities for the development of social work with a citizenist approach. *European Journal of Social Work*, 20, 441-458 <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1283588>.
- Pastor Seller, E. (Edit.) (2017b). *Sistemas y Políticas de Bienestar. Una perspectiva internacional*. Madrid: Dykinson.

- Pastor Seller, E. (2018). Trabajo Social con comunidades con enfoque radical y ciudadanista. En E. Pastor Seller (Dir.). *El Trabajo Social ante los desafíos del siglo XXI desde una perspectiva Iberoamericana* (pp. 97-112). Cizur Menor: Thomson Reuters-Aranzadi.
- Pastor Seller, E. (2019). Trabajo Social con Comunidades: organización, participación y movilización desde un enfoque crítico radical. En M. del Fresno (Dir.) *Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social* (pp. 262- 275). Madrid: UNED.
- Pastor Seller, E. (2020a). Retos y dilemas en la intensificación de la participación ciudadana en las políticas de servicios sociales. En Y. Borrego, A. Orgambidez, y O. Vázquez. (Edits.). *Tendencias de investigación en intervención social* (pp. 71-88). Madrid, Dykinson.
- Pastor Seller, E. (2020b). Research methodology of the offer and impact of citizen participation mechanisms in municipal social services policies *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social* 19, 57-70.
- Pastor-Seller, E. y Lopes da Silva, E. J. (2020). (Coords.) *Minorias no Brasil e na Espanha: atores, desafios e políticas*. João Pessoa (Brasil): UFPB.
- Pastor-Seller, E., Delgado, M.L. y Herrera, M.R. (2020). Factores inhibidores y facilitadores de la participación: perspectivas teóricas y estrategias metodológicas. En M.R. Herrera-Gutiérrez y D. Marín-Gutiérrez (Eds.). *Pensando la participación con enfoque de género. Aportes a la agenda de investigación y discusiones para la intervención* (pp. 289-324). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Pastor-Seller, E., Ferreira, J., Dores Guerrero, M.D. y Chácon Jiménez, F. (Eds.) (2020). *Familias, identidades y cambio social en España y Portugal siglos XIX-XXI. Perspectivas comparadas europeas*. Pamplona: Aranzadi.
- Pastor Seller, E., Guerrero, M. J. y Navarro, C.J. (2020). La estrategia integral como innovación en políticas urbanas: diversidad, integralidad y aprendizaje. En C.J. Navarro, M.J.Rodríguez-García y M.J.Guerrero-Mayo (Eds.). *Lógica e impactos de la estrategia integral en políticas urbanas. Análisis y evaluación de iniciativas promovidas por la unión europea en España (1994-2013)* (pp. 63-72). Barcelona: Icaria.
- Pastor Seller, E. y Cabello, M. L. (Edits.) (2018). *Retos y desafíos del Trabajo Social en el siglo XXI. Una perspectiva internacional comparada México-España*. Madrid: Dykinson.
- Pastor Seller, E. (Director), Verde Diego, C. y Lima Fernández, A. I. (Coords.) (2018). *El Trabajo Social ante los desafíos del siglo XXI desde una perspectiva Iberoamericana*. Cizur Menor: Thomson Reuters-Aranzadi.
- Pastor Seller, E., García-Longoria, M. P. y Torralba, R. (2013). Método, técnicas y ámbitos de actuación: hacia un modelo de trabajo social comunitario en el siglo XXI. En M. Fresno, S. Segado y A. López Peláez (Coords.). *Trabajo Social con comunidades en el siglo XXI* (pp. 243-278). Madrid: Humanitas.
- Pastor Seller, E. y Grau, C. (2019). Serviço/trabalho social com meninos e meninas com necessidades educativas especiais na Espanha. *Roteiro*, 44(2), 1-24. <https://doi.org/10.18593/r.v44i2.17554>.
- Pastor Seller E. y Huertas, E. (2014). Prison mediation as alternative dispute resolution between domestic prisons. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 23, 199-229.
- Pastor Seller, E. y Martínez, Mª A. (Coords.) (2014). *Trabajo Social en el siglo XXI: una perspectiva internacional comparada*. Madrid: Grupo 5.
