

AAU

AMERICAN ANDRAGOGY
UNIVERSITY



Cristina De Robertis
Henri Pascal

LA INTERVENCIÓN
COLECTIVA EN
TRABAJO SOCIAL
La acción con grupos y comunidades

Librería-Editorial El Ateneo

Robertis, Cristina de

La intervención colectiva en trabajo social / Cristina de Robertis y Henri Pascal.- Buenos Aires: El Ateneo, 1994. XVIII, 283 pag.; 23 x 16 cm.

Subtítulo: La acción con grupos y comunidades

ISBN: 950-02-6336-X

I.Pascal, Henri – II. Título – 1. Trabajo Social

Título de la obra original: *“L’intervention collective en travail social. L’action auprès des groupes et des communautés”*.

Copyright © 1987 por Éditions du Centurion, Paris.

Traducción de Carmen Tello

Queda hecho el depósito que establece la ley No. 11.723.

© 1994. “EL ATENEO” Pedro García S. A.

Librería, Editorial e Inmobiliaria, Florida 340, Buenos Aires.

Fundada en 1912 por Don Pedro García.

Impreso en T. G. COLOR EFE,
Paso 192, Avellaneda, Bs. As.,
el 7 de octubre de 1994.

Tirada: 3,000 ejemplares.

IMPRESO EN LA ARGENTINA

ÍNDICE

Prefacio.....	06
Introducción.....	16
PRIMERA PARTE	
LA INTERVENCION COLECTIVA. DEFINICIONES Y METODO.....	19
1. Definiciones y conceptos.....	20
1. Reseña histórica.....	21
2. Definiciones.....	24
a) El desarrollo comunitario. b) La organización comunitaria. c) El trabajo social de grupo. d) Definiciones de los términos: comunidad, colectivo, grupo.	
3. Las dimensiones individual y colectiva del trabajo social.....	29
a. La intervención individual y la dimensión colectiva. b) La intervención colectiva y la dimensión individual.	
4. El modelo de intervención social: bases conceptuales.....	33
a) Concepto de cambio. b) Concepto de contradicción. c) Concepto de interdependencia. d) Concepto de equilibrio dinámico.	
2. Objetivos y métodos.....	44
1. Objetivos y actores.....	45
a. ¿Qué es la intervención colectiva? b) ¿Qué objetivos? c) ¿Quién utiliza esta forma de intervención? d) Características.	
2. Método. Proceso y técnicas.....	53
a) Método, características y definiciones. b) Fases del método. c) El proceso de intervención del trabajador social. d) Medios y técnicas.	
3. Dinámica y contradicciones entre el conocimiento y la acción: las herramientas de análisis, las herramientas de intervención.....	65
SEGUNDA PARTE	
LAS HERRAMIENTAS DE ANALISIS.....	71
3. La encuesta sociológica.....	72
1. El procedimiento científico.....	73
2. Metodología de la encuesta.....	77
a) Problemática y construcción del objeto de investigación. b) Elaboración de la hipótesis. c) Elección de las técnicas y recolección de datos. d) Tratamiento de los datos y verificación de las hipótesis.	
3. Las técnicas de encuesta.....	82
a) Técnicas de observación. b) Técnicas de entrevista. c) Técnicas de cuantificación. d) Técnicas experimentales.	

4. Los campos de investigación.....	97
4. El estudio del medio.....	104
1. Un terreno, no los "problemas"	105
2. ¿Dónde trazar las fronteras?.....	107
a) Consideraciones relativas a la naturaleza del medio a estudiar. b) Consideraciones relativas a los objetivos de intervención.	
3. Los esquemas de análisis.....	110
a) El estudio morfológico. b) Perspectiva sectorial. c) Perspectiva cronológica. d) Perspectiva estructural.	
5. Análisis de las organizaciones.....	126
1. ¿Instituciones u organizaciones?.....	127
2. Sobre algunos conceptos.....	129
3. Esquema de análisis de una organización.....	133
a) Identificación de la organización. b) Descripción de los principios formales de funcionamiento. c) Descripción del funcionamiento informal. d) Caracterización de la organización. e) Esbozo del esquema de análisis.	
6. Análisis de los grupos.....	143
1. Esquema descriptivo de un grupo.....	145
a) Identificación del grupo. b) Clasificación del grupo. c) Historia del grupo. d) Composición del grupo. e) Objetivos. f) Realizaciones y medios.	
2. El funcionamiento externo del grupo.....	149
3. El funcionamiento interno del grupo.....	152
a) El proceso de comunicación. b) El proceso de interacción. c) Los procesos de influencia. d) El proceso de toma de decisión y de resolución de conflictos.	
4. Bosquejos de análisis de un grupo y de una reunión.....	166
TERCERA PARTE	
LAS HERRAMIENTAS DE INTERVENCIÓN.....	170
7. Creación de estructuras de intervención.....	171
1. De la intervención individual a la intervención colectiva.....	172
2. La puesta en marcha de un grupo.....	175
a) Etapas cronológicas. b) Las variables.	
3. Del grupo al intergrupo.....	181
a) Definición. b) Los actores. c) Estructuración del intergrupo. d) El trabajador social en el intergrupo.	

8. La intervención con los grupos.....	187
1. Medios para favorecer la puesta en marcha de una reunión.....	189
2. Intervenciones destinadas a favorecer la producción del grupo.....	191
a) Clarificar los objetivos. b) Organizar el grupo. c) Facilitar los intercambios. d) Facilitar la toma de decisiones. e) Estimular la creatividad.	
3. Intervenciones que favorecen el desarrollo afectivo del grupo y la ayuda personalizada a sus miembros.....	199
a) El desarrollo afectivo del grupo. b) La ayuda personalizada a los miembros del grupo. c) De la ayuda personalizada a la ayuda mutua.	
4. Utilización creativa del programa de actividades.....	207
a) Las actividades como soporte. b) Utilización y elección de las actividades. c) Características de ciertas actividades. d) Utilización de las actividades por el trabajador social.	
5. Intervenciones que favorecen la evaluación por el grupo.....	216
a) Objetivos y características. b) Contenido de la evaluación. c) La forma de la evaluación.	
9. Intervenciones específicas con los grandes grupos.....	223
1. Gran grupo y trabajo social.....	224
2. Características de los grandes grupos.....	225
3. Los medios de organización.....	227
4. Las técnicas de animación de los grandes grupos.....	230
a) Técnicas de animación cuando el grupo es espectador. b) Técnicas de animación donde se solicita la participación del público.	
10. Intervenciones con una población.....	245
1. Los objetivos de intervención.....	246
a) El desarrollo. b) La construcción —o reconstrucción— de la identidad. c) Refuerzo de la solidaridad. d) La prevención.	
2. Las técnicas específicas.....	251
a) La encuesta concientizante. b) Las técnicas de información. c) Las técnicas de animación.	
3. Las estrategias de intervención.....	257
Conclusión.....	260
Bibliografía sumaria (en lengua francesa).....	262
Bibliografía en lengua española.....	263

PREFACIO*

Asumida gustosamente la responsabilidad de introducir la versión en español de este importante libro de Trabajo Social, nos proponemos, para la ocasión, interrogarnos sobre el contexto político, social y profesional de las realidades históricas que, entre otros esenciales lazos, están ligadas por esta lengua: España y los países de la Latinoamérica hispanoparlante, de manera principal. Si la coyuntura oficialmente festiva de 1992 pudiera, en estos ámbitos y anhelos nuestros, adquirir algún significado, publicaciones como la presente contribuirían, sin duda, al necesario como obligado “encuentro” de perspectivas, metodologías y valores profesionales, en una nueva “alianza”, esta vez para el alivio del sufrimiento, promoción del bienestar y la calidad de vida, extensión de la justicia social y profundización de una ciudadanía acrisoladora de la igualdad y la libertad de las personas, pactada en esta comunidad de países.

Latinoamérica, durante los años 80, ha ido deshaciéndose de las ignominiosas dictaduras militares que la ahorraban desde hacía más de una década. Los derechos civiles y políticos se consolidan, en un proceso inestable, donde la vuelta atrás siempre es posible, no desapareciendo del todo el ruido de los sables. No obstante estos avances que aprovechan la situación internacional de desmoronamiento de los bloques, la situación socioeconómica continúa en una complicada y preocupante impasse, bien simbolizada por la desorbitada e irresoluble Deuda Externa. Las precarias democracias de estos últimos años se están construyendo bajo la férrea hegemonía político-económica del neoliberalismo, que provoca, a la vez de una efímera mejora de las magnitudes macroeconómicas, una agudización de la endémica desigualdad social, de clases, etnias y géneros de estos países, a la par de una escalada incontrolada del deterioro medioambiental —renovada lacra exportada por los países ricos— y de nuevas formas de dislocación de la estructura social (nos referimos al problema del narcotráfico, abonado por la imperante cultura económica internacional del dinero fácil). El Estado recupera la racionalidad del derecho, el —precario- pacto social de la Constitución democrática, pero se ve absolutamente incapacitado para desplegar los derechos sociales y las políticas públicas que los hacen realidad: sigue pues en el orden del día la cuestión del desarrollo económico y social. Pero no estamos en los años 60: el Tercer Mundo ha despertado del bello sueño del revolucionarismo, de la solución política global del problema de la desigualdad económico-social olvidadiza del otro asunto constitutivo de la ciudadanía moderna universal: la libertad; y ha descubierto la realidad determinante de las —desiguales— relaciones económicas internacionales, las problemáticas de género —opresión de la mujer— y de especie —la crisis ecológica—; pero también nuevos instrumentos culturales de transformación social acordes con los tiempos actuales: marxismo democrático, teología de la liberación, teoría política de la democracia, pedagogía popular, investigación-acción participativa, trabajo social reconceptualizado y renovado...

* Realizado por Blanca Girela Rejon, Antonia Hernandez Hernandez, Lourdes Merino Ruiz, Maria Luisa Olmos Alvarez y Enrique E. Raya Lozano, profesores de la Escuela Universitaria de Trabajo Social, Universidad de Granada

El cambio social intencional se vuelve de carácter más endógeno, participativo, local, plural, articulado a la acción política internacional, tanto gubernamental como no gubernamental, en pos de un Nuevo Orden económico y político.

Utilizando la terminología del sociólogo alemán Dahrendorf, podríamos decir que en América Latina, el universo de las "titularidades", la ciudadanía, está progresando, si bien parcial y lentamente (el ciudadano no es plenamente sujeto de derechos sociales, o éstos están lejos de plasmarse en las correspondientes políticas sociales), pero, sobre todo, el universo de las "provisiones" (bienes económicos) no llega a los mínimos que la humanidad requiere para sí misma a finales del Siglo XX; y sin el concurso de éstas, aquéllas no pueden superar la condición de puro formalismo constitucional, cargado de cinismo.

No se nos escapa la heterogeneidad de las realidades regionales y nacionales del subcontinente, mas ésta no invalida el cuadro general que estamos bosquejando. En él se ubica necesariamente el trabajo social, en su doble vertiente de teoría de la intervención social y de práctica profesional; un trabajo social que, recién realizado un balance general del importante y original "movimiento reconceptualizador" de los 60-70, está tratando de ajustarse, con las enseñanzas extraídas y los valores sedimentados, a los viejos y nuevos problemas sociales, para cuyo abordaje van lográndose circunstancias jurídico-políticas tan diferentes de las de hace unos años, como prometedoras de cara a la consolidación social del espacio profesional. Ajuste y consolidación que precisan, por lo demás, del concurso de nuevos instrumentos analíticos y de renovadas metodologías y técnicas de intervención.

Si los desarrollos conceptuales y la aparición de nuevas modelizaciones en el universo de las ciencias y disciplinas sociales y humanas producen sus efectos en el trabajo social —no en vano es parte de dicho universo—, éstos se hacen más acuciantes y visibles cuando vienen inducidos por las prácticas de las demás profesiones sociales, que es el caso en la actual efervescencia latinoamericana de la Educación Popular, de la Antropología Aplicada, etc.; la incitación de la práctica de las profesiones próximas, que invitan a tender puentes y a instaurar vías de comunicación práctica y discursiva, le obliga además al trabajo social, en su dimensión de disciplina teórica, a conceptualizaciones más amplias, flexibles y generalistas de la Intervención Social que, partiendo de la rica cultura propia, contribuya a una comprensión normativa de la transformación social, superando la estrecha y corporativa identificación de la teoría y metodología general con un específico rol profesional.

En estos quehaceres les corresponde un papel importante a la formación e investigación universitarias: las universidades latinoamericanas han asumido el reto desde hace tiempo, contándose ya, a pesar de la penuria de recursos económicos, y de las disparidades nacionales, con una infraestructura y una experiencia muy pertinentes: carácter superior de los estudios de trabajador social; posibilidad de acceso, en varios países, a Segundos Ciclos (licenciatura y/o maestría): implicación de la institución formativa en programas de investigación (recientemente, en experiencias de investigación-acción participativa multiprofesionales), etc.

España, por su lado, una vez liquidada la anacrónica dictadura franquista, ha empleado los años 80 en un esfuerzo de "normalización" democrática interna y de "homologación" institucional del país con su entorno más inmediato (la Europa occidental), lo que le ha obligado a realizar adecuaciones en sus estructuras económica y jurídico-política: descentralización del Estado —"Estado de las Autonomías", renovación de la vida local—, normalización/sistematización del Estado de Bienestar construido por el régimen autoritario, reforma de la Administración, del Sistema Educativo, etc. Procesos iniciados todos por el posfranquismo (gobiernos de Suárez), y consolidados y ampliados por la socialdemocracia pragmática del Presidente González a partir de 1982. La "homologación" con los países de la Comunidad Europea, o inclusión en uno de los clubes de los países ricos, a partir del Tratado de Adhesión de 1985, potencia la vía doméstica elegida como salida de la grave crisis económica de los años 70: una Política económica impregnada de neoliberalismo (privatizaciones, ajuste duro, desregularización de los mercados, etc.), con su correlato de una Política social de carácter residual, expresada por el indicador gasto social no superior al 18 % sobre el PIB (la media de la CE se ha ido manteniendo en torno al 24 %), aunque más cercana al ciudadano, al descentralizarse en algunas de sus áreas. Esta Política social de la España democrática se implementa en un medio ideológico común al conjunto de democracias industriales (países de la OCDE) dominado por la tesis de la desvinculación/ primacía de lo económico sobre lo social y por el tema de la llamada "crisis del Estado de Bienestar", que esconde una profunda reestructuración institucional y práctica de éste, descomprometiéndose de áreas de necesidades sociales antes asumidas, y no respondiendo desde las políticas públicas a los nuevos problemas estructurales a los que su propio descompromiso coadyuva: sobrecarga de la familia —especialmente de las mujeres— al asumir el cuidado de alienados, discapacitados y otros "desinstitucionalizados" sin apenas apoyo, aparición de nuevas necesidades (Tercera Edad, Mujer), formación de amplias zonas urbanas de pobreza severa —algunos hablan de una "subclase"— marginada del juego democrático y económico, integrada por parados de larga duración, inmigrantes ilegales provenientes del Tercer Mundo y de los países del Este, minoría gitana excluida, etc.; nuevos problemas que afectan a la ciudadanía como tal —a las "titularidades"—, entre otros, los relacionados con el deterioro del medio ambiente, la manipulación masmediática o la deslegitimación de las consultas electorales, etc.

El trabajo social, que a pesar de su debilidad institucional y teórico-instrumental de la época, tan decididamente contribuyera a la causa democrática en los 60-70 —previa ruptura interna, facilitada por los textos latinoamericanos de la reconceptualización—, depositó en un primer momento todas las esperanzas en la normalización/homologación institucional, ayudando al rediseño de los servicios sociales personales para convertirlos en un sistema público del bienestar descentralizado (han sido aprobadas 17 leyes de servicios sociales, una por Comunidad autónoma), y participando en la reforma de otros sistemas del Estado de Bienestar, como el sanitario, el subsistema que acompaña al aparato de justicia, etc. Es sin duda éste un momento de avances profesionales irreversibles, apareciendo la organización colegial, consiguiéndose para las Escuelas de formación el nivel universitario, abriéndose un espacio profesional específico en los servicios cuyo elemento de base es el trabajador social (los servicios sociales personales). Proceso no exento de contradicciones; pues, al identificarse la profesión con su marco institucional más "idóneo", al confundirse "trabajo social" con

“servicios sociales”, y en general con “bienestar social”; al comprometer, en fin, la identidad profesional con el proyecto de política de acción social del partido que gobierna desde 1982, se fueron sentando las bases para un paulatino deslizamiento por las pendientes de la burocracia con su “discurso esclerotizante” (Gaviria et al., 1990), limitando al trabajador social al papel de mero gestor de recursos, lo que ha acarreado a la postre una nueva “crisis de identidad” de la que no se termina de salir. Esta nueva crisis se potencia y complica con la aparición en los servicios de nuevos roles profesionales desvinculados, por el momento, teórica y culturalmente del trabajo social —animador sociocultural, psicólogo comunitario, educador especializado—, y la apertura de nuevas titulaciones universitarias que los certifican.

La integración plena de las Escuelas de Trabajo Social en las universidades públicas —proceso aún inconcluso—, la consecución de un Segundo Ciclo formativo, la reforma de los Planes de Estudio y la consolidación de la investigación universitaria; la organización del intercambio científico, profesional y pedagógico en el espacio de la Comunidad Europea, la sindicación y el relanzamiento de las organizaciones profesionales, representan otras tantas metas a corto plazo, cuya consecución contribuiría a sentar las bases para que el trabajador o trabajadora social pudiera afrontar los nuevos retos que el momento sociohistórico le presenta, suficientemente pertrechado ética, teórica, técnica y organizativamente, con identidad propia, aunque ésta tal vez haya siempre de estar problematizándose y reconstruyéndose.

Resumiendo: realidades diferentes en España y en Latinoamérica, distintas situaciones en el Norte y en el Sur, enmarcan el despliegue teórico y práctico del trabajo social. Pero éste puede, potencialmente, ayudar a tender puentes, contribuir, ubicándose en y comprometiéndose con cada realidad a la par que asume una perspectiva supranacional, a religar Norte y Sur, en un proyecto de cooperación orientado por los valores de la solidaridad, la justicia social y el bienestar humano. Por todo lo cual hay que apoyar con entusiasmo proyectos editoriales como éste, que difunden una cultura profesional común para los países hispanoparlantes, trascendente de las necesarias diferencias, germen sin duda de futuros proyectos cooperativos de acción.

¿Qué puede aportarnos a profesionales, profesores y alumnos de trabajo social de ambas orillas del Atlántico el libro de Cristina De Robertis y Henri Pascal, originalmente escrito en y para Francia? Antes de adentrarnos en las excelencias de la obra, que son varias, veamos primeramente lo que no es el libro, a la par que nos interrogamos sobre sus límites, conscientemente asumidos por los autores.