- Pastor Seller, E. y Marchioni, M. (2016). Trabajo social en barrios, sistematizando y visibilizando retos y dilemas. *Revista Servicios Sociales y Política Social*, 112, 10-14.
- Pastor Seller, E. y Navarro, Cl. (2014). La oferta de oportunidades de participación en España. En: Pastor, E., Támez, G. y Cynthia, K.A. (Eds.). *Gobernabilidad, ciudadanía y democracia participativa: análisis comparado* (pp. 37-60). Madrid: Dykinson.

- Pastor Seller, E. y Sanchez, M. (2014). Analysis and Impact of the Economic Crisis and Regulatory Changes in the Needs and Benefits System Municipal Social Services. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 47, 7-31.
- Pastor Seller, E. y Torralba, R. (2015a). Trabajo Social Comunitario: aprendiendo de las prácticas en barrios desfavorecidos de la Región de Murcia (España). *Interacción y Perspectiva*, 5 (1), 12-35.
- Pastor Seller, E. y Torralba, R. (2015b). Análisis de necesidades e intervenciones en barrios desfavorecido de la Región de Murcia, España. *Boletín Científico Sapiens Research*, 5 (1), 38-42.
- Patton, M.Q. (1987). *How to use qualitative methods in evaluation*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Payne, M. (1995). *Teorías contemporáneas del trabajo social*. Barcelona: Paidós.
- Pelegri, J. (1990). La comunidad, lo comunitario y el trabajo comunitario. *Revista de Treball Social*, 117, 6-20.
- Peña-López, I.; Zuberó, I.; Giménez, C. y Arnanz, E. (Coords.) (2013). *Ciudadanía y ONG. El nuevo papel del tercer sector ante el cambio de época*. El Prat de Llobregat: Fundació Catalana de l'Esplai.
- Pérez, B. y Carrillo, E. (Coords.) (2000a). *Desarrollo local: manual de uso*. Madrid: Federación Andaluza de Municipios y Provincias. ESIC.
- Pérez, B. y Carrillo, E. (2000b). El modelo teórico del desarrollo local. En B. Pérez y E. Carrillo (Coords.). *Desarrollo local: manual de uso* (pp. 39-58). Madrid: Federación Andaluza de Municipios y Provincias. ESIC.
- Pérez, B. y Carrillo, E. (2000c). Los deberes de los responsables políticos ante el desarrollo local. En B. Pérez y E. Carrillo (Coords.). *Desarrollo local: Manual de uso* (pp. 797-801). Madrid: ESIC. Federación Andaluza de Municipios y Provincias. Madrid.
- Pérez, B. y Carrillo, E. (2000d). Nuevas profesiones relacionadas con el Desarrollo Local. En B. Pérez y E. Carrillo (Coords.). *Desarrollo local: Manual de uso* (pp. 803 – 808). Madrid: ESIC. Federación Andaluza de Municipios y Provincias. Madrid.
- Pervin, L. Y Lewis, M. (1978). Overview of the Internal-External Issue. En Pervin, L. y Lewis, M. (Eds.). *Perspectives in Interactional Psychology* (pp.1-22). New York.
- Pettit, W. (1925). *Some Prognostication in the Fiel of Community Work*. Comunicación presentada en la *Nacional Conference of Social Work*.
- Picornell, A. y Pastor Seller, E. (Coords.) (2016). *Políticas de inclusión social de la infancia y la adolescencia: una perspectiva internacional*. Madrid: Editorial Grupo 5.
- Pierre, J. (1998). *Partnerships in Urban Governance: European and American Experiencies*. Londres: McMillan.
- Pincus, A. y Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Meted*. Itasca, Ill, Peacock.
- Pindado, F. (2008). *La participación ciudadana en el ámbito local*. Madrid: FEMP.
- Pino, M^a.D del (2000). La dimensión individual y colectiva del Trabajo Social en los Servicios Sociales Comunitarios. En M^a. J. Martinez (Coord.). *Para el Trabajo Social. Aportaciones teóricas y prácticas* (pp. 275-301). Granada: Maristán.
- Porzecanski, T. (1983). *Desarrollo de la comunidad y subculturas*. Buenos Aires: Humanitas.
- Porzecanski, T. (1984). *Lógica y relato en Trabajo Social*. Buenos Aires: Humanitas.
- Porzecanski, T. (2002). Trabajo Social y crisis de las ciencias sociales: el repertorio conceptual. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 57, 35 - 41.
- Prada, A. (2020). *Caminos de incertidumbre. Tecnologías y sociedad*. Madrid: Catarata.
- Pray, K. (1947). *Social Work and Social Action*. En *Proceedings of the National Conference of Social Work* (pp. 348-359). New York: Colombia University Press.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (1999). *Informe sobre Desarrollo Humano: Globalization with a Human Face*. Madrid: Mundi Prensa.

- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2000). *Informe sobre Desarrollo Humano: Human rights and human development*. Madrid: Mundi Prensa.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2001). *Informe sobre Desarrollo Humano: Making new technologies work for human development*. Madrid: Mundi Prensa.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2002). *Informe sobre Desarrollo Humano: Deepening democracy in a fragmented world*. Madrid: Mundi-Prensa.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2003). *Informe sobre Desarrollo Humano: Millennium Development Goals: A compact among nations to end human poverty*. Madrid: Mundi-Prensa.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2008). *El fomento de la capacidad: empoderamiento de las personas y las instituciones*. Madrid: Mundi-Prensa.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2010). *La verdadera riqueza de las naciones: Caminos al desarrollo humano*. Madrid: Mundi-Prensa.
- Pons, J.; Gil Lacruz, M. y Grande J.M. (1996). Participación y sentimiento de pertenencia en comunidades urbanas: aproximación metodológica a su evaluación. *Revista de Treball Social*, 141, 33-44.
- Powers, W.T. (1973). Feedback: Beyond Behaviorism. *Science*, 26, 351-356.
- Pujadas, J. J. (1992). *El método biográfico: El uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Madrid: CIS.
- Putnam, R. D. (2011). *Para que la democracia funcione*. Madrid: CIS.
- Puyol, B y Hernández, M. (2009). Trabajo Social en Educación. *Curriculum*, 22, 97-117.
- Ramakrishnan, K. R., Balgopal, P. R. & Pettys, G. (1994). Task-Centered Work with Communities. En E.R.Tolson, W.J.Reid & C.D.Garvin. *Generalist Practice A Task – Centered Approach* (pp. 339-390). New York: Colombia University Press.
- Ramos, E. (Comp.) (1999). *El desarrollo rural en la Agenda 2000*. Madrid: Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.
- Red Vega, N. De la (1993). *Aproximaciones al trabajo social*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social de España-Siglo XXI.
- Red Vega, N. De la (1996a) (Coord.). *La intervención integral en municipios menores de 20.000 habitantes*. Salamanca: Junta de Castilla y Leon, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Universidad de Valladolid.
- Red Vega, N. De la (1996b). Exclusión e integración. En N. De la Red (Coord.). *La intervención integral en municipios menores de 20.000 habitantes* (pp. 57-80). Salamanca: Junta de Castilla y Leon, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Universidad de Valladolid.
- Red Vega, N. De la (1997a). El Trabajo Social y lucha contra la exclusión social a través de la integración social y el trabajo de redes. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 38, 13 - 44.
- Red Vega, N. De la (2000a). Trabajo Social e Intervención Integral. En J. Garcés Ferrer (Dir.). *Concepto y Alcance del Trabajo Social Hoy*. Canarias: ICEPSS.
- Red Vega, N. De la (2000b). La Metodología en el Trabajo Social desde el marco de las Ciencias Sociales. *Cuadernos Andaluces de Bienestar Social*, 8. 9-32.
- Red Vega, N. De la (2002). Efectos de las Políticas Sociales en el Medio Rural. Ponencia presentada en las 8ª Jornadas de Servicios Sociales en el Medio Rural *La artesanía de la felicidad común* (pp. 55-86). Sevilla: Consejo General del Trabajo Social de España.