La publicación clave que sirve de referencia y guía a este proceso es la de Elvira Cortajarena y Patrocinio de las Heras, *Introducción al bienestar social. Siglo XXI*, Madrid, 1979 (téngase presente que la primera edición es patrocinada por la organización profesional del momento —la Federación Española de Asociaciones de Asistentes Sociales—, y lo esencial de su contenido, aprobado en la Asamblea General de sus III Jornadas Nacionales, Pamplona, 1977, con lo cual queremos resaltar el compromiso colectivo que el libro representa).

No es éste un texto sobre finalidades, valores y normas del trabajo social profesional, tipo de discurso tan necesario como manido en los ámbitos de la formación: se diría que, como en la historieta china del arquero y la flecha, en las publicaciones sobre el trabajo social, reiterativamente vuelve la pregunta ontológica sobre la entidad de la flecha, que hace con frecuencia olvidar su función: ser disparada sobre el blanco. Desde los inicios de la disciplina se repiten sin cesar estos cuestionamientos, unidos con frecuencia a los tópicos de definición y naturaleza; reflexiones que abundan, sobre todo, en la literatura anglosajona de los años 60 a nuestros días [3]. La reconceptualización latinoamericana, por su parte, realizó un aporte importante al análisis crítico de esta problemática del valor, continuando la discusión abierta (el asunto no es baladí ni teórica ni prácticamente: no es desligable la intervención social de las opciones de valor, del discurso —explícito o implícito— sobre finalidades y marcos ideológicos y político/institucionales de referencia).

Este libro sobre la intervención colectiva en trabajo social no es ajeno a la cuestión, aunque apenas la afronte directamente: diríase que queda dibujada en filigrana a lo largo de sus páginas, a excepción de unos breves desarrollos contenidos en el capítulo 1, a propósito de las bases conceptuales del “modelo de intervención social” contraponiéndolas a las del “modelo médico”: se defiende una forma de relación profesional de estructura más horizontal, se privilegia la persona del “cliente” (su actividad, su deseo, su estrategia), se abandona la vieja idea de patología social; o, más abajo, en el capítulo 2, cuando se postula que toda intervención social colectiva (ante grupos o colectividades geográficamente delimitadas) ha de partir de la dilucidación de sus “objetivos”, subsidiaria siempre de la cuestión de los objetivos generales que atribuyamos a todo trabajo social profesional.

Yendo más lejos, podríamos afirmar que el objeto general del libro, la intervención colectiva del trabajador o trabajadora social, significa ya una opción ideológica progresista de la práctica profesional, dadas las especiales circunstancias históricas en las que nos movemos. Pues, a pesar de que los autores, en más de una ocasión, nos previenen sobre la tentación de tomar como “panacea metodológica” unas prácticas que siempre han estado presentes, de alguna manera, en la intervención de los trabajadores sociales, a pesar de su aparente “profesionalismo”, consideran que “Los trabajadores sociales de los años 80, confrontados a los grandes problemas sociales engendrados por la crisis económica mundial, se han lanzado a la búsqueda de nuevas herramientas, nuevas estrategias, nuevas formas de intervención (. . .) (Este libro viene a ser) la manera en que el cuerpo profesional responde a los desafíos de la época histórica actual, la manera en que se compromete en la acción transformadora, la manera en que se construyen sus saberes y sus útiles técnicos”. (Cfr. *infra*, Introducción). No se trata de la búsqueda, del Método por antonomasia: se trata más bien, en la línea inaugurada por la reconceptualización y por el movimiento de politización de finales de los 60, de no abandonar la perspectiva del cambio social, de la transformación social, sirviéndose, en la acción profesional, del conjunto de instrumentos analíticos y técnicos destilados por el desarrollo internacional de esta profesión, siempre en un esfuerzo de actualización e innovación, basado en la propia práctica y en prácticas afines. No hay pues contraposición entre intervención individual-familiar e intervención colectiva: ambas están, en la realidad, íntimamente ligadas, aunque sólo fuera por la propia “naturaleza” del cliente-usuario (la doble dimensión que lo constituye como persona humana).

Sin embargo, y aquí deseamos matizar, la búsqueda de autonomía profesional en el seno de las instituciones del bienestar —o en general, de los programas gubernamentales o paragubernamentales de política social— supone, para la intervención colectiva, un auténtico desafío cuajado de contradicciones y tensiones, si tenemos en cuenta los aires individualistas y de rechazo de todo proyecto colectivo, solidario, expandidos por el actual neoliberalismo idólatra del mercado: se arriesga desde luego menos en la soledad del "casework", y menos aún en el mecanicismo burocrático de la información-gestión de los recursos oficialmente disponibles⁷ (volveremos a ello más adelante, ajustándonos a nuestras realidades hispanoparlantes).

A tenor de lo dicho no es éste un clásico libro de metodología general: la discusión metodológica —y las propuestas de modelo— se reducen a algunas páginas del capítulo 2. Menos aún un ensayo de "metodología comunitaria" (o "grupal" o "de la acción colectiva"): semejante empresa está vacía de sentido. Pues, como dicen los autores, recogiendo el pensar de la teoría actual, las metodologías de la micro y de la macrointervención poseen una estructura común: la metodología general del trabajo social (que desde un punto de vista formal, como proceso lógicamente construido, es común a toda intervención social —a toda práctica social intencional, si se nos apura—). Sobre esta problemática —que dubitativamente llamaremos "epistemológica", por no encontrar término más apropiado— tan brevemente explicitada, se organiza, desde nuestro punto de vista, la totalidad del texto. En efecto, y entramos directamente en el meollo del libro, el trabajo social, en tanto que práctica profesional, se las ha de haber con lo concreto de la situación problemática, del conflicto personal, grupal, de la demanda colectiva. Y en tanto que discurso, o si se prefiere, disciplina formalizada o "saber", supone una generalización más o menos abstracta (hay grados) de la experiencia intencionalmente organizada, teniendo como material signico de base esos textos tan frecuentes en la historia de la profesión: el relato/análisis de la experiencia concreta. ¿Qué aportan aquí las ciencias sociales y humanas —Psicología, Sociología, Antropología, Economía, etc. —? categorías de organización/generalización, que debidamente enlazadas —interdisciplinariedad— ayudan a diseñar cuadros analíticos para la comprensión global de la problemática del usuario y a evaluar los efectos de la acción intencional del trabajador social. Pero, y esto se nos asevera de gran interés, el mecanismo interno del discurso científico-social, de la "ciencia normalizada" (Kuhn), no es el que se da en la disciplina Trabajo Social: éste no es un artefacto abstracto para aprehender lo concreto-real, sino un artilugio intelectual para organizar la transformación de ese concreto-social, una "praxeología" o "teoría racional de la acción" (en este caso, "social"). Esta concepción de la disciplina nos parece que le sirve de base al conjunto del texto.

De Robertis y Pascal nos reseñan la interesante discusión que, sobre estos temas, se ha dado en Estados Unidos y Canadá, en la corriente llamada "trabajo social radical", por la que no esconden sus simpatías: para un trabajo social transformador, "radical", no hay una perspectiva más idónea que otra (individual versus colectivo), sino objetivos y prácticas que se ajustan más a la finalidad del cambio profundo.

⁷ (Para una actualización de la discusión — y una puesta al día, teórica y práctica, en las nuevas circunstancias sociopolíticas de los países desarrollados, del "trabajo social radical" —, véase Langan, Mary y Phil Lee, *Radical Social Work Today*, Unwin Hyman Ltd., London, 1989.)

La elección del grado de abstracción/generalización elegida en la teoría del trabajo social viene determinada por los objetivos del texto. En este caso, los autores nos lo expresan sin ambages: trátase de un "manual de formación profesional", una síntesis de los saberes que el trabajo social —acompañado por disciplinas científicas de fuerte influencia mutua, como la Sociología y la Psicología social— produce sobre la intervención colectiva, y los "*saber-hacer*" que en esta dimensión la profesión despliega; un texto, pues, pedagógico, fundamentalmente centrado sobre uno de los actores de la intervención, el profesional, pero que, como todo buen texto formativo, contiene desarrollos teóricos y propuestas técnicas originales. Originalidad apreciable en la disposición misma de los conceptos, en el plan de la obra: conceptualización de la "intervención colectiva" como categoría que incluye lo grupal (en sus diferentes dimensiones) y lo "local" (poblaciones geográficamente delimitadas), distinción formal entre "herramientas de análisis" y "herramientas de intervención", recuperación de la perspectiva de la "ecología urbana" ("estudio del medio") para las herramientas de análisis, detenimiento en las "técnicas de animación", etc. Originalidad y pertinencia que se pueden ir comprobando en la infinidad de matices que los autores van introduciendo en el desarrollo de estas categorizaciones y distinciones generales.

Hay que recordar que Cristina De Robertis (*et al*) publica con anterioridad (1981 para la edición francesa, 1988 para la española) un manual sobre Metodología de la intervención en trabajo social donde se encuentran expuestas, de manera más detenida, todas estas cuestiones "epistemológicas" y "metodológicas", en especial, su concepción, pormenorizada y expuesta por etapas lógicas, del proceso metodológico general del trabajo social, si bien tomando como ilustración la "microintervención" (trabajo con individuos, familias y grupos pequeños); por lo que con nuestros autores podemos afirmar que ambos libros son estrictamente complementarios, compartiendo un enfoque general común, que es el que aquí estamos tratando de dibujar. Pues bien, una tesis importante de ambos textos es la interpretación en la práctica de los viejos métodos "individual", "grupal" y "comunitario"; más aún, cómo el arte de la ejecución profesional puede, con mayor o menor dificultad, realizar siempre el pasaje de lo individual-familiar a lo colectivo, y viceversa, dependiendo de las posibilidades ofrecidas por la situación concreta, y del propio "proyecto profesional de intervención" del trabajador social (noción fundamental ésta de "proyecto de intervención"). Y dos "matices" de interés que podemos encontrar en estos dos textos: la distinción de "proceso" y "método", el primero afirmándose más adecuado para dar cuenta del proceder de la acción profesional (y de su sistematización teórica); y la diferente relación que se establece entre el científico social y su disciplina y el trabajador social y la suya: la finalidad principal que anima la actividad de cada cual —el conocimiento para el uno, la acción para el otro— marca la respectiva relación con el saber, diferencia que no debe suponer desigualdad jerárquica de ningún tipo.

* Editado por El Ateneo, Buenos Aires (Le Centurion, París, para la edición original). La intervención con grupos está mucho más desarrollada en el segundo libro.

Otra noción que nos parece muy importante, de gran originalidad y de espléndidas virtualidades prácticas, es la de "contrato". En este libro sólo se menciona de pasada, apareciendo un estudio de cierto detenimiento en el anterior ya reseñado, al que remitimos gustosos al lector. Habría, no obstante, que profundizar sobre el contrato en la intervención colectiva, tanto en su significado como en sus aspectos procedimentales. Esta noción "profesional" cabría conectarla con el actual debate de la filosofía política en torno al "contrato social", la democracia y el socialismo (estamos pensando en autores de distintas posiciones filosóficas cuya lectura, por distantes que aparezcan a primera vista sus temas de investigación, podrían ser de indudable interés para una reflexión sobre fundamentos y fines en trabajo social, y concretamente sobre esta cuestión del contrato: John Rawls, Jürgen Habermas, Jacques Bidet, etc. Un ejemplo de este tipo de investigaciones teóricas, de gran importancia para la práctica. Lo tenemos en la tesis doctoral de Jesús Hernández Aristu —Universidad Pública de Navarra—, publicada con el habermasiano título de Acción comunicativa e intervención social. ed. Popular, Madrid, 1991).

Finalmente quisiéramos comentar otra aportación de interés de *La intervención colectiva en trabajo social*, proveniente de la situación profesional del país de referencia, Francia. En Francia, como se sabe, han ido apareciendo a lo largo de este siglo toda una panoplia de profesiones de la intervención social —"profesiones sociales"— que han alcanzado un elevado grado de reglamentación jurídica, de división de espacios —siempre conflictiva—, de jerarquización en los servicios, de diseminación heteróclita de formaciones: asistente de servicio social, educador especializado, animador sociocultural, trabajadora familiar, consejera en economía familiar y social, etc. La propuesta que realizan los autores, bastante novedosa a nuestro entender, es la búsqueda de un discurso teórico común, en este caso sobre la intervención colectiva, que sintetice la gran riqueza práctica producida por el ejercicio de estos roles que contribuya a establecer canales de comunicación para el interprofesionalismo, compartiendo objetivos generales, concepciones y criterios metodológicos y técnicos, desde un grado de generalidad que deja abierto la concreción de cada rol, tanto en lo referente al espacio institucional como al ejercicio técnico. Este cemento unificador lo constituye la disciplina "Trabajo Social", tal como brevemente aquí hemos presentado.

La traducción al español del libro que nos ocupa presenta un gran interés para el trabajo social hispanófono de ambos lados del Atlántico. En primer lugar, por lo que significa de consolidación de la perspectiva superadora de la división tradicional de métodos, ya iniciada en los años 70 con la búsqueda de un "método básico" o un "método integrador", o cualquier otra denominación similar. A su vez, por la actualización en técnicas de análisis y de intervención en el campo de lo colectivo, lo que supone un acicate para la consolidación y el desarrollo profesional: *en la situación de los países latinoamericanos*, ayuda a mantener la perspectiva del "desarrollo comunitario", de los proyectos sociales locales de carácter global que afronten los viejos y los nuevos problemas, desde una praxis profesional superadora del revolucionarismo idealista y retórico, pero éticamente orientada, cualquiera que sea el enfoque metodológico (de consenso, de conflicto o concientizante); *en el contexto español*, una ayuda para la superación de la mencionada "crisis de identidad" (o pérdida en la burocracia), consolidando teórica y técnicamente la autonomía del espacio profesional *en los servicios del bienestar* (y especialmente, en los servicios sociales comunitarios), renovando el

bagaje profesional para encarar los nuevos problemas sociales arriba mencionados, lo que tiene una importante virtualidad: estimular el cambio de rumbo de las actuales políticas sociales públicas, hacia unas políticas más “institucionales”, consolidadas, amplias y basadas en la participación ciudadana (una de las asignaturas pendientes del Estado de Bienestar español); todo ello sin perder de vista la concepción ético profesional de la crítica y el cambio social profundo, valores que impregnan este texto.

Para Latinoamérica: un discurso y una instrumentación capaz de comunicar al trabajador social con otros actores de la intervención colectiva. Para España: aprovechar la experiencia francesa de la heterogeneidad de profesiones sociales para prevenir comportamientos estancos, fáciles corporativismos obstaculizadores de la intervención social transformadora, facilitando saberes compartidos, formaciones comunes.

Para ambas realidades: un texto de Trabajo Social que establece una no dogmática e igualitaria relación con las ciencias sociales, renovando el interés por la investigación científico-social de los trabajadores sociales, si bien conservando en todo momento la diferencia epistemológica específica de este saber: disciplina Conceptualizadora y racionalizadora de la acción. Pero sobre todo, un utilísimo *material didáctico* para los centros de formación inicial de los trabajadores sociales o para los dispositivos y programas de formación permanente de los profesionales en ejercicio, que abra —o renueve— la perspectiva grupal-colectiva, cuya correcta utilización pedagógica requiere tomar precauciones, como los propios autores advierten; así, en cuanto al aprendizaje de las “herramientas de análisis”, la exposición aquí realizada no puede ahorrarle al estudiante la lectura de manuales de metodología de la investigación en ciencias sociales; y, por su lado, las técnicas de intervención suponen aprendizajes que exceden lo propiamente cognitivo: el desarrollo de habilidades y de actitudes requiere un currículum formativo abierto y participativo, basado en la interconexión entre teoría y práctica, aporte original que los centros de formación de profesionales del trabajo social no deben dejar de realizar para la necesaria renovación de nuestras academicistas estructuras universitarias, especialmente en España, en una coyuntura de reforma de la Universidad, y de integración plena en ella de las Escuelas de Trabajo Social. Este manual ha de ser utilizado por profesorado, alumnado y profesionales, como una guía orientadora de otros materiales y de la organización teórico-práctica del aprendizaje, y no como un “libro de texto” en el sentido dado por la pedagogía universitaria tradicional: creemos que esta advertencia la comparten con nosotros, de buen grado, Cristina De Robertis y Henri Pascal.

Para finalizar, algo sobre la autoría. Conocimos personalmente a la coautora, profesora De Robertis, en nuestra Universidad, en las *II Jornadas estatales sobre perspectivas en trabajo social* (Granada, abril, 1991), a quien invitamos como conferenciante, en calidad de miembros del comité organizador [1]. En realidad, la conocíamos con anterioridad a través de sus escritos (su libro de metodología arriba citado se usa profusamente en la enseñanza de esta Escuela de Trabajo Social, en los dos primeros cursos de la Diplomatura). El encuentro fue francamente provechoso y agradable: ella descubrió en aquellos intensos días, según nos confesara, el trabajo social de este país vecino al suyo de adopción y trabajo, sus problemas de crecimiento, expectativas y desvelos, la crisis por la que atraviesa.

Nosotros descubrimos a una experimentada profesional y docente, creativa investigadora y persona con la que, además de compartir problemáticas sociales y políticas (Comunidad Europea), compartíamos lengua, concepciones de base sobre el trabajo social, la política social y la formación profesional; y algo más, que para los andaluces nos es muy importante: actitudes vitales "latinas".

¡Y todo eso en Toulon, a la vuelta de la esquina!

INTRODUCCIÓN

Desde sus orígenes —en cuanto actividad profesional—, al principio de este siglo, el trabajo social ha intervenido para resolver los problemas de tipo colectivo de la población objeto de su intervención. Si bien existe actualmente un interés importante entre ciertos trabajadores sociales por la intervención colectiva en trabajo social, considerada como nueva, ésta tiene tras de sí una larga tradición con nombres y definiciones diferentes: residencias sociales, animación de grupos, organización y desarrollo comunitario, trabajo social en grupos, desarrollo social, acción global, desarrollo social local, etc. Paradójicamente, esta forma de intervención guarda, aún hoy, una connotación de actividad innovadora, “piloto”; pero se trata, de hecho, del redescubrimiento periódico de modalidades y técnicas de intervención social aplicables a la resolución de problemas de orden colectivo. Por ello podemos hablar de moda recurrente. Pero cada período de redescubrimiento aporta alguna cosa más, algo diferente del que lo ha precedido; es realmente algo nuevo pero que se apoya sobre antiguas bases y se nutre de una ya larga experiencia.

Los trabajadores sociales de los años 1980, confrontados con los grandes problemas sociales engendrados por la crisis económica mundial, se han lanzado a la búsqueda de nuevas herramientas, nuevas estrategias, nuevas maneras de intervenir. La búsqueda de otros lenguajes, de otros puntos de referencia, de otra eficacia, ha jalonado su práctica y sus reflexiones. Durante este período un número considerable de experiencias de trabajo han sido escritas y compartidas por los trabajadores sociales y los responsables de los organismos empleadores. Parece, pues, evidente que nos encontramos en un período histórico que favorece la eclosión de este tipo de intervención de los trabajadores sociales. La intervención colectiva en trabajo social se beneficia de esta coyuntura favorable pero no está ligada a una orientación particular de política social: desde siempre los trabajadores sociales han intervenido en grupos y comunidades, la diferencia con el pasado es más bien cuantitativa y ligada al aumento del interés que despierta tal aproximación.