- Red Vega, N. De la y Conde, C. (2000). Los proyectos de intervención integral en el ámbito de los Servicios Sociales en cooperación con otras redes y sistemas de Bienestar Social. En J. A. Díaz y Mª. J. Salvador (Coords.). *Nuevas perspectivas de los Servicios Sociales* (pp. 107 – 143). Madrid: UNED.

- Red Vega, N. De la y Prieto, J.M^a. (2000). Trabajo Social y medio rural. En M^a Jose Martinez (Coord.). *Para el Trabajo Social. Aportaciones teóricas y prácticas* (pp. 301-337).Granada: Maristán.
- Reglero, M. (2001). *Introducción al análisis de datos en Servicios Sociales*. Curso de Formación del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Roneo. Madrid: Ministerio de Asuntos Sociales.
- Reid, W.J.(1978). *The Task-Centered System*. New York: Columbia University Press.
- Reid, W.J.(2003). El conocimiento aplicado a la práctica directa del trabajo social: un análisis de tendencias. *Revista de Treball Social*, 169, 6- 51.
- Requena, F. (1991). *Redes sociales y mercado de trabajo. Elementos para una teoria del capital relacional*. Madrid: CIS.
- Rezsohazy, R. (1988). *El desarrollo comunitario* Madrid: Narcea.
- Richmond, M. E. (1965). *Social Diagnosis*. Nueva York: Free Press.
- Rincón, del D.; Arnal, J.; Latorre, A. y Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en Ciencias Sociales*. Madrid: Dykinson.
- Rivero, T. (Coord.) (2011). *Diagnóstico situacional del colectivo de trabajadores/as sociales en la provincia de Las Palmas*. Las Palmas: Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo y Asistentes Sociales de las Palmas.
- Roberston, R. (1992). *Globalization. Social theory and global culture*. New York: Sage.
- Roberston, R. (1997). Glocalization: Time-Space and Homogeneity-Heterogeneity. En M. Featherstone, S. Lash & R. Robertson (Eds.). *Global Modernities* (pp. 25-44). Londres.
- Rodríguez, J. A. (1995). *Análisis estructural y de redes*. Madrid: C.I.S.
- Rodríguez, G. y Ajangiz, R. (2007). Descentralización municipal y participación ciudadana: evaluación de una experiencia consolidada. *Revista Española de Ciencia Política*, 17, 181-197.
- Rodríguez, G., Arriba, A., Marban, V. y Salido, O. (2005). *Actores sociales y reformas del bienestar*. Madrid: CSIC.
- Rodríguez-García, M. J. (2012). Los consejos locales de mujeres los municipios españoles. Diagnóstico sobre sesgos de inclusividad y agenda. *Revista Española de Ciencia Política*, 29, 127-138.
- Rodríguez-García, M. J., Pastor-Seller, E., Herrera, M.R. y Mateos, C. (2017). Políticas de bienestar en el ambito local: el caso espanol. En E. Pastor (Ed.). *Sistemas y Políticas de Bienestar. Una perspectiva internacional* (pp. 45-60). Madrid: Dykinson.
- Rodríguez Guitierrez, F. (Ed.) (2001a). *Manual de Desarrollo Local*. Gijón:Trea.
- Rodríguez Guitierrez, F. (Ed.) (2001b). *Nuevas Tecnologías de la información para el desarrollo local*. Gijón: Trea.
- Rodríguez Guitierrez, F. (Ed.) (2001c). Los centros de recursos para el desarrollo local. En F. Rodríguez Guitierrez (Ed.). *Nuevas Tecnologías de la información para el desarrollo local* (pp. 37-51). Gijón: Trea.
- Rodríguez Guitierrez, F. (Ed.) (2001d). Instrumentos de la Universidad para la activación del Desarrollo Local en materia de formación e investigación aplicada. En F. Rodríguez Gutiérrez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 570-592). Gijón: Trea.
- Rodríguez Gutiérrez, F. y Villeneuve, R. (2001). La relación entre uiniversidad, desarrollo y ciudad. El manifiesto de Oviedo: Universitas et civitas. En F. Rodríguez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 593-607). Gijón: Trea.