Este libro se inscribe en esta indagación del trabajo social, que algunos califican de búsqueda de nuevas legitimidades, y que nosotros preferimos designar como la manera en que el cuerpo profesional responde a los desafíos de la época histórica actual, la manera en que se compromete en la acción transformadora, la manera en que construye sus saberes y sus instrumentos técnicos. Pues es verdad que esta obra se inscribe en un proceso de construcción de puntos de referencia profesionales, de constitución de un cuerpo de especialistas armados de saber-hacer específicos y de conocimientos teóricos organizados y transmisibles.

En la base de esta obra se encuentran ciertos presupuestos, un poco a manera de principios, cuya aceptación previa es indispensable para la prosecución de un razonamiento. El primero define el trabajo social como una disciplina de intervención social, cuyas bases de conocimientos y organización profesional son internacionales. En efecto, los encuentros, congresos, coloquios, seminarios internacionales han sido siempre numerosos [2]; aparte de la ONU, organismos internacionales tales como la UCISS (*Union Catholique Internationale de Service Social*) y la Federación Internacional de Trabajadores Sociales, han favorecido la

circulación de saberes y experiencias profesionales de un país a otro, de un continente a otro, desde hace varias décadas. La formación de los trabajadores sociales tiene también exigencias internacionales y organizaciones tales como la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social, estructurada por continentes y que difunde en varias lenguas documentos y publicaciones [3]. Esto, sin contar el número de obras profesionales que —traducidas a diferentes lenguas— han contribuido a la formación y a la homologación de los saberes de los trabajadores sociales por todo el mundo.

Estas bases de conocimientos y de organización internacionales no han eliminado las características particulares que constituyen la riqueza y la diversidad propias de cada país. Así, en Francia nos encontramos con una multiplicidad de profesiones sociales de status y formaciones diferentes, inexistente entre los trabajadores sociales de otras regiones del globo. El segundo presupuesto de esta obra afirma que existe una autonomía relativa entre las finalidades, objetivos y técnicas del trabajo social y el mandato institucional de sus organismos empleadores. Los trabajadores sociales no son los ejecutantes pasivos de las políticas sociales, incluso si su acción se inscribe en las orientaciones definidas por el marco legislativo de la protección social de un país dado: están destinados a ser fuerza de proposición y a situarse en cuanto profesión autónoma —con su deontología, sus saberes, sus objetivos, sus herramientas— a pesar de un estatuto de asalariados que implica ciertas formas de dependencia administrativa. Esta autonomía técnica de los trabajadores sociales se manifiesta notablemente en la elección de las herramientas y la elaboración de los proyectos de intervención.

El tercer presupuesto concierne al dominio del saber. Por un lado, los saberes del trabajo social se construyen a partir de prácticas —de su análisis son extraídas constantes que son sistematizadas y luego generalizadas—, y las prácticas se apoyan sobre los saberes en una interacción dinámica entre el conocimiento y la acción. Dos momentos, dos procedimientos distintos que no se confunden. Por otro lado, existen, en las ciencias sociales y humanas, campos de conocimientos próximos al trabajo social, que exploran la misma realidad de las ciencias humanas y sociales que él. Estos saberes (organizados en los campos de la sociología, de la psicología, de la economía, etc.) y los del trabajo social (teorizados a partir de las prácticas) son objeto de fenómenos de interpretación, de interinfluencia. De orígenes diferentes y con influencias recíprocas, aportan esclarecimientos múltiples sobre una misma realidad social. Debe reconocérseles un mismo valor, no implicando su diferencia fenómenos de subordinación o de clasificación jerarquizada.

La presente obra es un libro de síntesis, un manual. Organiza los saberes y los saber-hacer del trabajo social en relación con las intervenciones colectivas, es decir con respecto a grupos y unidades restringidas de vida social (barrio, pueblo, instituciones residenciales). Presenta una sección transversal de los saberes en trabajo social, en sociología y en psicología social, implicados en este tipo de intervención social.

Este libro sigue a otro [4], que trataba más particularmente la intervención con individuos y con el grupo familiar. Retorna los mismos conceptos básicos de aquél y la misma distribución en fases del método de intervención social. Del mismo modo está focalizado sobre uno de los actores que intervienen en una acción colectiva: el trabajador social. Los otros actores —a los que hay que tener en cuenta para construir una estrategia de intervención— permanecen en la sombra; su lugar, sus características se encuentran aquí poco desarrolladas. Esto se debe al carácter de esta obra, se trata de un manual de formación profesional que se ocupa particularmente de desarrollar los saberes y las técnicas del trabajador social.

Esta obra introduce —en la manera de organizar las herramientas técnicas— una distinción entre las herramientas de análisis y las herramientas de intervención. Las primeras son aquellas cuyo objetivo es conocer y comprender una realidad social, están orientadas hacia el conocimiento. Las segundas están orientadas hacia la acción, hacia la transformación de esta realidad. En la práctica de los trabajadores sociales, tales herramientas no pueden separarse de manera tan neta; no obstante, con fines de aprendizaje y de construcción teórica, esta separación nos parece pertinente y constituye una originalidad teórica a subrayar.

Este manual está organizado en tres partes: la primera define la intervención colectiva, la sitúa de manera histórica, desarrolla los conceptos y el método; la segunda parte trata las herramientas de análisis necesarias para el conocimiento y la localización de las clientelas, las necesidades, el medio, las organizaciones y los grupos; finalmente la tercera parte desarrolla las herramientas de intervención del trabajador social, la creación de las estructuras, la intervención con los grupos, con los grandes grupos y con una población.

Notas bibliográficas:

1. La "Primera conferencia internacional de servicio social" tuvo lugar en París en 1928.
2. Ver Guide mondial de la formation en service social, structures et programmes des écoles, Association internationale des écoles de service social, éditions ERES, Toulouse, 1985.
3. Ya en 1927 la traducción francesa del libro de Mary Richmond, ¿What is social casework? (1922), inaugura este intercambio que se prosigue aún.
4. De Robertis. Cristina, Méthodologie de l'intervention en travail social, coll. Socioguides, Le Centurion, París, 1981. (Hay edición en español: Metodología de la intervención en trabajo social. El Ateneo, Buenos Aires. 1988.)

O

PRIMERA PARTE
LA INTERVENCIÓN
COLECTIVA
DEFINICIONES Y MÉTODO

1

DEFINICIONES Y CONCEPTOS

1. Reseña histórica

En el curso del primer decenio de este siglo, el trabajo social con dimensión colectiva se inicia en Francia —como en los países anglosajones— con las “residencias sociales” (settlements) implantadas en los barrios obreros. Las “residencias sociales” son el antepasado directo de los actuales “centros sociales”, estos conocieron un fuerte impulso en los años 60, durante la urbanización acelerada de las periferias de las grandes ciudades, y el desarrollo de barrios nuevos que acogían a una población modesta proveniente del éxodo rural y de los barrios antiguos que se habían vuelto insalubres.

Sin embargo, la introducción de los “métodos” de trabajo social de grupo y de desarrollo y organización comunitarios en Francia, fue realizada por las Naciones Unidas durante la década de los años 50's. De igual modo que el “casework”, estos métodos forman parte del “Programa especial de servicio social de las Naciones Unidas para Europa”. Este programa tenía como objetivos principales: “Difundir las técnicas modernas del trabajo social con vistas a la formación y al perfeccionamiento de los trabajadores sociales y orientar la política social europea hacia la solución de los problemas que afectan a los individuos, a las familias y a las comunidades”.

El primer método de trabajo social introducido por el “programa especial” de las Naciones Unidas fue el “casework” (traducción literal: trabajo de caso). Los seminarios internacionales organizados en Viena (1950), en Holanda (1951), en Finlandia y en Ginebra (1952) precedieron a las jornadas de trabajo organizadas en París del 29 de junio al 11 de julio de 1953 “en la Escuela de Trabajo Social de Montrouge, en el curso de las cuales las señoras Sailer y Cassirer presentaron el método de trabajo social individualizado” al personal pedagógico de las escuelas francesas.

Dos años más tarde, en 1955, las Naciones Unidas publican y difunden su folleto “El progreso social por el desarrollo comunitario” y organizan el primer seminario europeo sobre el “social group work” (trabajo social de grupo) que tiene lugar en Helsinki (Finlandia). La aparición de los otros dos métodos es simultánea, los seminarios europeos organizados por las Naciones Unidas le suceden de cerca:

* Para la traducción de los términos franceses “travail social” y “service social”, hemos seguido las siguientes pautas:
a) traducimos ambos términos sinónimos franceses que remiten indistintamente al campo profesional y a la disciplina teórico-práctica, por el término usual español de “trabajo social”;
b) reservamos el término de “servicio social” de los referentes anteriores, principalmente para los nombres propios de instituciones formativas o documentales del trabajo social de países francófonos que adoptan ese término, y de organismos y eventos internacionales de fuerte influencia francófona; en los demás casos seguimos usando el término usual español y anglosajón;
c) traducimos por “servicio social” —normalmente en plural— “service(s) social (aux)”, los dispositivos organizativos de ayuda, asistencia y promoción de los Estados de Bienestar, cuyo conjunto componen el “Sistema de Servicios Sociales Personales”. (N. de la T.)

- 1955. 1er seminario trabajo social de grupo, Helsinki (Finlandia).
- 1956. 2º seminario trabajo social de grupo, Leicester (Inglaterra).
- 1958. 1 er seminario desarrollo y organización comunitarios, Palermo (Italia).
- 1959. 2º seminario desarrollo y organización comunitarios, Bristol (Inglaterra).
- 1959. 3er seminario trabajo social de grupo, Oslo (Noruega).
- 1959. 4º seminario servicio social de grupo, Sévres (Francia).
- 1961. 3er seminario desarrollo y organización comunitarios, Atenas (Grecia).

¡Siete seminarios internacionales en seis años...!

En Europa y en Francia, los organismos locales toman el relevo: desarrollo y organización comunitarios estarán en el centro de los debates del congreso mundial "Ciudades y poderes" (Tel-Aviv, 1960), de la X conferencia internacional de servicio social (Roma, 1961), del Congreso de la Unión Católica Internacional de Servicio Social (UCISS) (Estoril, Portugal, 1962), así como de la XI conferencia internacional de servicio social (Brasil, 1962). El trabajo social de grupo corrió a cargo, en Francia, de los servicios de empleo de trabajadores sociales: así, la Unión de las cajas centrales de la mutualidad social agrícola organiza "en 1961 una primera sesión nacional a propósito de los asistentes sociales especializados en las actividades de grupo. Esta sesión fue sucedida ese mismo año por una actividad de formación." La SNCF (ferrocarriles), la UNCAF (Unión nacional de cajas de pensiones familiares), la Seguridad Social, la SCIC (caja de consignaciones), la SSAE (servicio social de ayuda a los emigrantes) reflejan, en su política social y en la formación de su personal, las aperturas al trabajo social de grupo y al trabajo social comunitario. En 1962, el nuevo programa oficial de estudios de trabajo social incluye la enseñanza de los tres métodos en la formación de los asistentes sociales.

En Francia, la introducción por las Naciones Unidas de los métodos de trabajo social ("service social") provocó, y provoca aún, movimientos diversos. El "casework" recibió, en ese momento, la adhesión de una elite de profesionales y, poco a poco —a pesar de las resistencias y dificultades encontradas por los pioneros—, se impuso como modelo de trabajo. Treinta años después se puede decir que la aportación del "casework" ha dejado una huella duradera en la formación y la práctica de los asistentes sociales. A pesar del análisis crítico de este método y de sus referencias teóricas exclusivamente psicoanalíticas (en Francia), los aspectos positivos han sido incorporados en el saber y el "saber-hacer" profesional. En efecto, el "casework" ha aportado un acercamiento a las personas más científico y menos moralizador, y ha puesto el acento sobre la comprensión del ser humano en toda la dinámica compleja de su personalidad'. La influencia del "casework" ha sido duradera; su contenido, incorporado, retraducido, reutilizado y adaptado al contexto institucional y social francés. Ha sufrido también modificaciones enriquecedoras debidas a las aportaciones de otras referencias teóricas provenientes de la psicología social y de la sociología.

Ahora bien, el "trabajo social de grupo" y el "desarrollo y organización comunitarios" no parecen haber seguido el mismo camino. Los trabajadores sociales todavía hablan de ellos como de métodos "nuevos", "innovadores" hacia los que hay que tender, que hay que conocer y aplicar... Pocos practicantes se acuerdan de que se habla de ellos desde hace mucho tiempo... y de vez en cuando, según la coyuntura socio-económico política, la "moda" vuelve y se vuelve a hablar del "trabajo comunitario", de la acción colectiva, de la animación de grupo... después de algunos años en que profetas aislados predicaban en el desierto.

¿Es el hecho de que la teoría del trabajo social comunitario provenga de los Estados Unidos de América lo que "no ha facilitado la propagación de las pedagogías comunitarias en Francia"? (...) ¿"Problema de traducción, de lenguaje, en unas estructuras habituadas a la transmisión de consignas administrativas y donde valores como el libre arbitrio, la autoayuda (self hele), no tienen cabida", como lo afirma Paul Gueneau? ¿O es debido a la reticencia de los organismos oficiales franceses, los cuales han tomado, desde principios de los años 60, una posición distanciada y crítica respecto de las "teorías importadas"? ¿O se trata aún de una transformación, de una reincorporación diferente, quizás en otro lugar, que ha conservado algunos aspectos y rechazado otros?

En efecto, se han enseñado durante veinte años los métodos del trabajo social de grupo y de trabajo social comunitario en las escuelas de formación inicial, en la formación permanente y en el seno de los organismos de empleo que promueven particularmente estas formas de acción. Y ahora, en los años 80, "prácticamente no se enseña en Francia el trabajo social de grupo, pero he descubierto que esta enseñanza no había desaparecido verdaderamente, en contra de lo que pensaba en un principio, sino que se había modificado". Por otra parte, entre los diecinueve ciclos largos (más de un año) de formación en metodología del trabajo social registrados en 1983-1984, seis hacen mención expresa del trabajo social comunitario, colectivo o de grupo, y otros siete tienen denominaciones genéricas: métodos de trabajo social, aproximación global, métodos de intervención, etcétera. Es cierto que la mayoría de estos últimos incluye también la dimensión de los grupos y de las comunidades. Un número considerable de los "ciclos cortos" y "sesiones" abordan también las dimensiones colectivas del trabajo social.

Esto parece indicar un rebrote de interés por el trabajo social con dimensión colectiva, una movilización creciente de los profesionales para abordar los problemas sociales colectivos —provocados por la crisis económica— con métodos y herramientas también de dimensión colectiva, y una búsqueda de nuevas formas de intervención más adaptadas a la problemática actual. Diversas corrientes señalan que "acabamos de entrar en la era del desarrollo social local, concepto lanzado por el IX Plan, (...) este "nuevo mito" parece tener que tomar el relevo de la desaparecida acción social global. Y para los trabajadores sociales se trata de "una oportunidad para reinventar nuevas prácticas sociales: más coherentes, más descentralizadoras, más colectivas, más eficaces".

2. Definiciones

A. El Desarrollo Comunitario

Ya que se está redescubriendo el “desarrollo social local”, recordemos las definiciones de estos términos, que no nacieron hoy. La dimensión “social local” hace referencia, para nosotros, a un sector geográfico delimitado y restringido (local) y a los diversos aspectos de la vida social (económica, cultural, política, etc.); en este sentido, podemos aproximarla, tal vez, a la noción de comunidad que definiremos más adelante.

En 1956 la Organización de las Naciones Unidas adopta una definición de desarrollo comunitario:

- La expresión desarrollo comunitario entró en el lenguaje internacional para designar el conjunto de procedimientos por los cuales los habitantes de un país unen sus esfuerzos a los de los poderes públicos con el fin de mejorar la situación económica, social y cultural de las colectividades, de asociar estas colectividades a la vida de la nación y de permitirles contribuir sin reserva al progreso del país.
- Todos estos procedimientos suponen dos elementos esenciales: los habitantes participan activamente en los esfuerzos emprendidos con vistas a mejorar su nivel de vida y estos esfuerzos son dejados, en la medida de lo posible, librados a su propia iniciativa; de favorecer y hacer más eficaces la iniciativa, los esfuerzos personales y la ayuda mutua, se proporcionan servicios técnicos y de otro tipo. Los programas, cuya puesta en acción debe permitir toda una serie de mejoras determinadas, se caracterizan por estos elementos.
- Estos programas conciernen generalmente a colectividades locales, puesto que la gente que vive junta en una misma localidad tiene los mismos intereses en común. Algunos de estos intereses son puestos en evidencia por intermedio de grupos técnicos, que tienen por función defender intereses más restringidos que no están ligados esencialmente a la localidad.

Es de subrayar que el texto francés no retorna ni una sola vez al término “comunidad” que reemplaza por “localidad” y “colectividad”.

Esta definición ha sido retomada —y corregida— por el *Comité français de service social* (Comité francés de servicio social) y utilizada, con ligeras variantes, por numerosísimos autores.

El desarrollo comunitario, en su forma más completa, designa al conjunto de acciones dirigidas a la mejora del bienestar de una colectividad generalmente retrasada o enfrentada a dificultades de adaptación, y que responden a dos características principales:

- estas acciones asocian a los esfuerzos de los poderes públicos los esfuerzos propios de la comunidad, de sus grupos, de sus organizaciones, de sus miembros, de sus líderes locales, en los que se estimula la toma de conciencia de sus problemas y el sentido de la responsabilidad, y cuyas iniciativas, adhesión y participación, lo más activa posible, se buscan sistemáticamente;
- pretenden una promoción global de la comunidad, y se integran en un plan de desarrollo equilibrado, a la vez económico y técnico, social y cultural, que pide la colaboración de administradores y técnicos de diversas disciplinas y una coordinación de los medios.

En un sentido más restringido, se puede considerar que hay un esfuerzo de desarrollo comunitario cuando la colectividad, por una toma de conciencia, espontánea o suscitada, de sus propias necesidades, toma la iniciativa, incluso en un sector limitado, de un proceso de mejora de sus condiciones de vida, ya sea valiéndose de las estructuras, instituciones o actividades existentes, ya sea provocando la creación de nuevas estructuras, instituciones o actividades.

B. La Organización Comunitaria

Ha sido definida en la misma época (1955) como un proceso de ayuda a una población para organizarse con el fin de resolver sus problemas; se acerca a la última parte de la definición citada anteriormente. La definición más extendida y corriente es la de Murray Ross [7]:

“La organización comunitaria (...) es un proceso gracias al cual una comunidad identifica sus necesidades o sus objetivos, les da un orden de prioridad, acrecienta su confianza en ella y su voluntad de trabajar para satisfacer esas necesidades o esos objetivos, encuentra los recursos internos y/o externos necesarios para su cumplimiento o su satisfacción, actúa en función de esas necesidades o de esos objetivos, y manifiesta actitudes y prácticas de cooperación y de colaboración en la comunidad.”