- Rogers, C. R. (1989). *El proceso de convertirse en persona*. Buenos Aires: Paidós.
- Rojek (1986). The «subject» in Social Work. *British Journal of Social Work*, 16 (1), 65- 79.
- Rosa Gimeno, P. De la (1996). Propuesta metodológica para el proceso de intervención. En N. de la Red (Coord.). *La intervención integral en municipios menores de 20.000 habitantes*

- (pp. 179-228). Salamanca: Junta de Castilla y León, Ministerio de Trabajo y Asuntos Social y Universidad de Valladolid.
- Rossell, T. (1994). Los grupos y el Trabajo Social Comunitario. La situación de lo comunitario hoy. En *Actas del I Seminario Estatal de Trabajo Social Comunitario*. Granada: Instituto de Ciencias de la Educación.
- Rossell, T. (1999). Experiencias y concepciones del trabajo social en España: la Dimensión Europea. En Ewa Marynowicz-Hetka, Antonnin Wagner & Jacek Piekarsk (1999). *European dimention in training and practice of the social professions*. Kantowice, Slásk.
- Ross, M. (1967). *Organización comunitaria*. Buenos Aires: Euramérica.
- Rossi, B. (1998). Grupos de discusión. De la investigación social a la investigación reflexiva. En J. Galindo (Coord.). *Técnicas de investigación* (pp. 75-115). México: Pearson. Addison Wesley Longman.
- Rothman, J. (1964). An Analysis of Goals and Roles in Community Organization Practice. *Social Work*, 9(2), 24-31.
- Rothman, J. (1968). Three models of community Organization practice. *Social Work Practice*. 25, 16-47.
- Rothman, J. (1979a). Macro Social Work in a Tightenning Economy. *Social Work*, 24(4), 274-281.
- Rothman, J. (1979b). Three models of community organization practice, their mixing and phasing. En F.M. Cox, J.L. Erlich, J. Rothman & J.E. Tropman (Eds.). *Strategies of Community Organization* (pp. 25-45). U.S.A.: Itasca, F. E. Peacock.
- Rothman, J. (1980). *Social R & D: Research and Development in the Human Services*. Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall.
- Rothman, J. (1995). Approaches to community intervention. En J. Rothman, J.L. Erlich & J.E. Tropman (Eds.). *Strategies of Community Organization* (pp. 26-63). U.S.A: Itasca,. F.E. Peacock Publishers.
- Rothman, J. y Tropman, J. (1970). Models of Community Organization and Macro Practice Perspectives: Treir Mixing and Phasing. En F.M. Cox, J.L. Erlich, J. Rothman & J.E. Tropman (Eds.). *Strategies of Community Organization* (pp. 3-25). USA: Itasca, F. E. Peacock.
- Rothman, J. y Zald, Mayer N. (1985). Planning Theory in Social Work Community Practice. En S. H. Taylor y R.W. Roberts (Comps.). *Theory and Practice of Community Social Work* (pp. 125-153). Nueva York: Columbia University Press.
- Rothman; J. y Thomas, E.J. (Eds.) (1994). *Intervention Research. Design and Development for Human Service*. Nueva York: The Haworth Press.
- Rothman, J.; Erlich, J.L.Y Tropman, J.E. (Eds.) (2001). *Strategies of Community Organization*. U.S.A.: Itasca, F.E. Peacock Publishers.
- Royo, I. (1997). De la organización comunitaria al desarrollo comunitario en trabajo social: ¿un paso, un abismo?. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 40, 27-42.
- Rubí, C. (1991). *Introducción al trabajo social*. Barcelona: Llar del Llibre.
- Rueda, J. D. (2000). Redes de apoyo y Servicios Sociales. En J. A. Díaz y M^a. J. Salvador (Coords.). *Nuevas perspectivas de los Servicios Sociales* (pp. 257-314). Madrid: UNED.
- Rueda, J. D. (2003). *La intervención en Redes. Características de las Redes Sociales*. Ponencia presentada en Curso de Especialista Universitario en Mediación en contextos de exclusión y discriminación social. Murcia: Escuela de Práctica Social de la Universidad de Murcia.