Esta definición tiene el mérito de poner el acento sobre la noción de proceso (desarrollo en el tiempo) y sobre las diferentes etapas de éste.

De manera un poco esquemática se puede decir que el “desarrollo comunitario” se aplicaba a los países económicamente dependientes, subdesarrollados, al Tercer Mundo, a las colonias de los países europeos. Designaba el esfuerzo por hacer participar a las poblaciones implicadas en los planes de desarrollo económico y social definidos por los gobiernos o autoridades tutelares. En cambio, la “organización comunitaria” designaba el esfuerzo de organización y de resolución de sus propios problemas de una población circunscrita a una pequeña localidad (ciudad, barrio, pueblo, aldea) y su manera de hacer oír sus necesidades y reivindicaciones por las autoridades competentes. Este tipo de trabajo estaba asociado —probablemente de forma equivocada— a las poblaciones de los países industrializados y “ricos”, principalmente a las poblaciones urbanas.

Organización y desarrollo comunitario. La separación de estas dos definiciones (organización y desarrollo) ha mostrado rápidamente no ser operativa, y los trabajadores sociales franceses apenas si han retomado esta distinción. Varios autores incluso han adoptado la fórmula "organización y desarrollo"; o, como Salberg y Welsh-Bonnard, la han reemplazado por "acción comunitaria", "animación global", etc. Las dos expresiones, así como la combinada organización y desarrollo comunitario, hacen referencia a conceptos similares de progreso a través de la acción local.

Poco a poco estas denominaciones fueron reemplazadas por otras que hoy son de uso corriente: trabajo social comunitario, intervención colectiva, trabajo social ante grupos y comunidades, trabajo social de grupo, etcétera.

C. El Trabajo Social de Grupo

Ha sido definido por Simone Paré de la siguiente manera: *"El trabajo social de grupo es un método que ayuda a los individuos y a los grupos a aumentar sus capacidades de funcionamiento social a través de experiencias en grupo. Su fin es permitirles hacer frente mejor a sus problemas como personas, como grupo o como comunidad. Esto quiere decir que el trabajo social de grupo se dirige tanto a enfermos como a gente perturbada o a personas que son capaces de funcionar normalmente."*

En esta definición se encuentran ya presentes los dos ejes del trabajo social de grupo que la señora Hélène Massa definió como "el modelo de tratamiento social" y "el modelo de fines sociales". El primero, centrado sobre cada miembro del grupo, tiene como fin ayudar a las personas a superar y hacer frente mejor a sus problemas personales, familiares o educativos. El segundo, focalizado en el grupo en cuanto microorganización, tiene como finalidad llevar a buen término acciones destinadas a la mejora de los problemas colectivos, del marco de vida, de categorías de población; puede ser utilizado tanto en un contexto institucional (hogar, hospital, centro social, casa de reposo, etc.) como en un área geográfica restringida (barrio, aldea, etc.).

D. Definiciones de los términos: Comunidad, Colectivo y Grupo

La comunidad. Estas diferentes denominaciones nos llevan a nuevas definiciones de términos y, muy particularmente, al término "comunidad". Este ha sido siempre muy cuestionado en Francia tanto en los textos oficiales, que apenas si lo emplean, como por los profesores que se han mostrado siempre reticentes a su utilización dadas las múltiples connotaciones del término "comunidad".

Según la definición del diccionario, el término comunidad se refiere al *“carácter de lo que es común... similitud, identidad, conjunto de ciudadanos de un Estado, de habitantes de una ciudad o aldea, reunión de personas que viven juntas, personas sometidas a una regla religiosa, asociación, reunión de personas que tienen intereses comunes”*.

El término comunidad designa en francés tanto un régimen matrimonial, un grupo religioso, una “nueva” estructura familiar, como un grupo social que vive junto, que tiene bienes comunes, intereses y fines comunes. Ahora bien, en inglés y en los países anglosajones, “el término comunidad no se refiere exclusivamente, como en francés, a una colectividad fuertemente integrada”, hace referencia a una localización geográfica restringida, a una unidad de vida social: aldea, barrio, ciudad pequeña, parte de un extrarradio, etcétera. La corriente sociológica nacida de la “Escuela de Chicago”, ha elaborado un número importante de “estudios de comunidad”.

El concepto de “comunidad” ha sido utilizado con dos significaciones, una es la definición de un espacio delimitado donde existe una organización de vida social parcial (barrio, aldea), la otra hace referencia a la calidad de las relaciones que se entretienen entre las personas y los grupos fundadas sobre redes abiertas de ayuda mutua, por la importancia de las relaciones primarias y de la familia extensa, y por la ausencia de sociabilidad institucionalizada. Esta doble significación espacial y cualitativa vuelve el uso del término comunidad vago e impreciso, si a esto se añaden las otras significaciones propiamente francesas (régimen de matrimonio, grupo religioso) ¡nos encontramos con muchas significaciones diferentes para una misma palabra!

Por otra parte, la tradición sociológica francesa ha dado una definición bastante diferente de la que han dado las escuelas inglesa y norteamericana. En efecto, G. Gurvitch ha definido la comunidad como uno de los grados del Nosotros. El “nosotros”, o “sociabilidad por fusión parcial” (nosotros los franceses, nosotros los trabajadores sociales, nosotros los estudiantes, nosotros los sindicalistas, etc.), tienen, para el autor, diversos grados de intensidad: la masa, la comunidad y la comunión. “Hay que entender por masa el grado mínimo de intensidad en la participación en el Nosotros (...) se debe comprender por comunidad el grado medio de intensidad en la participación en el Nosotros (y) conviene ver en la comunión el grado máximo de intensidad en la participación en el Nosotros.” Gurvitch —que ha sido después retomado por otros autores— se ha manifestado contra la confusión tan frecuente entre los grados de intensidad del “nosotros” y de los grupos; y también contra “toda tentativa de fijar una jerarquía universalmente válida entre masa, comunidad y comunión; el establecimiento de tal jerarquía es imposible”.

Estas diversas definiciones del término “comunidad” son demasiado contradictorias, demasiado alejadas las unas de las otras, demasiado diferentes para hacer una síntesis operativa, utilizable en la práctica de los trabajadores sociales. Parece evidente que el término “comunidad” no tiene la misma significación en Francia que en la cultura anglosajona, su introducción en trabajo social ha originado, ciertamente, innumerables problemas de terminología. Por esta razón no utilizaremos el término “comunidad” o “comunitario” en esta obra, sino más bien los términos “colectivo” y “grupo”.

Colectivo

Este término se utiliza normalmente para designar lo contrario de individuo, de unidad. Según el diccionario, la palabra colectivo, cuando se utiliza como adjetivo, indica: *“Que comprende, que abarca, que es propio de varias personas o varias cosas... Que no tiene en cuenta más que el conjunto, global... Que expresa una idea de grupo, de reunión (como muchedumbre, tropa, ejército). Que designa una colección, un conjunto de personas o cosas (como asamblea, enjambre, montón, etc.)”*.

En cuanto sustantivo expresa una idea de grupo, de reunión: *“Grupo de personas que delibera sobre un problema, que asegura una tarea política, social o sindical precisa: colectivo de abogados, colectivo de médicos”*. Esta definición corresponde, pues, a dos significaciones, la de conjunto que contiene varias unidades—el término colectivo es el opuesto de individuo o de unidad—y la de grupo de personas que tiene una tarea y objetivos en común.

En trabajo social el término “colectivo” ha sido utilizado con circunspección, se lo ha empleado para designar las necesidades o los problemas que atañen o que conciernen a más de una persona, y se habla entonces de “necesidades colectivas” y de “problemas colectivos”, pero hasta el presente no se ha utilizado jamás—que sepamos nosotros— este término para designar un tipo de intervención social dirigida a grupos y a unidades de vida social más amplias.

Grupo

El diccionario da de este término una definición muy amplia que incluye cosas, personas, clasificaciones: *“Conjunto de cosas (grupo de árboles); conjunto de personas o de cosas que tienen un carácter común (en una clasificación); conjunto de personas que tienen alguna cosa en común, independientemente de su presencia en el mismo sitio (raza, asociación); reunión de varias personas en un mismo lugar”*.

Las numerosas definiciones de grupo dadas por los psicólogos y sociólogos ponen de relieve otras variables, notablemente la calidad de las relaciones y de las influencias recíprocas entre los miembros del grupo. Así, *“un grupo está constituido por al menos dos personas que comparten normas y valores y cuyos roles sociales están en estrecha interrelación”*. *“Un grupo puede definirse como una pluralidad de individuos en contacto los unos con los otros, que tienen en cuenta la existencia de unos y otros y que tienen conciencia de cierto elemento común importante”*.

La caracterización del “grupo primario” hecha por C. H. Cooley y retomada a continuación por diversos autores, introducía además la variable del tamaño del grupo, el cual debía ser lo suficientemente pequeño como para permitir a cada uno de sus miembros comunicarse con los demás en una relación cara a cara.

Si el grupo se caracteriza por las influencias recíprocas que los miembros ejercen entre ellos en las comunicaciones verbales y no verbales, que se traducen por las nociones de interdependencia y de interacción, un grupo es, pues, diferente de los espectadores reunidos para ver un film o de los pasajeros de un mismo autobús. Este aspecto ha sido fuertemente subrayado en los diversos escritos sobre el trabajo social con grupos.

La definición de grupo propuesta por G. Gurvitch —a pesar de su difícil abordaje en una primera lectura— es probablemente la más completa: *“El grupo es una unidad colectiva real, pero parcial, directamente observable y fundada en actitudes colectivas continuas y activas, que tiene una tarea común que realizar; unidad de actitudes, de tareas y de conductas que constituye un cuadro social estructurable, tendiente a una cohesión relativa de manifestaciones de la sociabilidad”*. El grupo es aquí definido al mismo tiempo como un conjunto de individuos (colectivo) y como una unidad en sí, siendo el grupo algo más que una suma de los miembros que lo componen; esta “unidad colectiva” es parcial pues se inserta en la realidad de la sociedad global —y de las clases sociales— de la que forma parte. Son justamente las actitudes (colectivas, continuas y activas) las que “permiten la constitución de modelos, signos, reglas, símbolos, ideas, valores” y también las que hacen evolucionar y modificar los de la sociedad global. El grupo ejerce una fuerza unificadora que tiende hacia la cohesión.

3. Las dimensiones individual y colectiva del Trabajo Social

Las definiciones de los términos que hemos expuesto en el párrafo precedente nos llevan a definir qué es la dimensión y la intervención colectiva en trabajo social. Lo haremos con relación a la dimensión e intervención individuales y mostrando que las dos se interpenetran.

La palabra “**dimensión**” hace referencia a número, talla, tamaño, volumen, a una unidad de medida más o menos grande, pues. Preferimos utilizar esta palabra en lugar de la de “nivel” que puede hacer pensar en cualquier tipo de jerarquización, en una escala de valores entre lo individual y lo colectivo.

El término “**intervención**” se refiere a la acción realizada por el trabajador social ante (y con) el usuario o cliente. Intervenir quiere decir “tomar parte voluntariamente, hacerse mediador, interponer su autoridad”; su significación es más fuerte que la de acción, aunque a menudo ambos términos sean utilizados como sinónimos.

Durante mucho tiempo se han opuesto las dimensiones colectiva e individual: en los Estados Unidos de América, la formación en trabajo social se dividía según los métodos, las formaciones básicas preparaban para el “Master” (maestría) en trabajo social individual, en trabajo social de grupo o en trabajo social comunitario. En Francia, la perspectiva ha sido siempre más edéctica: la dimensión individual ha sido una constante tanto a nivel de la práctica como a nivel de la formación. La dimensión colectiva, como hemos visto al principio de este capítulo, se ha impuesto según épocas históricas bien determinadas. Actualmente, esta dimensión colectiva, que vuelve con fuerza, se inscribe en un contexto marcado por la

crisis económica internacional de larga duración, el fin del mito del crecimiento ilimitado, la búsqueda de nuevas formas de intervención social adaptadas a esta situación.

Esta oposición —que se ha traducido a veces en una valoración diferente de las dos dimensiones con preferencia sea por lo individual sea por lo colectivo— no nos parece que se corresponda con la realidad de la práctica de los trabajadores sociales. Pues es sobre el terreno, en las instituciones, en los barrios, en donde nos vemos confrontados simultáneamente con las dimensiones individual y colectiva, donde nos vemos llevados a intervenir con individuos, pero también con unidades sociales más amplias (grupos, conjunto de inmuebles, área geográfica).

En efecto, los trabajadores sociales intervienen con individuos, familias, grupos pequeños, un barrio (o área geográfica), una institución. Estas dimensiones del cliente (o usuario) serán utilizadas en esta obra para distinguir la intervención individual y la intervención colectiva.

Dimensión del cliente	Tipo de intervención
Individuo (todas las edades)	Individual y familiar
Familia	
Grupo familiar	
Grupos (diversos tamaños)	Colectiva
Barrio, área geográfica	
Instituciones	

Podemos, sin embargo, afirmar que en una intervención individual ha de tenerse en cuenta la dimensión colectiva e inversamente, en una intervención colectiva está presente la dimensión individual.

A. La intervención individual y la dimensión colectiva

En una intervención con un individuo o con una familia, la dimensión colectiva se nos presenta en dos formas: en primer lugar **hay que volver a situar a la persona en los diversos grupos a los que pertenece**: familia, tiempo libre, trabajo, vecindad, amigos, grupos confesionales, políticos, asociaciones, etc. Toda persona, incluso aislada, forma parte de los grupos que existen en la vida social. Se la tiene, también, que ubicar en su entorno o contexto social particular: todos vivimos en un barrio, en una ciudad, en una región particular. Este entorno tiene una vida cultural, una vida asociativa, deportiva, comercial, educativa, política, económica, etc. en el seno de las cuales el individuo evoluciona, se realiza como persona, se debate y lucha. A veces, será también necesario reubicar a la persona en el seno de la **red de relaciones** significativas que mantiene con personas y grupos, a veces alejados geográficamente, pero que constituyen los soportes de solidaridad, de ayuda y los lazos afectivos más importantes. La toma en consideración de la red relacional significativa de las personas es cada vez más utilizada en la intervención de los trabajadores sociales.

En segundo lugar, *la situación (problema, demanda)* que presenta la persona o la familia ha de apreciarse, *debe evaluarse*, en función del contexto social global de una época histórica dada y de un lugar determinado. Este es otro aspecto de la dimensión colectiva presente en nuestras intervenciones individuales. Tomemos en ejemplo: vamos a apreciar y evaluar una situación familiar de desocupación del jefe de familia de forma muy diferente si nuestra intervención se sitúa hoy, en 1987, o si ésta se sitúa hace 25 años en un período de crecimiento económico y de pleno empleo. Recordemos igualmente, lo que ha podido cambiar en nuestras intervenciones con una mujer que desee interrumpir un embarazo no deseado, en los últimos 10 o 12 años. El contexto social global evoluciona, cambia, produce modificaciones de las normas y los comportamientos y nuestra intervención individual se inscribe en este contexto colectivo.

B. La intervención colectiva y la dimensión individual

Una primera dimensión individual es bien conocida por los trabajadores sociales que constatan, a menudo, que el mismo tipo de situación se plantea a un cierto número de personas de las que ellos se ocupan, y que, a partir de esta constatación, organizan una intervención colectiva con ellas. Así pueden nacer intervenciones en beneficio de ciertas categorías de población o actividades de grupo para ciertos tramos de edad. Los diversos trabajadores sociales —consejeros en economía social y familiar, asistentes de servicio social, educadores especializados, animadores socioculturales, etc.— utilizan también su conocimiento individual de un cierto número de personas para actuar en la realización de una intervención colectiva: constitución de grupos centrados en una o varias actividades, organización de estructuras de animación, etcétera. El conocimiento individual puede así ser el origen de una intervención colectiva, y numerosos problemas pueden ser tratados con la formación de grupos pequeños de personas implicadas.

Una segunda dimensión individual en la intervención colectiva consiste en apoyarse en “personas enlace” (*personnes relais*). Estos individuos son habitualmente “nudos” de comunicación en un barrio, sea porque ocupan un lugar privilegiado (lugar geográfico o espacial, función determinada: guardia, conserje, etc.), sea porque pertenecen a varios grupos (miembros de asociaciones de inquilinos y también del club deportivo e incluso de un grupo de padres de alumnos. etc.) y pueden así transmitir lo que pasa en las diversas instancias en las que participan. Puede incluso tratarse de líderes reconocidos y respetados por una amplia franja de la población del barrio, o de los notables insertos en la vida social (el médico. el sacerdote, etc.).

Encontramos también la dimensión individual en los grupos y en la consideración de las motivaciones para participar en las acciones emprendidas. En efecto, la intervención colectiva se apoya ampliamente en estructuras de grupo, ya se trate de grupos llamados “naturales” (que existen habitualmente en la vida social) o de grupos constituidos por el trabajador social. En cualquier caso, estos grupos están compuestos por personas, y cada una aporta sus competencias, sus capacidades, sus potencialidades (Ayudar a cada individuo a desarrollar al máximo sus capacidades específicas, significa permitirle acrecentar sus satisfacciones a través

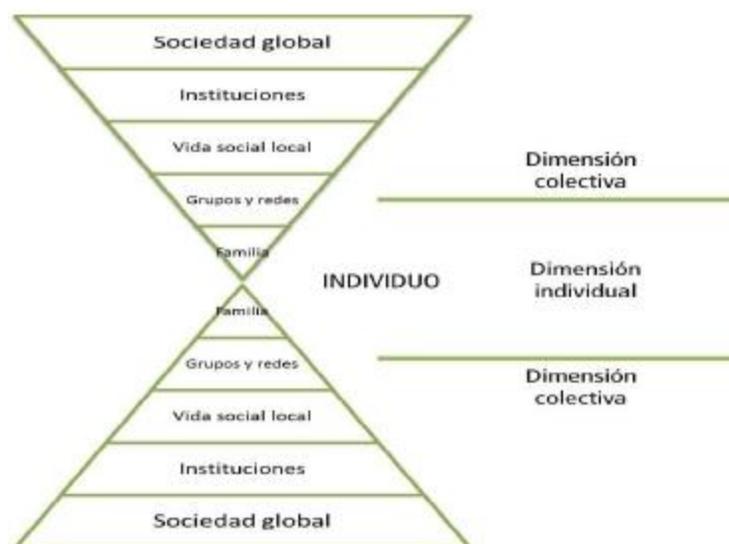
de una participación creativa en la vida del grupo y acrecentar también las oportunidades de éxito de dicho grupo en los objetivos que se propone alcanzar.

El papel de los individuos es fundamental en toda acción colectiva, sobre todo porque las motivaciones para participar y actuar con otros son siempre motivaciones individuales, más o menos reforzadas por el grupo. Si la motivación más movilizadora para la acción es, muy a menudo, el descontento, otras motivaciones deben también ser tomadas en cuenta: la búsqueda de prestigio, de reconocimiento, el deseo de prestar servicio, de ser útil (a sí mismo y a los otros), ser solidario, etcétera.

En cuanto trabajadores sociales, no podemos descuidar todos esos aspectos diferentes de la dimensión individual cuando intervenimos a nivel colectivo. Individual y colectivo son los dos polos opuestos de una misma realidad social, constituyen una fuente de tensión conflictiva. En nuestra práctica, y cualquiera que sea nuestra intervención sobre el terreno, los dos polos coexisten de manera contradictoria y dinámica. Justamente es esta oposición entre individual y colectivo, esta tensión conflictiva entre estas dos dimensiones, la que es causa de reflexión, de cuestionamientos, y, para los trabajadores sociales, de intervenciones creativas.

El cuadro siguiente intenta ilustrar esta movilidad y el juego de fuerzas que actúan entre lo individual y lo colectivo. El individuo, en el centro de la figura, recibe la influencia de la sociedad global, de las instituciones, de la vida social local (su barrio, su ciudad, su pueblo, su lugar de trabajo), de los grupos y las redes relacionales de las que participa, de su familia. A su vez, él actúa sobre estas mismas instancias en orden decreciente. La superficie de cada unidad simboliza el grado de influencia recibida o dada, así el individuo soporta una influencia muy fuerte de la sociedad global, pero cuando él mismo actúa sobre la dimensión colectiva, tiene tan sólo una influencia directa muy débil sobre la sociedad global.

FUERZAS ACTUANTES ENTRE LO INDIVIDUAL Y LO COLECTIVO



4. El modelo de Intervención Social: bases conceptuales

En una obra anterior hemos desarrollado el "modelo de intervención social" por oposición a lo que allí hemos llamado "modelo médico". Pero ¿cómo definir un "modelo"? Un modelo es una construcción propuesta para servir de ejemplo, de representación, "para servir a la reproducción, a la imitación". Un modelo en artes plásticas es un objeto utilizado como guía, como ejemplo y en el que se inspira el artista para pintar su cuadro o esculpir su estatua. En trabajo social, un modelo puede ser utilizado de la misma manera que por el escultor o el pintor: sirve para inspirarse, como ejemplo, para imitar, pero también para superar y mejorar.

Como definición de "modelo en trabajo social" adoptaremos aquí la elaborada por C. Meynet: *El modelo o la aproximación en trabajo social es un conjunto coherente de pensamientos (conceptos) referidos a teorías, sentimientos y actitudes, de acciones que dibujan una "forma", guía de una intervención social.* Es este conjunto coherente de pensamientos, sentimientos, actitudes y acciones, que trataremos de delimitar presentando el modelo de intervención en trabajo social. Este modelo no es corriente todavía en la práctica de los trabajadores sociales, pues el trabajo social se ha referido durante decenios, y se refiere aún, al modelo médico. Definiremos primero éste para, a continuación, compararlo con el modelo de intervención.

El modelo médico se basa en una serie de "pensamientos que se refieren a teorías": en efecto, el médico posee un *saber teórico* acumulado que se traduce en términos de conocimientos (biología, psicología y patología). Conoce el cuerpo sano, las diferentes funciones y las diferentes enfermedades. De estas últimas conoce las causas, las manifestaciones o síntomas y los medios de tratamiento. Estos conocimientos están limitados, por supuesto, a lo que la investigación y la práctica médica han permitido sacar a la luz y a lo que el desarrollo de la bioquímica ha permitido en la elaboración de medicamentos. Estos conocimientos se articulan en torno a la noción de norma. La norma en el modelo médico es la frontera que separa la "salud" de la "enfermedad". La enfermedad es tratada con arreglo a la concepción de lo que es la salud, el cuerpo en buen funcionamiento. El conjunto de "sentimientos, actitudes y acciones" que se desprende de estos conocimientos acumulados y de la utilización de la escisión enfermedad-salud es de orden diverso: en primer lugar se trata de aplicar la norma y el saber a la situación particular del "paciente", a continuación se trata de decir de qué sufre la persona, de "diagnosticar su enfermedad". Después de lo cual, apoyándose siempre en estos conocimientos, se prescribirá un tratamiento al enfermo que tiene como fin curarlo y, por tanto, reconducirlo a la norma. El médico es en esta coyuntura aquel *que sabe*, el *que prescribe*, el que curará los males que el otro sufre.

Este modelo es cuestionado hoy por ciertos miembros del cuerpo médico que buscan otra relación entre médico y enfermo: considerar a la persona en el conjunto de sus facetas biológicas, psicológicas y sociales y no solamente la enfermedad que ella sufre. Las medicinas llamadas "suaves", el desarrollo de las especializaciones en enfermedades psicosomáticas, la desmedicalización de ciertos cuidados, contribuyen —en el mismo medio médico— a la búsqueda de otro modelo distinto del que acabamos de describir.

El modelo médico en el que se han inspirado los trabajadores sociales desde hace décadas, implicaba la transposición de las ideas, actitudes y acciones del dominio físico al dominio social. Nosotros hemos transferido los términos (diagnóstico social, tratamiento social), hemos intentado elaborar un saber organizado de las "enfermedades sociales". Pero estas transferencias condicionan también nuestra posición con respecto al saber-poder (aquel que sabe de lo que sufre el otro, aquel que tiene el poder de "curarlo"), y con relación a la línea de demarcación, la frontera entre enfermedad y salud. A fuerza de buscar la norma que nos permitiría distinguir al enfermo del sano (al inadaptado del adaptado, al loco del cuerdo, al marginal de los que no se separan de la norma) hemos, tal vez, dejado de ver lo esencial: la fuerza dinámica de la vida (social), la capacidad de cambio, de evolución, el movimiento que existe en toda sociedad con sus mecanismos propios, y sus repercusiones sobre los individuos y los grupos que la componen.

El modelo de intervención Social se distingue del modelo médico por dos elementos de fondo: primero, el lugar y el poder atribuidos al trabajador social, y segundo, la consideración prioritaria de los aspectos positivos y dinámicos de la situación del cliente.

En efecto, en el modelo de intervención social el lugar y el poder atribuidos al trabajador social son diferentes. Primeramente, la acción del trabajador social no comienza después del "diagnóstico", su intervención se inicia desde el primer contacto con el cliente: la mirada, la acogida, la manera de presentarse, la calidad de la escucha, las preguntas planteadas, modifican ya algo, cambian la imagen que el cliente tiene de sí mismo y de su entorno, introducen un dato nuevo en la situación presente. La intervención social se inicia inmediatamente, sin esperar las etapas preliminares de recolección de datos, sin que el trabajador social haya tenido tiempo de conocer las personas o las situaciones de manera profunda.

En una situación social *"uno se encuentra ante una situación definida de antemano por aquellos que están implicados en ella (...). Desde el instante en que uno se ve enfrentado a una situación cualquiera, ya se encuentra uno mezclado, y, a partir de ahí, se quiera o no, se interviene. Un médico, de ordinario, no tiene el sentimiento de intervenir de esta manera (...) su intervención verdadera comienza con el tratamiento, después que ha hecho lo necesario para llegar a un diagnóstico (...). Por el contrario, nosotros intervenimos y modificamos la situación desde el instante en que entramos en escena, lo queramos o no. Además, nuestra intervención comienza a transformarnos a nosotros al mismo tiempo que a la situación, a causa de las relaciones recíprocas"*. En la intervención social, la modificación de la situación comienza desde el primer contacto entre el trabajador social y los interesados. El trabajador social llega un poco como intruso en un contexto del que no conoce previamente las circunstancias; no sabe nada, le queda todo por descubrir, los datos de la situación se encuentran en posesión de los propios interesados. Los clientes no solamente son los que conocen su situación, también son ellos los que conocen las soluciones más apropiadas para sus problemas y las que convienen mejor a sus deseos y proyectos.

La situación del trabajador social no es, entonces, la de la persona que sabe, que va a aportar remedio, que va a curar. Se ha convertido en aquel que va a descubrir una situación desconocida, que va a examinar esta realidad con los interesados, que va a para encontrar las soluciones más adaptadas y que —en el curso de este proceso— va a introducir cambios, pero va también a ser él mismo modificado gracias al intercambio y al juego de las reciprocidades.

El segundo elemento de fondo que distingue el modelo de intervención del modelo médico es la toma en consideración prioritaria de los aspectos positivos y dinámicos de la situación del cliente. La huella del modelo médico y psicoterapéutico nos ha condicionado fuertemente a analizar toda situación social en términos de patología y de enfermedad. Nos hemos vuelto capaces de percibir todo “lo que no funciona”, todo lo que se aleja de las normas sociales admitidas en un lugar y en un tiempo dados.

Este acento puesto sobre la patología ha impregnado también el trabajo social comunitario y el trabajo social de grupo. Jean-François Médard definió así el concepto de “desorganización social” que él aproxima al de anomia de Durkheim: *“La desorganización social (se define) como una disminución de la influencia de las reglas de comportamiento existentes sobre los miembros individuales del grupo (...) (Esta) acarrea el debilitamiento de la solidaridad de grupo, y a partir de ahí, el conflicto y la desintegración”*. Propone a continuación apoyarse sobre el concepto de desorganización social con el fin de construir un “método de reorganización de las comunidades: la organización comunitaria”. Partiendo, no de las diversas posiciones doctrinales, sino de la idea de desorganización de la sociedad, nos parece que disponemos de un punto de partida relativamente sólido: la organización comunitaria es ante todo un esfuerzo deliberado de reconstrucción social al nivel de la comunidad local.

Esta manera de poner de relieve la “patología social” implica la existencia de una idea de “salud social”, de la vida social que se ha conocido, que no se tiene ya, que se ha perdido, que “sé añora aún y que se desea reencontrar. ¿Se trata de la búsqueda de un “paraíso perdido”? ¿De la búsqueda de la vida del pueblo —mítica y mitificada— que compensaría todos los males de la vida moderna, que permitiría al hombre vivir al abrigo de todos los desatinos de la vida ciudadana y urbana? Todo ocurre como si se estuviera a la búsqueda de ese pasado que ya no existe y que probablemente no ha existido jamás. Se habla, entonces, de reencontrar, re-construir, re-organizar, re-crear, re-constituir, re-habilitar una vida social ideal que se ha perdido: La de la mítica aldea rural.

El modelo de intervención social toma como base de apoyo los elementos positivos y dinámicos existentes, tanto en una intervención con individuos y familias como con unidades de vida social más amplias. En lugar de centrar la acción en los puntos “enfermos” o “desorganizados”, se la centra en los cambios en curso, en las fuerzas en presencia, en las modalidades particulares de comunicación y de relación entre las personas y los grupos, en las potencialidades, en sus dinamismos. Esta voluntad de enfocar lo positivo constituye un cambio radical de aproximación en trabajo social y necesita un decondicionamiento y una nueva perspectiva por parte de los trabajadores sociales. La imagen utilizada por Edgar Morin con respecto al problema de la organización del conocimiento nos parece que ilustra completamente nuestro propósito: “En el momento incierto del tránsito de la visión

geocéntrica (**ptolomeica**) a la visión heliocéntrica (**copernicana**) del mundo, la primera oposición entre las dos visiones residía en el principio de selección/rechazo de datos: los partidarios del geocentrismo rechazaban como no significativos los datos inexplicables según su visión, mientras que los otros se fundaban en estos datos para concebir el sistema heliocéntrico. Entonces, la simple permutación entre Tierra y sol fue mucho más que una permutación ya que fue una transformación del centro (la Tierra) en elemento periférico y de un elemento periférico (el sol) en centro. El nuevo sistema tiene los mismos componentes que el antiguo (los planetas) y utiliza a menudo los mismos cálculos. Pero toda la visión del mundo ha cambiado”.

La mirada puesta sobre una situación la colorea y le da juegos de luces diversos. La situación es, tal vez, la misma, pero nuestra manera de verla la transformará de manera diferente: un barrio muy modesto de la periferia de una ciudad será aprehendido de manera muy diferente si nuestra mirada pone de relieve en primer lugar la tasa de desocupación, el ausentismo escolar de los adolescentes y la tasa de alcoholismo de las mujeres en el hogar: o si el acento es puesto sobre todo en el gran número de asociaciones realmente activas, las redes importantes de ayuda mutua y de solidaridad, el aspecto cuidado de los espacios verdes comunes. y la abundancia de los lugares de encuentro y de intercambio informales existentes. Estas dos maneras diferentes de aprehender el mismo barrio pueden parecer caricaturescas. Sin embargo no lo son. Basta con pedir a cada trabajador social que intervenga en un mismo territorio que describa las principales características de esta área geográfica para tener cuadros bastante diferentes. Si estas descripciones fuesen comunicadas a los habitantes, éstos encontrarían, probablemente, el cuadro irreconocible.

Pero, ¿cuál de estas dos imágenes de un mismo barrio, nos permite, en cuanto trabajadores sociales; realizar una acción colectiva que aporte los cambios deseados por la población que haga los habitantes más aptos para controlar y resolver sus problemas colectivos? ¿Cuál de estas dos imágenes nos da los mejores puntos de apoyo para llevar a término una acción colectiva? ¿Cuál de las dos imágenes de su propio barrio dará a los habitantes deseos de movilizarse, de hacer cosas juntos? Ciertamente la segunda.

El acento puesto sobre los aspectos positivos y dinámicos, no elimina los problemas descritos en la primera imagen, es la centralización lo que cambia. Lo que en una es central, en la otra se vuelve un fenómeno secundario y periférico, ¡una verdadera revolución copernicana!

A nivel de las “actitudes, sentimientos y acciones” el modelo de intervención social preconiza ponerse de entrada en una posición activa y optimista, y arrastrar hacia esta perspectiva a los usuarios. Se trata, pues, de poner el acento sobre la esperanza; de subrayar y valorar los aspectos positivos, de utilizar un pequeño cambio —por mínimo que sea— como palanca de dinamismos nuevos.

El modelo de intervención, tal como acabamos de definirlo, torna sus fuentes teóricas por una parte, de las concepciones de Carl Rogers, para quien los individuos son guiados —en sus comportamientos y en sus actos— por necesidades de crecimiento, de salud y de autorrealización; y por otra parte, de las diversas corrientes de psicología, notablemente,

la corriente dinámica y la corriente interaccionista [47]. La corriente dinámica se refiere a las concepciones e investigaciones de Kurt Lewin y sus colaboradores, cuyos trabajos sobre el cambio, las resistencias al cambio, las nociones de "campo" y de interdependencia, constituyen contribuciones de una gran importancia. La corriente interaccionista reagrupa a autores tales como R. Bales, que han analizado los fenómenos de comunicación y de interacción entre las personas en el seno de los grupos.

El modelo de intervención se apoya sobre cuatro conceptos: el concepto de cambio, el concepto de contradicción, el concepto de interdependencia y el de equilibrio dinámico.

A. Concepto de Cambio

Cambio significa, una modificación, una reorganización, una variación, un desplazamiento en la naturaleza o en la dirección de una estructura o de un proceso. **Desarrollo**, a diferencia de "cambio", implica un cambio continuo en el tiempo. Así, el concepto de cambio explicita una modificación que puede ser brusca, rápida e incluso inesperada, o bien puede ser progresiva, inserta en una evolución lenta, que se llama entonces desarrollo.

El concepto de cambio no define ni la dirección exacta del desplazamiento, ni la naturaleza de las modificaciones o variaciones; no precisa, tampoco, si las modificaciones o la dirección de los desplazamientos son buenas o malas, positivas o negativas; designa, simplemente, un grado de transformación. Esto nos parece que es uno de los aspectos esenciales del concepto de cambio y que diferencia fundamentalmente de otros términos utilizados en trabajo social, tales como "ayuda", "progreso", etc. Esta ventaja se transforma, sin embargo, en una dificultad y en una exigencia suplementaria cuando se lo utiliza como concepto operativo en trabajo social. Entonces, la utilización del concepto de cambio necesita la definición previa de: qué se quiere cambiar, para qué y quién quiere cambiarlo, qué se quiere alcanzar como nueva situación, etcétera.

Por otra parte, la utilización de este concepto nos aporta una herramienta válida de medida y de evaluación. En efecto, la evaluación podrá hacerse, entonces, en términos de medida del cambio —de las variaciones y modificaciones— entre la situación de partida y la situación final tras la intervención del trabajador social. Pero también en este caso la utilización es ardua, pues no se puede medir la transformación si no se toman los mismos puntos de referencia antes y después, es decir, si no se han definido previamente las variables susceptibles de ser modificadas.

El reconocimiento de la motivación del cliente para cambiar, se vuelve entonces una clave esencial para la intervención del trabajador social; el nivel de malestar sentido en la situación actual y el grado de esperanza de alcanzar un cambio satisfactorio son datos esenciales y dinámicos en el proyecto de intervención. En contrapartida, la detección de los frenos y resistencias al cambio, tanto individuales como colectivos, llega a ser también importante, pues toda situación de cambio conlleva inevitablemente tensiones, sentimientos ambivalentes u hostiles, conflictos, etcétera.

“Cambio significa movimiento y movimiento, fricción. Sólo en el vacío el cambio y el movimiento podrían producirse sin la aspereza y el calor del conflicto.” 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.

B. Concepto de Contradicción

Lo que precede nos lleva a considerar otro concepto clave de la práctica social: el de contradicción. La mayor parte de nosotros hemos sido enseñados a disociar constantemente cada cosa de su contrario y a mirar al mundo tan sólo en términos de dicotomía: separamos la vida de la muerte, lo que es bello de lo que es feo, lo que es bueno de lo que es malo. Pero, de hecho, desde el nacimiento morimos cada día un poco, lo que nosotros consideramos bello lo es sólo porque existe lo feo para poder compararlo, lo que es bueno para mí es malo para algún otro.

El concepto de contradicción nos lleva a mirar todo lo que nos rodea como indisolublemente ligado a su contrario; a percibir cada acontecimiento en su relación contradictoria entre lo positivo y lo negativo, lo bueno y lo malo. Esta manera de ver nos permite también considerar las situaciones en toda su complejidad y su dinamismo.

Un ejemplo banal puede ilustrar estas palabras: una familia se muda de casa, situación de cambio corriente tanto en la vida cotidiana como en la práctica del trabajo social. Si se considera esta mudanza recurriendo al concepto de contradicción, veremos que la familia en cuestión tiene más espacio, más comodidad. el alquiler es prácticamente el mismo; veremos también que los trayectos del domicilio al lugar de trabajo son más largos y más caros, que los niños tuvieron que cambiar de escuela, que las relaciones con la vecindad, los comerciantes, etc. se cortaron, que los hábitos de vida han variado, etc. Afinando nuestro análisis, encontraremos que lo que es positivo para un miembro de la familia lo es menos para el otro, lo que es bueno para el conjunto no lo es para cada una de las partes.