- Ruidíaz C. (2004). Los Servicios Sociales Penitenciarios en la España Democrática. *Portularia*, 4 (1), 109-114.
- Ruiz Olabuenaga, J. e Ispizua, M^a. A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

- Rupp, M^a. A. (1972). *Le travail social communautaire: le rôle des travailleurs sociaux dans le devenir des communautés*. Toulouse: Privat.
- Santos, M. (2002). Robert Owen, pionero del management. *Revista Sociología del Trabajo*, 45, 97-124.
- Seeborn Report (1968). *Report of the Committee on Local Authority and Allied Personal Social Services, Cmnd 3703*. Londres: HMSO.
- Selltiz, C. y Wrightsman, S. W (1980). *Métodos de investigación en las Ciencias Sociales*. Madrid: Rialp.
- Sen, A. (1996). Capacidad y bienestar. En M. C. Nussbaum y A. Sen (Comps.): *La calidad de vida* (pp. 54- 83). FCE: México.
- Sen, A. (1997). *Bienestar, justicia y mercado*. Barcelona: Paídos.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo como libertad*. Barcelona: Planeta.
- Sen, A. (2001). *El nivel de vida*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Sforzi, F. (2001). La teoría marshalliana para explicar el Desarrollo Local. En F. Rodríguez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 13-32). Gijón: Trea.
- Shapiro, J. (1970). *Communities of the Alone*. New York: Association Press.
- Sieber, W. (2001). Los actores en la dimensión local. En F. Rodríguez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 445-457). Gijón: Trea.
- Sieder, V. (1962). Community Organization in the Direct Service Agency. *Social Welfare Forum*, 90-102. New York: Columbia University Press.
- Sierra, F (1998). Funcion y sentido de la entrevista cualitativa en investigación social. En J. Galindo (Coord.). *Técnicas de investigación* (pp. 277-345). México: Pearson. Addison Wesley Longman.
- Simon, R.L. y Aigner, S.M. (1985). *Practice Principies: A Problem-Solving Approach to Social Work*. Nueva York: MacMillan.
- Sintomer, Y. y Ganuza, E. (2011). *Democracia participativa y modernización de los servicios públicos: una investigación sobre las experiencias de presupuestos participativos en Europa*. París: La Découverte.
- Sluzki, C. (1996). *La red social: frontera de la práctica sistémica*. Barcelona: Gedisa.
- Smalley, Ruth E. (1973). *Theory for Social Work Practice*. New York: Colombia University Press.
- Solomon, B.B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. Nueva York: Columbia University Press.
- Solomon, B.B. (1985). Community Social Work Practice in Oppressed Minority Communities. En S.H. Taylor & R.W. Roberts (Eds.). *Theory and Practice of Community Social Work* (pp. 217-257). Nueva York: Columbia University Press.
- Specht, H. y Vickery, A. (1979). *Integrating Social Work Methods*. Londres.
- Spradley, J.F (1979). *The ethnographic interview*. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston.
- Steiner, Jesse. F. (1930). *Community Organization*. New York: Century.
- Suarez, M^a. C. y Dieguez, A.J. (2002). *Gestión Social en la Comunidad. Guia de estudio y análisis*. Buenos Aires: Espacio.
- Subirats, J. (2007). *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Subirats, J. (Dir.) (2010). *Ciudadanía e inclusión social. El Tercer Sector y las políticas públicas de acción social*. El Prat de Llobregat: Fundació Catalana de l'Esplai.
- Tannenbaum, N. Y Reisch, M. (2001). *From Charitable Volunteers to Architects of Social Welfare: A Brief History of Social Work* <https://ssw.umich.edu/about/history/brief-history-of-social-work>.
- Tarrow, S. (1997). *El Poder en Movimiento: los nuevos movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Madrid: Alianza Universidad.

- Taylor, Samuel H. (1985). Community Work and Social Work: The Community Liaison Approach. En S.H. Taylor & R.W. Roberts (Comps.). *Theory and Practice of Community Social Work* (pp.179-215). Nueva York. Columbia University Press.