“Viendo cada cosa en su dualidad se comienza a distinguir un sentido y a saber a qué atenerse. Son las contradicciones, y el efecto recíproco de sus tensiones constantes, las que constituyen el terreno propicio a la creatividad. Desde que aceptamos el concepto de contradicción, comenzamos a percibir cada problema como un conjunto cuyo sentido es dialéctico. Admitimos entonces que para cada positivo existe un negativo. (...) Es lo que Bohr llama la complementariedad, significando que el juego de fuerzas aparentemente conflictivas o efectivamente contrarias constituye la verdadera armonía de la naturaleza.”

C. Concepto de Interdependencia

Los diferentes trabajos de psicología social de Kurt Lewin y sus colaboradores nos han dejado una rica materia conceptual que puede ser utilizada en el ámbito del trabajo social. Y más particularmente lo que concierne a la noción de campo social y a la de interdependencia.

La noción de campo social es un instrumento básico para el análisis de la vida de grupo, "esto quiere decir que se considera que el acontecimiento social se produce en —y es el resultado de— un conjunto de entidades sociales coexistentes, tales como los grupos, los subgrupos, los miembros, las barreras, los canales de comunicación, etc.". Esta noción de campo social nos permite mirar la problemática individual o colectiva insertada en un conjunto de fuerzas coexistentes, en un conjunto dinámico. Las relaciones entre las diferentes partes que lo componen y sus influencias recíprocas pueden estudiarse a partir del concepto de interdependencia.

Este significa que entre los individuos y su entorno, entre los diversos grupos en un mismo campo social, existen relaciones e influencias recíprocas. Se comprende mejor cuál es la naturaleza de un conjunto dinámico utilizando este concepto de interdependencia. "Se dice, a menudo, que un conjunto es algo "más" que las partes que lo componen. Un conjunto sólo puede ser estudiado y definido sobre la base de la interdependencia de las partes que comprende. Se debe simplemente admitir que un conjunto tiene propiedades diferentes de las que tienen sus partes."

El concepto de interdependencia —relaciones e influencias recíprocas entre las diferentes partes de un conjunto— nos resulta particularmente útil en trabajo social para analizar la vida de los grupos y de unidades sociales más amplias (barrio, ciudad, aldea). Así, nuestro trabajo con un grupo tendrá en cuenta no sólo las interrelaciones entre los diferentes miembros del grupo, sino también los lazos de cada individuo con otros grupos a los que pertenece, las relaciones del grupo en su conjunto con otros grupos y con instituciones del campo en que ejerce sus actividades.

D. Concepto de Equilibrio Dinámico

Los tres conceptos que acabamos de mencionar —cambio, contradicción, interdependencia—, cuando los aplicamos al trabajo social, nos permiten percibir la situación del cliente en términos de equilibrio dinámico. Una situación en equilibrio es aquella en que las fuerzas contradictorias en presencia se anulan recíprocamente, no hay variación ni movimiento. Pero, el equilibrio en cuestión está 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.

La ruptura provoca la búsqueda de un nuevo equilibrio; nos encontramos entonces en pleno período de cambio intenso, de reajuste, de conflicto, de movilización personal. La contradicción y la interdependencia entre los diferentes elementos de la situación se tornan claramente perceptibles para los interesados.

Pero, una vez alcanzado, el nuevo equilibrio se verá constantemente amenazado por otras situaciones de ruptura que llevarán de nuevo al cambio y a la búsqueda de un nuevo equilibrio, y así hasta el infinito, en una dinámica constante a la que todos los seres humanos están sometidos.



Bases sobre las cuales se fundamenta el modelo de intervención

Notas bibliográficas:

1. La "Fédération des centres sociaux de France" fue creada a principios de los años 1920 por el equipo de la residencia social de Levallois dirigido por Marie-Jeanne Bassot. Ver capítulo I de Guerrand y Rupp, *Brève histoire du service social en France*, Privat, Toulouse, 1978.
2. Citado en Gibaux. Danyéle, *Histoire du travail social de groupe et évolution de son enseignement en France*, memoria de fin de formación. Extractos publicados en *Forum*, No. 26, octubre 1983, París.
3. Pascal, Henri, "Quelques notes sur ('évolution de la méthodologie du service social en France", en De Robertis, *Méthodologie de l'intervention en travail social*, col. Socioguides, Le Centurion, París, 1981. (Hay edición en español: *Metodología de la intervención en trabajo social*. El Ateneo: Buenos Aires, 1988.)
4. Guerrand y Rupp, *Brève histoire...*, op. cit.
5. Citado por: "Développement communautaire et service social", actas del seminario europeo de la UCISS —Estoril (Portugal), 1962— en *Pages documentaires*, UCISS, enero-febrero 1963, París.
6. Datos extraídos de:
 - Gasque, Si monne. *Le groupe moyen d'aide en service social*, memoria de fin de formación, ATFAS. Toulouse, diciembre, 1979, en *Forum* No. 27, enero 1984, París.
 - Développement communautaire, Seminario de la UCISS, op. cit.
 - Gibaux, Danyéle, *Histoire du travail social de groupe*, op. cit.
7. Gasque, op. cit.
8. Queiroz, Teresa, "Análisis crítico de los métodos clásicos del servicio social", en *Selecciones de servicio social*, No. 30-1976, Hvmánitas, Buenos Aires, Argentina.
9. Gueneau, Paul, "Travail social et organisation: limites et perspectives de l'action communautaire en France", en *COMM*, n° 17, "Les enjeux du travail social communautaire en région parisienne", IEIAS, Marcinelle, Bélgica, 1983.
10. Comité français de service social et d'action sociale (Comité francés de servicio social y de acción social), "Développement communautaire rural et urbain. Réponse française", presentada a la XX conferencia internacional de servicio social, Brasil, 19-25 agosto 1962. Es un buen ejemplo de esta reticencia oficial (p. 4): "Digamos. de manera general, que el informe francés se caracteriza -frente a un tema que conviene más sin duda a los países que tienen desarrollos bruscos o que deben responder rápidamente a necesidades enormes, países cuya estructura económica y social es menos antigua y predestinada a transformaciones repentinas- por el deseo de sacar a la luz todos los tipos de desarrollo comunitario que pueden aproximarse a aquellos que se constatan en países diferentes, sin, no obstante, parecerse exactamente".
11. Gibaux. Danyéle, op. cit., p. 74. Ver también: Besson-Gloor, Christiane. *Dix ans de travail social de groupe en Suisse romande. Une pratique cherche ses racines*, col. *Champs professionnels*, n° 7, ed. IES, Ginebra, octubre 1983.
12. Comité de liaison des centres de formation permanente et supérieure en travail social. (Comité de coordinación de los centros de formación permanente y superior en trabajo social), "Répertoire des formations dispensées" en 1983-1984-, suplemento de *Forum*, n. 28, París, 1984.

13. Actualités sociales hebdomadaires del 9 de diciembre 1983: "Le développement social: nouvel outil de l'action social", por Anne Poitier, Actas del 3er Congreso de la Association nationale des responsables de circonscription (Asociación nacional de responsables de circunscripción). París. Ver también: Martin, Gérard, "De l'action sociale globale au développement social", en Correspondance municipale, 4/84, n° 247, ADELS, París.
14. Idem.
15. Vingtième rapport du Comité administratif de coordination au Conseil économique et social, anexo III, página 3. Citado por Salberg y Welsh-Bonnard, Action communautaire, une introduction, col. Développement et civilisations, ed. Economie et Humanisme, éditions Ouvrières, París. 1970.
16. Développement communautaire rural et urbain. Réponse française, op. cit. Ver entre otros: Leaper, R. A. B., Le travail social communautaire, IEIAS, Marcinelle, Bélgica (sin fecha), segunda parte y Quéré Louis, "Les élites du changement dans le développement rural", en la revista Pour, Développement rural microrégional, Privat, Toulouse, marzo/abril 1982.
17. Ross, M. G. Community organization: Theory, Principles and Practice, Harper International Edition, Nueva York, U.S.A., 2a edición (p. 40).
18. Ver "Synthèse des travaux de la session de Flumet", en COMM, "Le travail social communautaire en France", No. 6-7, ed. IEIAS, Marcinelle, Bélgica, 1980.
19. González, Dora, Proceso del Servicio Social de Comunidad, en Cuadernos de Asistencia Social, No. 2, Hvmánitas, Buenos Aires, Argentina, 1963.
20. Paré, Simone, "Dynamique des groupes et service social des groupes", en Revue Service social, vol. 15, n° 1, 2 y 3, enero/diciembre 1966, Laval Québec, Canadá.
21. Massa, Héléne, "Avant-propos à l'édition française", en Schulman, Une technique de travail social avec des groupes, ESF, col. Pratiques sociales, París, 1976.
22. Meynet, Colette, "Le travail social de communauté", en Comité d'entente des écoles françaises de service social, journées pédagogiques, noviembre 1978. Documento roneo, p. 61, París.
23. Enciclopedia Larousse, 1978.
24. Tievant, Sophie, "Les études de communauté et la ville: héritage et problèmes", en Sociologie du travail, No. 2, 1983, Dunod. París.
25. Ver: Grafmeyer, Yves y Joseph, Isaac, L'École de Chicago - Naissance de l'écologie urbaine, Aubier Montaigne, col. Champ urbain, París, 1984.
26. Tievant, Sophie, op. cit., p. 247.
27. Gurvitch, G., Traité de sociologie, tomo 1, PUF, París. 1962.
28. Gurvitch, G., pp. 176 y 178.
29. Encyclopédie Larousse, 1978.
30. Le Petit Robert, ed. 1983.
31. Newcomb, Theodore, Manual de Psicología Social, t. II, Editorial Universitaria de Buenos Aires (EUDEBA), Argentina, 1964.
32. Olmsted. Sociologie des petits groupes, SPES, París, 1969.
33. Cooley. C. EL, Social organization, Charles Scribner & Sons, Nueva York, 1909.
34. Gasque, Simone, Le groupe, moyen d'aide en service social, op. cit.
35. Gurvitch, G., Traité de sociologie, op. cit., p. 187.

36. Ver XXXVIII Congreso del ANAS, "Individuel et collectif: le travail social dans la vie locale", Le Mans, noviembre 1983.
37. Dictionnaire Nouveau Petit Larousse, 1970.
38. Para más detalles sobre la intervención de las redes ver: Revista Service Social, "L'intervention de réseaux: rétrospective et prospective", vol. 29, n° 3, julio-diciembre 1980, Les presses de l'Université de Laval, Québec.
39. De Robertis, Cristina, Méthodologie de l'intervention en travail social, col. Socioguides, Le Centurion, París, 1981, cap. III, pp. 80 y ss. (Hay edición en español ya citada.)
40. Dictionnaire Larousse.
41. Meynet, Colette, Elements pour appréhender les notions de modèles-méthode, texto policopiado, 8 páginas, Collège coopératif, Rhône-Alpes, Lyon, diciembre 1982.
42. Diferenciamos entre modelo médico y método clínico; desarrollamos el método clínico en el capítulo 2.
43. Laine, R. D., La politique de la famille, Stock, París, 1975, p. 53.
44. Médard, J. F. Communauté local et organisation communautaire aux Etats-Unis, Armand Colin, París, 1969, p. 94.
45. Médard, idem, p. 101.
46. Morin, Edgar, Thésés pour la pensée complexe, de colloque sur la recherche en travail social, Comité de liaison des centres de formation supérieure et permanente des travailleurs sociaux. París, mayo 1984.
47. Ver Maisonneuve, Jean, La dynamique des groupes, col. "Que sais-je?", PUF, París, 1973.
48. Pasajes extraídos de: De Robertis, Cristina, Méthodologie de l'intervention en travail social, op. cit.
49. Perlman, Helen, La personne, l'évolution de l'adulte et de ses rôles dans la vie. Le Centurion, col. Socioguides. París, 1973.
50. Ver Du Ranquet, Mathilde, Nouvelles perspectives en casework, Privat, col. Nouvelle Recherche, Toulouse, 1975, p. 40.
51. Alinsky, Saul, Manuel de l'animateur social, col. Points politiques, ed. du Seuil, París, 1976. p. 83.
52. Alinsky, Saul, op. cit., p. 78.
53. Lewin, Kurt, Psychologie dynamique, PUF, París, 1959.
54. Lewin. ibíd.

2

OBJETIVOS Y METODOS

1. Objetivos y actores

A. ¿Qué es la Intervención Colectiva?

En el capítulo precedente hemos definido la intervención colectiva como la acción ejecutada por los trabajadores sociales con grupos, categorías de población (por edad, por sexo, por medio socioprofesional), o con la población de un área geográfica delimitada (ciudad, aldea, barrio, edificio, sector, etc.). La intervención colectiva es la acción de los trabajadores sociales con una clientela constituida por varios individuos o varios grupos. Algunos ejemplos nos ayudarán a precisar esta definición.

- La asistente social municipal, especializada en personas minusválidas, trabaja con grupos de padres de niños minusválidos, reúne regularmente a los responsables de todas las instituciones del municipio vinculadas con esta categoría de población, organiza —con los mismos interesados— vacaciones, actividades deportivas, etc. Contacta y reúne a las personas interesadas para reflexionar sobre la inserción profesional y sobre los problemas diversos que afronta esta población minusválida.
- El educador especializado encargado de las medidas de ayuda educativa en medio abierto (aide éducative en milieu ouverte: AEMO) por el juez de menores, tiene entre su clientela un número importante de niños (10 a 12) de la misma edad (alrededor de 10 años), cuya relación con el adulto es difícil debido a las carencias en la expresión verbal. Encuentros regulares en grupo en torno a una actividad manual y de expresión (la confección de marionetas) serán organizados por el educador con el fin de utilizar soportes de relación distintos de la palabra, en su tarea educativa con los niños. Participan otros trabajadores sociales del equipo AEMO, y al cabo de algunas sesiones, los padres se integran también en este proceso colectivo y son invitados al final de cada reunión.
- Un grupo de trabajadores sociales de profesiones y pertenencia institucional diferentes se reúne en el marco de la circunscripción de acción social y decide llevar a cabo una acción colectiva en el barrio (grandes conjuntos urbanos) en la que intervienen todos. Su objetivo inicial es sensibilizar a los habitantes y a los jóvenes ante el problema de la predelinuencia de los adolescentes desocupados (absentismo escolar, desempleo, etc.) y emprender acciones preventivas con los habitantes y los mismos jóvenes.

Estos ejemplos representan algunas situaciones típicas en las que los trabajadores sociales utilizan la intervención colectiva; podríamos multiplicar los ejemplos de este tipo, especialmente dentro de instituciones con albergue —tales como hogares de niños, de jóvenes trabajadores, de estudiantes, hospitales, casas de reposo, residencias de jubilados, etc.— en las que se realiza corrientemente un trabajo con grupos cuando hay trabajadores sociales.

Las intervenciones colectivas no son monopolio de los trabajadores sociales; otros actores están presentes en la vida social y realizan también acciones parecidas.

Los trabajadores sociales se verán cada vez más en la necesidad de trabajar con estos diferentes asociados en los barrios y en las instituciones. Se trata de: funcionarios electos locales, instituciones y organismos (escuelas, dispensarios, servicios sociales y socioculturales), partidos políticos, sindicatos, grupos confesionales pertenecientes a las diversas religiones, asociaciones de todo tipo, etc. Todos estos actores —y la lista no es exhaustiva— participan, influyen sobre la vida social y la orientan. Comparten con los trabajadores sociales la posibilidad de intervenir a nivel colectiva. No obstante, a lo largo de esta obra, nos referiremos más particularmente a los trabajadores sociales, y dejaremos en la sombra la acción particular de otros actores con los que trabajamos constantemente sobre el terreno.

La intervención colectiva es confundida a menudo con el trabajo de equipo pluriprofesional (reunión de trabajadores sociales de orígenes profesionales diversos a menudo al servicio del mismo empleador), o con el trabajo interinstitucional en una misma área geográfica (grupo de trabajadores sociales que intervienen en un mismo territorio y pertenecen a diversos organismos empleadores: DDASS, CAF, AEMA, CPAM, MSA) [2]. En estas dos situaciones de trabajo, se trata de encuentros entre trabajadores sociales. Los objetivos de las reuniones pueden ser variados: desde el simple intercambio de informaciones hasta la evaluación de resultados de una acción llevada a cabo juntos, todos los objetivos intermediarios de coordinación, de elaboración y de ejecución de un proyecto son posibles. Este trabajo de equipo es ciertamente enriquecedor y, a menudo, productivo. Pero en ningún caso puede ser confundido con una intervención colectiva en el sentido que la entendemos aquí: para nosotros el carácter colectivo viene dado por la población o la clientela beneficiaria de la intervención social.

Otro terror frecuente es el de oponer intervención individual e intervención colectiva atribuyéndoles una valoración ideológica diferente. Aún hoy existe la idea, bastante extendida entre los trabajadores sociales, de que el trabajo colectivo (o de comunidad, o de grupo) es más progresista que el trabajo individual (a menudo llamado también "tradicional"). Entre lo "tradicional" asociado a individual y familiar, y lo "innovador" asociado a grupal y colectivo hay un foso aparentemente infranqueable. Ahora bien, para nosotros el foso no se sitúa ahí. Tanto la práctica del trabajo individual como la del trabajo colectivo pueden ser consideradas más o menos progresistas o más o menos conservadoras en función de sus objetivos, de los medios utilizados o de los resultados obtenidos; y no a priori por la dimensión del cliente. Recordemos brevemente que la animación de un grupo puede dar lugar a manipulaciones por parte del trabajador social, que la intervención colectiva puede reforzar el control social y la normalización, a menudo atribuidas como pecado original a las intervenciones individuales y familiares, que en un barrio los trabajadores sociales pueden tomar la palabra en lugar de los propios interesados. Pues es grande la tentación de "hacer", de "decidir" y de "hablar" en lugar de los interesados mismos, con frecuencia menos entrenados que los trabajadores sociales para enfrentarse a los representantes de organismos o para intercambiar en el seno de un grupo. "He aquí una de las desviaciones posibles del trabajo comunitario, que puede tomar, en cierta manera, la forma de un control social (...). Temo, insiste un miembro del grupo, que los trabajadores sociales toman la palabra en lugar de las personas, esto signifique una tutela, la tutela de la palabra".

B. ¿Qué objetivos?

Lo que precede introduce necesariamente la cuestión de los objetivos de la intervención colectiva y de los objetivos del trabajo social. Se trata de objetivos globales; los más operativos que guían una acción precisa serán desarrollados más tarde. Entre los diversos autores encontramos dos tendencias: los que sitúan al trabajador social como un agente de mediación de las relaciones sociales y los que lo definen como un agente de cambio.

Algunos proponen para el trabajador social un papel preponderante de mediador y facilitador de las relaciones y encuentros. En esta perspectiva no tiene objetivo propio fuera del de favorecer el encuentro y la comunicación. Esta orientación parece próxima de las corrientes de animadores socioculturales: "El objetivo (del animador) es promover la participación de la gente en la vida cultural y en la búsqueda de nuevas formas de expresión cultural". [5] "El animador no hace las cosas sino que estimula al grupo o a la comunidad para que las hagan ellos. Y de ninguna manera las cosas que a él le gustaría que se hicieran, o las que él cree más pertinentes, sino aquellas que el grupo ha decidido poner en práctica después de un análisis crítico de la situación". [6] René Mongé —ex redactor jefe de la revista *Informations sociales* (París)— aporta, en esta misma corriente, matices suplementarios: *"El trabajo social comunitario ofrece una respuesta interesante —entre otras posibles— al problema de los objetivos (del trabajo social). (...) No se le pide al trabajador social elaborar proyectos, definir fines, ni dictar principios. Él es tan sólo un facilitador de relaciones en la ciudad, para llevar a los individuos y grupos a conocerse mejor y a discutir entre ellos un cierto número de problemas prácticos ligados a la vida cotidiana; un desencadenante de energías, para comunicar a la gente el valor de pasar del estadio de constatación al de la acción efectiva; un canalizador de discusiones para evitar que los debates fracasen o se pierdan en vías accesorias, costosas en tiempo y desmovilizadoras de atención. Este papel activo, pero no directivo, del trabajador social tiende a reconocer a los miembros de la comunidad como agentes de su propio desarrollo"*.

La otra corriente, que define al trabajador social como un agente de cambio, parece más próxima de las profesiones llamadas "sociales y socioeducativas". El trabajador social tiene objetivos que se relacionan con su concepción del mundo, con los valores profesionales propuestos por su formación de origen, con los proyectos de cambio ejecutados por las instituciones empleadoras y las organizaciones profesionales. Estos objetivos globales han sido a menudo expresados en forma de principios, o de postulados de acción o de hipótesis de bases, a veces poco operativos. Un trabajo reciente de conceptualización de experiencias prácticas [9] nos expone los objetivos del trabajo social comunitario de la manera siguiente: "Devolver a los más desfavorecidos un papel de "sujetos" y no de "objetos" en la vida social. Hacerlos "partícipes" de la acción y no solamente "usuarios" o "clientes" (...) restaurar las relaciones sociales diluidas, distendidas o inexistentes. Toda empresa que persigue reestructurar las relaciones sociales se nos presenta (...) como una acción de prevención (...) muchas de las grandes disfunciones individuales tienen por causa la pérdida o el empobrecimiento de las relaciones sociales y, por lo tanto, de las relaciones humanas".

Para nosotros el trabajador social es un *agente de cambio*, interviene en una realidad social cambiante que tiene su propia dinámica, su propia vida. Persigue como objetivo ayudar a la población implicada, en su esfuerzo por darse las estructuras y la organización que necesita y que mejor le conviene, esto con el fin de permitirle hacer frente a sus problemas colectivos, de obtener satisfacciones (tanto materiales como afectivas), de reforzar su inserción y sus lazos de solidaridad y de ayuda mutua, de situarse en cuanto interlocutor, y de participar plenamente en la vida social.

Con ligeras variantes de terminología, estos objetivos son enunciados por varios trabajadores sociales que han escrito sobre su práctica de trabajo colectivo:

El fin es el desarrollo de la autonomía individual y social de las personas, familias y grupos espontáneos. Los objetivos de trabajo a largo y mediano plazo (...) un proceso de acción orientado a la participación de la población en la asunción de sus preocupaciones problemas; (parecería importante) privilegiar todas las formas de intervención que pueden:

- facilitar y despertar el interés de la casi totalidad de los habitantes del lugar (...) en una acción que sea la obra de toda una población y esté al servicio del desarrollo de las personas (...);
- abrir a una conciencia colectiva de las situaciones vividas (...);
- facilitar la relación de la gente entre sí, de los individuos con los grupos existentes, de los grupos entre sí (...);
- instaurar sobre el terreno (...) lugares de decisión que traten sobre los objetivos de acción de interés local y con dimensión colectiva (...);
- favorecer el reconocimiento de esta identidad regional en las diversas instancias institucionales (...)

A partir de estos objetivos globales podemos distinguir dos tipos de práctica, aquella en la que el trabajador social está centrado en el programa —o actividad— y aquella en donde está centrado en el proceso; a veces nos encontramos también con el uso sucesivo de las dos orientaciones.

La orientación centrada en el programa tenderá a favorecer la ejecución rápida y eficaz del proyecto de acción: el objetivo es obtener rápidamente resultados satisfactorios. El trabajador social, centrado así en el programa, favorecerá un cierto "activismo" en el grupo, fuente de satisfacciones en la medida en que la realización de las tareas permite cumplir los objetivos fijados. Pero existe el riesgo de que una acción demasiado precipitada conduzca al fracaso, porque todas las dificultades y/o datos del problema no han sido medidos o apreciados, o porque los objetivos perseguidos son demasiado ambiciosos. Ahora bien, un grupo de creación reciente corre el riesgo de no sobrevivir después de un primer fracaso.

Por el contrario, la orientación centrada en el proceso favorecerá todo lo que se refiere a la toma de conciencia individual y colectiva, al encuentro entre personas y grupos, al desarrollo de las capacidades de unos y otros para participar en la vida social y para llegar a ser un agente activo y comprometido, en su barrio, en la institución, etc. Esta orientación favorecerá

también todo lo que es del orden del aprendizaje de la vida en los grupos: conocerse, analizar un problema, intercambiar y discutir sobre los objetivos y los proyectos, confrontar las divergencias, clarificar los conflictos y las tensiones y permitir, así, a continuación, tomar decisiones, etc. Aquí el trabajador social se centra en lo que se podría llamar una tarea educativa, se trata de formar, de hacer adquirir competencias a las personas y grupos implicados, con el fin de que, en consecuencia minen de manera más eficaz su participación en la vida social y lleguen a ser capaces de organizarse colectivamente para resolver otros problemas del mismo orden. Como dice J. Médard "una rama de la educación de adultos se preocupa directamente de las comunidades locales e, inversamente, el desarrollo comunitario desemboca directamente en la educación de adultos". Esta orientación centrada en el proceso, corre el riesgo, sin embargo, de impacientar a los miembros del grupo: ya que las realizaciones concretas son a menudo diferidas para privilegiar el intercambio y el análisis, el grupo puede cansarse teniendo la impresión de dar vueltas y perder el tiempo. Es cierto que "en un proceso comunitario un grupo tiene necesidad al cabo de un cierto tiempo... del soporte gratificante que representa una acción concreta exitosa, aunque sea modesta". En la práctica estas dos orientaciones no se encuentran siempre en estado puro, se interpenetran y se alimentan la una de la otra; sin embargo, el papel de facilitador de relaciones y de mediación entre los diversos actores, entre las personas y los grupos implicados, será ejercido de manera muy diferente según la prioridad elegida por el trabajador social. El trabajador social centrado en el programa pondrá toda su influencia profesional y todas sus competencias al servicio de la realización de los objetivos y del proyecto de acción de los usuarios. Jugará también un papel activo en el intercambio y la confrontación entre estos últimos y los otros participantes. Por el contrario, el que se fija como finalidad llevar adelante un proceso educativo con las personas involucradas, preparándolas para asumir eficazmente otras responsabilidades en la vida social, se centrará más en el desarrollo del grupo y de su vida interna, y tendrá tendencia a esperar que el grupo mismo adquiera suficiente seguridad y competencia como para ser un interlocutor directo.

En todos los casos, los trabajadores sociales están destinados a intervenir como un facilitador de relaciones, promoviendo las estructuras de encuentro, de confrontación y de concertación entre los diversos participantes de una acción colectiva. Esta gestión permite entonces ceder la palabra a aquellos que, aislados en la atomización del "cada uno en su casa", no tienen siempre la posibilidad de hacerse oír y de llegar a ser elementos activos de la vida social.

C. ¿Quién utiliza esta forma de intervención?

Los trabajadores sociales en Francia, tienen formaciones diversas y las diferentes profesiones sociales han nacido en períodos históricos precisos. Pero como bien dice George-Michel Salomon, su rasgo común es ser "agentes de síntesis": "Uno de los valores fundamentales transmitidos por los trabajadores sociales, cualesquiera que sean sus disciplinas particulares(es): el hombre en cuanto sujeto ¡ya que tan a menudo es objeto! El hombre en todas sus dimensiones, en una percepción global de la persona, de su desarrollo y de su evolución. (...) Y, en esto, los trabajadores sociales son agentes de síntesis, tanto a nivel del individuo como de la colectividad".

La intervención colectiva no es patrimonio de una u otra de las profesiones sociales. La causa de que esta separación artificial corresponda a la realidad no es que —según la imagen estereotipada transmitida corrientemente— el educador se ocupe de los niños o el asistente social, de las familias, o el delegado, de la tutela de las prestaciones sociales y del presupuesto familiar, o el animador, del tiempo libre. Sobre el terreno, las diversas profesiones se encuentran y trabajan juntas en beneficio de una misma población. A nuestro parecer el tipo de intervención utilizada dependerá más de las elecciones del trabajador social, de su proyecto profesional, de su sensibilización anterior a la dimensión colectiva, de sus posibilidades y deseos de entrega al trabajo, del apoyo del organismo empleador, etc., que de su profesión de origen.

No obstante, la formación de base tiene una importancia y un peso no desdeñables en las elecciones futuras de los trabajadores sociales. Y no es cierto que todos los programas de estudios, ni cada uno de los diversos diplomas, den la misma importancia a la formación en intervención colectiva. Tradicionalmente la formación de asistente de servicio social es la que ha desarrollado siempre esta dimensión en los estudios básicos. Pero, la formación de los educadores en psicopedagogía los abre a la dimensión de los grupos y de la vida en las instituciones, y las funciones de los animadores socioculturales se inscriben de hecho en la dimensión colectiva.

La intervención colectiva es una forma de trabajo social con técnicas y herramientas particulares, con características propias y un método (o procedimiento) que desarrollaremos más adelante. En cuanto método de trabajo —entre otros— este tipo de intervención puede ser utilizado por todos los trabajadores sociales cualesquiera que sean sus profesiones de origen. A menudo ellos se plantean la cuestión del mandato de su empleador y desean que su institución se pronuncie “por” este tipo de trabajo de manera explícita. Ahora bien, ciertos grandes organismos, Mutualité sociale agricole, Caisse d’allocations familiales, Service social d’aide aux émigrants, Société nationale des chemins de fer, etc. (Mutualidad social agrícola, Caja de prestaciones familiares, Servicio social de ayuda a los emigrantes, Sociedad nacional de ferrocarriles, etc.) han incorporado efectivamente esta forma de trabajo en sus opciones de política social, pero no todos lo han hecho. Un trabajo paciente de información, de explicación y de demostración es emprendido aún por los trabajadores sociales con sus organismos empleadores, pues el trabajador social necesita el apoyo de la institución para comprometerse —con seguridad y serenidad— en un trabajo colectivo. Es aquí donde la contradicción entre la autonomía técnica de los trabajadores sociales y su dependencia administrativa frente a los empleadores, se vive de manera más aguda y más difícil. Sin embargo nos parece importante afirmar que la elección de la forma de intervención es una elección profesional del trabajador social. Esta elección se hará en función de diversas variables, de las cuales la principal es, y debe seguir siendo, el mejor servicio ofrecido a la población y al conjunto de usuarios.

D. Características

La primera característica de la acción colectiva es la delimitación precisa del lugar correspondiente a la intervención. Este lugar puede ser un área geográfica más o menos extendida o una institución. Así, una acción colectiva podrá referirse a un barrio, una ciudad, un inmueble; o a una institución (hospital, escuela, centro de esparcimiento, hogar, centro de jubilados, etc.). Esta delimitación del lugar en donde se desarrolla la intervención es tanto más necesaria cuanto que el conocimiento profundo y el análisis del terreno van a condicionar el tipo de intervención ulterior (Ver a este respecto el capítulo 4, "El estudio del medio"). La delimitación del lugar puede ser completada eventualmente por la delimitación de la categoría de población involucrada. Por ejemplo: las personas con disminución física de la ciudad de P., o las mujeres solas jefes de familia de la ciudad de R., o los niños de 8 a 10 años del hogar Z. La población implicada por el tipo de intervención puede ser más variada, como por ejemplo las familias realojadas recientemente en un conjunto urbano.

La delimitación del lugar y, eventualmente, de la categoría de población introduce una característica de la intervención colectiva: ésta se sitúa en un nivel **microsocial**. El concepto de micro y macro utilizado para determinar los niveles de intervención profesional, además de las nociones de pequeño o grande, de individualización o de conglomerado, necesita otra: la presencia o la ausencia de relación profesional directa entre el trabajador social y los sistemas clientes en el curso del proceso de prestación de servicios.

El nivel **microsocial** corresponde a situaciones sociales restringidas y delimitadas, expresadas por individuos o grupos y permite una relación directa entre estas personas y grupos y los profesionales del trabajo social. Esto no quiere decir que los trabajadores sociales no puedan intervenir a nivel **Macrosocial**. De hecho, la intervención macrosocial necesita la consideración en su conjunto de un fenómeno o hecho social que se manifiesta de manera particular a escala microsocial. El cambio de escala representa una modificación fundamental no sólo en los instrumentos de análisis de la profesión, sino también en sus medios de intervención. En Francia, los puestos de trabajo que permiten esta visión global y esta intervención macrosocial, están rara vez ocupados por trabajadores sociales. Esto no ocurre así en ciertos países, pero los modos de intervención a nivel macrosocial no se han difundido ampliamente hasta hoy.

De todos modos, la intervención colectiva sigue siendo en Francia una intervención de nivel microsocial, pero ¿no sería esto una ventaja? La de partir del lugar donde están las personas implicadas, donde cada uno puede llegar a ser dueño de una parcela de vida social, donde cada uno puede decidir y puede actuar. Es preciso, tal vez, "tener en cuenta, como los enanos, la necesidad de comenzar en pequeño..." Es decir lentamente, tranquilamente, de clarificar cada elemento de su sistema de intervención. Nuestra opción es volver a las acciones limitadas, pero coherentes.

Entre las características de la intervención colectiva hay otra muy importante y que la diferencia del trabajo individual y familiar, En efecto, el trabajo colectivo se desarrolla "en la plaza pública" a la vista y a sabiendas de todo el mundo. Mientras que la intervención

individual permite preservar la confidencialidad de la relación profesional (garantizada por el secreto profesional), la intervención con los grupos o conjuntos de vida social se desarrolla sin el mismo grado de reserva. Esto reproduce el corte entre vida privada y vida pública.

Este carácter “público” —abierto a la mirada de todos— de la intervención colectiva crea una obligación de compartir con otros asociados: compartir informaciones, compartir constataciones, compartir la elaboración de proyectos y las tareas a cumplir, compartir el conflicto, y también el éxito, compartir la evaluación de los resultados. Estos asociados son numerosos y diversos, pueden estar más o menos empeñados en las acciones realizadas, según sus intereses específicos. La localización de los asociados implicados y el compartir con ellos constituye un elemento fundamental de la intervención colectiva.

El carácter “público” y la necesidad de compartir con otros asociados limitan considerablemente el poder del trabajador social. Expuesto a la mirada de los otros, sometido a críticas eventuales, obligado a compartir la información y a someterse a las decisiones del grupo, el trabajador social ¿será capaz de asumir esta pérdida de poder? ¿Encontrará bastante seguridad y confianza en sí mismo y en sus capacidades profesionales como para favorecer la expresión de los demás?

Una última característica de la intervención colectiva se refiere a la duración y organización del tiempo. Ciertas intervenciones colectivas pueden ser de corta duración, se trata con frecuencia de acciones puntuales (reuniones de información, participación en la creación de un equipamiento colectivo, etc.) cuyo interés no debe ser minimizado. Pero lo que caracteriza la intervención colectiva es su duración larga y su desarrollo en el tiempo, lo cual necesita una continuidad real. De ahí la importancia de una organización planificada en el tiempo, de un calendario de encuentros, del establecimiento de plazos, medios todos de controlar y de organizar el tiempo.

Para retomar y resumir lo que hemos desarrollado en las páginas precedentes, podemos decir que:

- La intervención colectiva es la acción de los trabajadores sociales —cualquiera que sea su origen profesional— ante una clientela constituida por varios individuos, o por varios grupos. Los trabajadores sociales no son los únicos que intervienen en esta dimensión, otros actores —autoridades electas, militantes, organismos— se encuentran en la vida social y los trabajadores sociales se verán obligados a trabajar con ellos.
- La intervención colectiva se define con respecto a la dimensión del cliente, y no debe ser confundida con el trabajo de equipo o las reuniones de concertación —tan necesarias— entre trabajadores sociales.
- La intervención colectiva y la intervención individual no son opuestas, y la valoración extendida que atribuye a la intervención colectiva un carácter “innovador y progresista” y a la intervención individual un aspecto “tradicional y conservador” es falsa. La brecha no está entre lo individual y lo colectivo, sino entre objetivos y medios diferentes que conllevan resultados también diferentes.

- Los objetivos globales de la intervención colectiva se formulan de manera diferente según que se atribuya al trabajador social un papel de mediador o un papel de agente de cambio. Esto último tiene como objetivo ayudar a la población a poner en funcionamiento las estructuras que necesita para hacer frente a sus problemas colectivos, obtener satisfacciones, reforzar su inserción y sus lazos de solidaridad, y llegar a ser sus miembros elementos activos de la vida social. Dos orientaciones, una centrada en el programa (la tarea) y otra centrada en el proceso, darán coloraciones diferentes a este objetivo.
- La acción colectiva se caracteriza por la delimitación del lugar de intervención, que puede ser un territorio geográfico más o menos extenso o una institución, y también, a veces, la delimitación del tipo de población a la que el proyecto se dirige. En Francia, la intervención colectiva se sitúa en un nivel microsocioal; se desarrolla a la vista de todo el mundo, en el dominio de la vida pública, y conlleva el compartir con otros asociados; esto limita considerablemente el poder del trabajador social. La intervención colectiva se desarrolla en un tiempo largo y necesita una continuidad real.

2. Método, Proceso y Técnicas

A. Método, características y definiciones

El método, en el sentido general de la palabra, es el orden que ha de establecerse en la serie de los diferentes actos para alcanzar un fin determinado. Sería estudiar la técnica del servicio social de manera incompleta, conocer los elementos en forma separada, sin examinar el método que permite utilizar sus elementos según un cierto orden apropiado para la finalidad del servicio social. No hemos podido resistir la tentación de comenzar este párrafo por esta cita que data de 1937, extraída de un trabajo de presentación al examen de Estado de asistencia social, pues la definición de los métodos de los trabajadores sociales no ha cambiado casi desde entonces. Sin entrar en la antiquísima polémica de "el método" o "los métodos", retomemos aquí la definición de Madeleine Grawitz: *"Un conjunto concertado de operaciones, ejecutadas para alcanzar uno o varios objetivos (...). Estos (los métodos) constituyen de manera más o menos abstracta o concreta, precisa o vaga, un plan de trabajo en función de un fin"*. El método utilizado es, en efecto, el principio organizador, es la manera de hacer, el orden y la sucesión en la utilización de un conjunto de técnicas. Pero el método no es sino un medio y nunca una finalidad en sí, es un medio para alcanzar un objetivo previamente definido. Se trata de "una concepción intelectual que coordina un conjunto de operaciones, en general varias técnicas".