- Taylor, S. H. and Roberts, R. W. (Comps.) (1985a). *Theory and Practice of Community Social Work*. Nueva York: Columbia University Press.
- Taylor, S. H. and Roberts, R. W. (Comps.) (1985b). The fluidity of practice theory: an overview. En S.H. Taylor & R.W. Roberts (Comps.). *Theory and Practice of Community Social Work* (pp. 3-30). Nueva York: Columbia University Press.
- Thompson, E.P. (1968). *The making of the English working class*. Harmondsworth, Penguin Books.
- Thompson, N. (1995). *Theory and Practice in Health and Social Welfare*. Buckingham: Open University Press.
- Tilly, C. (2008). *Contentious Performances*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Tilly, Ch. and Tarrow, S. (2006). *Contentious Politics*. Boulder (Co): Paradigm Publishers.
- Tomás, J. A. (2007). Desarrollo sostenible. En Bono, E. y Tomás, J. *Estrategias y elementos para un desarrollo sostenible*. Valencia: Nau Llibres.
- Torices, A. (2013). *Trabajadoras sociales del siglo XXI: su perfil actual*. Madrid: Consejo General del Trabajo Social-Paraninfo.
- Tortosa, J. M^a. (2002). Recomendaciones para el estudio de las violencias. *Alternativas*, 10, 19-35.
- Trevithick, P. (2002). *Habilidades de comunicación en intervención social*. Madrid: Narcea.
- Twelvetrees, A. (1988). *Treball de comunitat*. Barcelona: Pòrtic.
- Twelvetrees, A. (1996). *Organizing for neighbourhood development: a comparative study of community based development organizations*. Avebury: Hardcover.
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO] (2010). *KNOWLEDGE DIVIDES: World Social Science Report*. Paris: UNESCO.
- Vachon, B. (2001). *El desarrollo local*. Teoría y Práctica. Gijón: Trea.
- Valcárcel-Resalt, G. (1989a). El Desarrollo Local en zonas desfavorecidas españolas. *Revista de Estudios Agorsociales*, 149.
- Valcárcel-Resalt, G. (1989 b). Actividades innovadoras y desarrollo integrado. En VV.AA.. *Tecnologías Alternativas de Desarrollo* (pp. 177-191). Madrid: Servicio de Extensión Agraria del M.A.P.A.
- Valcárcel-Resalt, G. (1993). Planes estratégicos de Desarrollo Local. En G. Valcárcel-Resalt; M.A. Troitiño y L. Esteban Cava (Coords.). *Desarrollo Local, Turismo y Medio Ambiente* (pp. 17-57). Madrid: Siglo XXI.
- Valcárcel-Resalt, G. (2001). Bases del Desarrollo Local sustentable. En F. Rodríguez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 61-77). Gijón: Trea.
- Valencia, A. (2017). La crisis económica y el malestar de la democracia. En F. Vallespin y M. Martínez-Bascuñan (Coords.). *Las consecuencias políticas de la crisis económica* (pp. 115-135). Valencia: Tirant lo Blanc.
- Vallespín, F. (2000). *El futuro de la política*, Madrid: Taurus.
- Vázquez, O.; Domínguez, J. A. y Gaona, A. (Eds.) (2002). *Trabajo social y medio ambiente. Empleo, Formación y Participación*. Huelva: Universidad de Huelva.
- Vazquez-Aguado, O.; Fernandez-Santiago, M.; Alvarez-Perez, P.; Fernandez-Borrero, M.A y Fernandez-Garcia, T. (2015). Spanish journals of social work. *European Journal of Social Work*, 18 (2), 298-313 DOI: 10.1080/13691457.2014.885000
- Vázquez Barquero, A. (1988). *Desarrollo Local. Una estrategia de creación de empleo*. Madrid: Pirámide.
- Vázquez Barquero, A.(1993). *Política Económica local*. Madrid: Pirámide.

- Vázquez Barquero, A. (1996). La política de desarrollo económico local en Europa. *Revista Asturiana de Economía*, 4, 7-25.
- Vázquez Barquero, A. (2000). Desarrollo Local y Territorio. En B. Pérez y B. Carrillo (Coords.). *Desarrollo local: Manual de uso* (pp. 93-108). Madrid: ESIC. Federación Andaluza de Municipios y Provincias.
- Vázquez Barquero, A. (2001). La política de desarrollo económico local en Europa. En F. Rodríguez Gutiérrez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 42-60). Gijón: Trea.
- Vázquez Barquero, A. (2005). *Las nuevas fuerzas del desarrollo*. Barcelona: Antoni Bosch.
- Vila, L (1989). El salario de inserción francés, una oportunidad para el Trabajo Social. *Cuadernos de Trabajo Social*, 2, 29-39.
- Villalba, C. (1993). Redes sociales: un concepto con importantes implicaciones en la intervención comunitaria. *Revista de Intervención Psicosocial*, 4, 69-85.
- Villalba, C. (2000). Dimensiones individuales y comunitarias de las redes sociales. Aproximación al análisis de los sistemas de apoyo comunitario. En III Congreso de Escuelas de Trabajo Social. Barcelona. *Cambio Social. Relaciones humanas y nuevas tecnologías. Enfoques para una formación de futuro* (pp. 269- 280). Barcelona:Mira.
- Villasante, T R.; Montañes, M. y Marti, J. (Coords.) (2000). *La investigación social participativa. Construyendo ciudadanía/1*. Madrid: El viejo topo. Red CIMS.
- Villasante, T R.; Montañes, M. y Marti, J. (Coords.) (2001). *Prácticas locales de creatividad social.Construyendo ciudadanía/2*. Madrid: El viejo topo. Red CIMS.
- Villoria, M. e Izquierdo, A. (2016). *Ética pública y buen gobierno. Regenerando la democracia y luchando contra la corrupción desde el servicio público*. Madrid: Tecnos.
- Viscarret, J.J. (2007). *Modelos y métodos de intervención en Trabajo Social*. Madrid: Alianza Editorial.
- VV.AA. (2017). *Guía de Claves para la Participación Social en la Diversidad*. <https://www.juntosenlamismadireccion.com/Archivos/Documentos/GuiaClavesParticipacion.pdf>.
- Ware, C. (1954). *Organización de la comunidad para el bienestar social*. Unión Panamericana. Washington D. C.
- Ware, C. (1986). *Estudio de la comunidad: cómo averiguar recursos, cómo organizar esfuerzos*. Buenos Aires: Humanitas.
- Warren, M. E. (2001). *Democracy and association*. Princeton, Princeton University Presss.
- Weil, M. O. y Gamble, D. N. (1995). *Community practice models*. *Encyclopedia of Social Work*. Washington: N.A.S.W.
- Werner, K. (2001). El movimiento LEADER en Europa: balance y perspectivas. En F. Rodríguez Gutierrez (Ed.). *Manual de Desarrollo Local* (pp. 494-512). Gijón: Trea.
- Wills, T.A. and Langner, T. S. (1980). Socioeconomic Status and Stress. En Kutash y Schlesinger (Eds.). *Handbook on Stress and Anxiety* (pp. 160-173). San Francisco: Jossey-Bass.
- York, Alan S. (1984). Towards a conceptual model of community social work. *British Journal of Social Work*, 14(3), 241-255.
- Zamanillo, M^a.T. (1987). Reflexiones sobre el método en Trabajo Social. *Documentación Social*, 69, 69-85.
- Zamanillo, M^a.T. y Gaitán, L. (1991). *Para comprender el Trabajo Social*. Estella Navarra: Verbo Divino.
- Zander, A. (1990). *Effective Social Action by Community Groups*. San Francisco, Jossey-Bass.
- Zastrow, C. H. (2008). *Trabajo Social con Grupos*. EEUU: Paraninfo CENGAGE Learning.
- Zubero, I. (2015). Innovacion social: una propuesta para pensar las prácticas sociales en clave de transformacion. En J. Subirats y A. Garcia (Eds.). *Innovación social y políticas urbanas en España. Experiencias significativas en las grandes ciudades* (pp. 13-42). Barcelona: Icaria.