Diferentes métodos han sido descritos y explicitados. Los que nos parecen aproximarse más al método del trabajo social —sin confundirse, no obstante con él— son el método clínico y el método experimental.

El método clínico se fija como objeto *“el estudio en profundidad de los casos individuales (...), persigue un fin práctico: éste debe emitir un juicio o diagnóstico, seguido la mayor parte de las veces por una prescripción terapéutica (...). El éxito o el fracaso es la sanción temible del método”*. El método clínico tiene como objetivo final la curación del enfermo, como objetivo intermedio, la atenuación de sus sufrimientos físicos o psíquicos. El procedimiento médico clásico constituye el principio organizador de los diversos medios o técnicas puestos en acción; sin embargo, este método no existe sino gracias a una teoría previa que le proporciona un esquema de análisis de los fenómenos observados. En efecto, el conocimiento preciso de lo que significa *“la buena salud”* para un organismo y/o para cada órgano, y la nomenclatura de las enfermedades con sus síntomas, sus causas y su tratamiento, proporcionan al médico el bagaje de conocimientos previos indispensable para el ejercicio de su profesión. La utilización del método clínico se ha extendido a otras ramas de actividad, principalmente a la psicología clínica, la psiquiatría y el psicoanálisis. Igualmente, los investigadores en ciencias humanas adoptan este método cuando dan prioridad a la observación y a la información que trata *“sobre la totalidad de las manifestaciones de un ser humano o de un grupo humano concreto”*. Pues el método clínico permite tener en cuenta el conjunto de los factores y por tanto, su complejidad y su interdependencia.

El método experimental ha salido también de las ciencias médicas y ha sido sistematizado por Claude Bernard. Se aplica al estudio del hombre en general, a la investigación de las interacciones entre su comportamiento y la situación, busca generalizaciones. El método experimental tiene como objetivo instruirnos sobre la naturaleza de las cosas que están fuera de nosotros, articula varios medios: la observación que puede ser pasiva y fortuita, o activa y orientada por la hipótesis o idea, pero esta hipótesis debe ser controlada por la experiencia, verificada. El método experimental está más centrado en el conocimiento, en la comprensión de los fenómenos y no extrae necesariamente conclusiones inmediatamente aplicables.

Estos dos métodos que acabamos de exponer brevemente no se excluyen, son complementarios, son utilizados los dos en ciencias sociales y en medicina y ambos tienen un origen común en las corrientes empíricas. Se encuentran también, en grados diversos, en la gestión del trabajador social.

El método en trabajo social se definió y organizó durante largo tiempo como una transcripción del método clínico; el servicio social individualizado incluía las etapas o fases siguientes: estudio o investigación de la situación, diagnóstico (a veces, también pronóstico) y tratamiento social. El trabajador social de grupo y de comunidad retomaba también estas etapas con denominaciones algo diferentes: estudio de la comunidad, diagnóstico y planificación, ejecución del plan de acción. Por otra parte, el objetivo global perseguido (la curación) y el fin práctico del método clínico son también similares en trabajo social.

Pero, desde hace quince años, el método en trabajo social incorpora datos salidos del método experimental: la observación *“activa”* orientada por una idea previa, la elaboración de una o varias hipótesis, la verificación o el control de estas hipótesis en la acción, el reajuste constante entre las ideas y la realidad observada, entre los objetivos y los medios utilizados. Del método clínico seguimos tomando la orientación hacia resultados prácticos inmediatos —

transformar una realidad social e introducir cambios— y también la elaboración de un “juicio profesional” o evaluación que fija los objetivos operativos a alcanzar. Del método experimental utilizamos el procedimiento para analizar y comprender de qué se trata, para aumentar el conjunto de conocimientos y de experiencias sobre las que apoyar nuestro trabajo y —last but not least— para verificar a partir de la experiencia, para controlar nuestras hipótesis de acción, para corregir y reajustar en función de los datos observados.

B. Fases del método

El método de intervención colectiva ha sido descrito sea en términos de proceso, sea a partir de las mismas fases que las de la intervención individual y familiar. La tendencia actual es hablar del método en trabajo social como un mismo procedimiento con adaptaciones particulares según las dimensiones de trabajo. Más que un método específico y único de trabajo social de comunidad, nos parece preferible hablar de:

- La puesta en acción de la metodología general en trabajo social (con las herramientas necesarias para el abordaje de la dimensión comunitaria);
- la adaptación de este método en función de cada grupo o situación. En una obra anterior, hemos descrito las fases del método de intervención en orden lógico. Estas fases son, a nuestro parecer, aplicables a todas las dimensiones del trabajo social. Se trata de las etapas siguientes:

Fases del método de intervención

- Problema social o demanda, punto de partida de la intervención social
- Análisis de situación
- Evaluación preliminar y operativa
- Elaboración de uno o varios proyectos de intervención, confrontación y negociación del proyecto del trabajador social con el del cliente y el del organismo empleador, lo cual desemboca en el contrato
- Puesta en práctica del proyecto común y de las intervenciones elegidas
- Evaluación de los resultados
- Clausura de la intervención

¿Cuáles son las particularidades de cada etapa cuando se trata de una intervención colectiva? Presentaremos brevemente cada una de ellas.

El **problema social** colectivo —o a veces la demanda cuando la población toma la iniciativa de contactar con (el o) los trabajadores sociales— es el punto de partida de la intervención. Preferimos partir de los “**problemas**” más que de las “**necesidades**”. Pues la noción de necesidad, en cuanto concepto operativo en trabajo social, es cuestionado y discutible en vista de su carácter subjetivo, su imprecisión, y también los condicionamientos que pesan sobre la expresión de las necesidades. Además, “el camino clásico conduce de necesidades a respuesta a una velocidad que sobrepasa el entendimiento”. Ahora bien, no se responde a un problema, se lo detecta, se lo analiza, se lo estudia, y en fin se trata de proponer en una última etapa la o las soluciones. Un problema es “una dificultad que es preciso resolver (...), situación inestable o peligrosa que exige una decisión”. La palabra **problema** en la terminología de los trabajadores sociales, hace surgir las nociones de dificultad y de necesidad de cambiar las cosas, recubre una noción de carencia con respecto a las normas sociales corrientemente admitidas: así se hablará de problemas de vivienda allí donde las condiciones sanitarias y de confort del hábitat no correspondan a las normas aceptadas por una sociedad particular.

El concepto de “**problema social**” ha sido recientemente estudiado por R. Rezsóhazy. Para este autor el problema social surge en el curso de los cambios y aparece cuando se produce una ruptura. Tres nociones sostienen este concepto: la ruptura, el desafío y la inadecuación. “Al principio hay siempre una ruptura entre un estado que se ha formado y una espera. Esta situación lanza un desafío (...), los medios disponibles son inadecuados para responder al desafío”. La situación se convierte entonces en problemática. Cuando el problema es reconocido se transforma en reto, entonces los actores pueden hacerse cargo del desafío y llevar una acción destinada a aportar cambios.

Si el problema social se define en términos de dificultades, de rupturas y de desafíos, es preciso aún que concierna a toda o a parte de la población del sector para que sea colectivo. Sin embargo, un problema colectivo es con frecuencia insuficiente para ser el punto de partida de una acción, es preciso también que este problema sea percibido como importante y vital por los propios interesados, que provoque una frustración o un descontento intensos, y que sea capaz de movilizar a las personas y grupos involucrados con el fin de encontrar soluciones y provocar cambios. Es útil recordar que los problemas sociales son más o menos capaces de dinamizar personas y grupos según que se trate de problemas sentidos por los propios interesados, de problemas reconocidos por las instituciones y/o autoridades (por ejemplo problema de vivienda insalubre, o problema de delincuencia juvenil), o de problemas descubiertos por los trabajadores sociales a partir de su contacto cotidiano con la población. Esta clasificación tiene el mérito de recordarnos que una misma realidad puede ser percibida y analizada de manera diferente según dónde se sitúe, y que estos tres tipos de problemas deben ser distinguidos. Los problemas sentidos por la población, y sentidos en términos de desafío y de descontento, son los que pueden ser el punto de partida de una acción. Ya en 1955, el autor norteamericano Murray Ross subrayaba que un cierto descontento con respecto a las condiciones existentes debe ser el origen de un proceso de intervención colectiva.

El descontento no es probablemente la única motivación que empuja a los interesados a participar, pero sí provoca un compromiso más dinámico que otras motivaciones (tales como la búsqueda de prestigio y reconocimiento, o la solidaridad con los demás). Aunque el

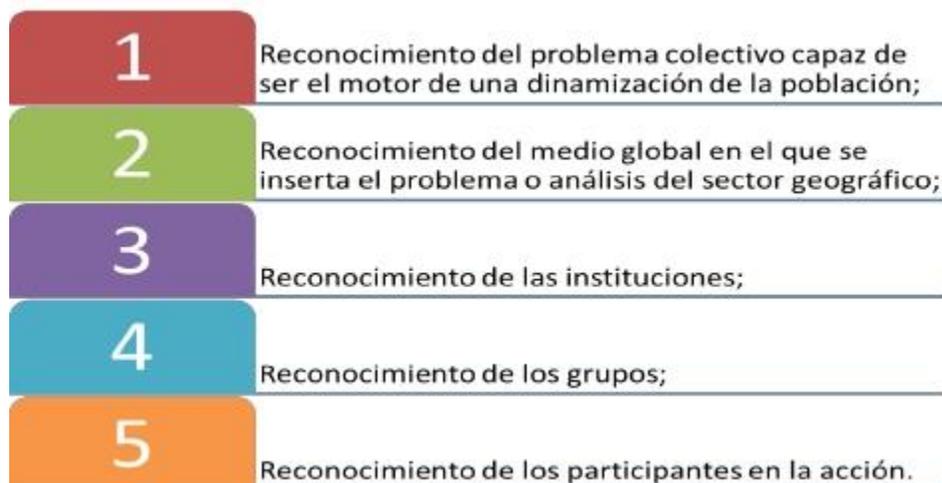
descontento en el origen de una acción debe ser —según el autor citado— ampliamente compartido por las personas y los grupos involucrados, no llega a ser una motivación para la acción hasta que no es precisado y transformado en organización con respecto a los problemas específicos y concretos. El descontento laxo e impreciso, sin un objetivo determinado, no constituye una motivación operativa que desemboque en la acción o en el cambio.

Es preciso, también, que el descontento se acompañe de un grado suficiente de esperanza: esperanza de encontrar soluciones, confianza en sí y en su grupo, afirmación de su fuerza y de su identidad, delimitación de los objetivos, utilización de los medios disponibles, etc. Pues, “cuando la gente se siente impotente, sabe que no tiene los medios para hacer cambiar la situación, no se interesa en 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”. [36]

En la realidad social del barrio o de la institución, ningún problema colectivo se encuentra aislado; lo más frecuente es que nos encontremos frente a conjuntos de problemas ligados los unos con los otros. Se trata, entonces, de considerar los problemas en sus imbricaciones y sus relaciones recíprocas, y de diferenciar, de distinguir, el (o los) problema(s) motor(es) de una dinamización colectiva, de aquellos que —aun estando íntimamente ligados— no suscitan este mismo deseo de cambio en las personas y en los grupos involucrados.

El **análisis de la situación** es la primera etapa del método de intervención social; tiene como objetivo recoger todos los elementos necesarios a la comprensión global de la situación y a la elaboración de una hipótesis de trabajo o evaluación.

El análisis de la situación se articula en torno a cinco grandes ejes:



Hemos hablado ya en el párrafo anterior del reconocimiento del problema colectivo. El reconocimiento del *medio global* consiste en analizar la vida colectiva del área geográfica previamente delimitada. El área en cuestión puede ser más o menos extensa o más o menos restringida. Toda unidad social, incluso restringida, tiene una organización, estructuras, modos de comunicación (formales o informales), que constituyen su vida colectiva. Descubrir y comprender este contexto global con su vida asociativa, comercial, económica, sus instituciones de educación, de salud, de ocio, sus grupos formales e informales (religiosos, políticos, sindicales, asociativos de diversos tipos, etc.), sus personajes claves, es de una gran importancia pues esta detección permitirá reubicar el problema en cuestión en el seno de lo que constituye la vida social del sector, sus fuerzas, sus límites, sus tensiones, sus lazos relacionales.

En la medida en que este "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 en donde actores diversos se encuentran, se enfrentan y, a veces, actúan juntos, todas las fuerzas dinámicas de la vida social estarán presentes con su complejidad y sus facetas múltiples. Esta fuerza dinámica no siempre se manifiesta en una primera mirada para ojos de afuera. Las redes de relación informales existen, tejen lazos sólidos, pero son poco perceptibles en un comienzo, mientras que las redes institucionales y los grupos formales son más fácilmente detectables.

A nivel de las instituciones se trata de circunscribir y conocer la organización y el funcionamiento de aquellas que actúan en el sector, y más particularmente de las implicadas por el problema específico. La intervención colectiva pone en juego las múltiples relaciones entre los grupos y las instituciones; el conocimiento del funcionamiento de éstas, de su organización, de sus redes de poder y de toma de decisiones es indispensable para los trabajadores sociales y las poblaciones que desean llevar a término un proceso de transformación colectiva, pues sólo este conocimiento permite elaborar estrategias de acción eficaces y realistas.

El *reconocimiento de los grupos* necesita conocerlos, saber qué grupos existen en el medio social, tanto a nivel cuantitativo (cuántos grupos, cuántos miembros activos, cuántas manifestaciones, etc.) como cualitativo (cuáles son sus objetivos, qué tipo de estructura de poder y de decisiones, etc.). Los grupos están constantemente presentes en el trabajo social de dimensión colectiva, y la comprensión de su funcionamiento interno y de la dinámica de las comunicaciones se impone a todo trabajador social que desee trabajar con ellos.

El *reconocimiento de los participantes* involucrados es también un momento importante del análisis de situación. Los participantes son no sólo aquellos que pueden contribuir eficazmente al proyecto de acción, sino también aquellos que, si no están asociados, existe el peligro de que se opongan y hagan fracasar la acción. Los participantes son generalmente los habitantes, los usuarios de un servicio, las asociaciones y grupos diversos, los grupos políticos y sindicales, los grupos profesionales, las autoridades electas locales, los poderes públicos, los organismos sociales diversos. Pero en cada situación concreta de trabajo, frente a cada problema colectivo

particular, es preciso definir cuáles son los participantes involucrados, y cuáles son sus relaciones y poderes recíprocos.

En efecto, la intervención en trabajo social se inscribe en las redes de relaciones sociales preexistentes. E incluso si la palabra participante ("*partenaire*") da a entender relaciones igualitarias, nada es menos evidente cuando sobre el terreno participantes tan diferentes como los que acabamos de mencionar, se encuentran en torno a un mismo problema. No solamente los niveles de poder difieren de unos a otros, sino que cada participante tiene, también, sus intereses particulares. Incluso si el problema colectivo que los reúne instauro, en torno a un interés común, un lazo entre ellos y permite la elaboración de objetivos de trabajo, es preciso clarificar y confrontar los intereses particulares de cada uno. Intereses particulares demasiado divergentes o antagónicos no permiten la elaboración de objetivos comunes; no obstante, la determinación de un objetivo común no implica que los intereses particulares de cada participante sean idénticos en todos los planos. En el curso de la fase de análisis de la situación, el trabajador social utiliza toda una serie de medios o de herramientas, de análisis de los que hablaremos en la segunda parte de esta obra. Esta fase conduce a la elaboración de la evaluación preliminar y operativa.

La *evaluación* es una "medida aproximativa", consiste en relacionar los diversos componentes del análisis de la situación —reconstruir el rompecabezas— de tal suerte que toda la complejidad del conjunto sea tomada en consideración. La evaluación es una tarea profesional del trabajador social, en el curso de la cual éste pone al descubierto las fuerzas, los aspectos positivos y dinámicos, y también los frenos y resistencias al cambio tal como él los percibe en la situación en cuestión. Se trata de un procedimiento valorativo, de un juicio profesional, de una opinión dada en calidad de experto. Esta evaluación se refiere a una realidad cambiante, en movimiento, con múltiples facetas; no puede, pues, en ningún caso ser un juicio definitivo: la evaluación de la situación será revisada en un proceso constante.

Podemos distinguir tres tipos de evaluación según el momento de la intervención en que ésta se sitúe: la evaluación preliminar, al principio de la intervención, la evaluación operativa un poco más tarde, cuando el trabajador social tiene en su poder la mayor parte de los datos de la situación y la evaluación de los resultados, que se sitúa hacia el final del proceso de intervención. Estos tres tipos de intervención tienen objetivos diferentes.

En efecto, la *evaluación preliminar* es la que nos dará la "idea", la hipótesis de partida; ésta necesita ser verificada y controlada; es emitida por un trabajador social que no posee aún todos los elementos de la situación de manera organizada y clara, pero cuyos hábitos y capacidades profesionales le hacen "presentir", "sentir", "percibir" cosas aún mal formuladas e imprecisas. Tal es el caso de la asistente social que, ante la tercera demanda de una madre de familia acerca del absentismo escolar de un preadolescente, cree que tiene algo que hacer al respecto puesto que este problema concierne a varias familias de su sector que tienen hijos de 10 a 13 años, algunos todavía en la escuela primaria. Pero ella cuenta con muy pocos datos. Ahora bien, la hipótesis preliminar ("el absentismo escolar de los jóvenes preadolescentes de mi sector es un problema colectivo del que hay que ocuparse") necesita ser controlada, verificada. ¿Se trata de situaciones excepcionales o, por el contrario, muy

frecuentes? ¿Cuántas personas están afectadas por el problema? ¿Este problema es sentido como muy importante y movilizador por las personas interesadas? ¿Es reconocido por las instituciones? ¿Qué análisis hacen las diferentes personas y grupos afectados: los padres, los niños que van a la escuela, los niños que no van a la escuela, los maestros y docentes, las autoridades institucionales de la Educación nacional, las asociaciones de padres de alumnos, los trabajadores sociales del barrio, las autoridades municipales, etc.? ¿Cuáles son las soluciones que se han intentado ya? ¿Cuáles son los otros sectores de actividad de los niños en crisis escolar?, ¿qué hacen con su tiempo? ¿Cómo expresan sus ansias, proyectos, deseos? ¿Qué lazos, qué relación existe entre el absentismo escolar y los otros datos socioeconómicos tales como: categoría socioprofesional de los padres, tipo de vivienda, número de hermanos y hermanas, estructura familiar, renta familiar, tiempo libre, etc.?

A medida que la exploración avanza a partir de la evaluación preliminar, nuevos datos vienen a confirmar o refutar, completar y matizar la primera apreciación profesional, un poco precipitada pero tan necesaria para proporcionar el punto de partida. La lista de puntos a explorar no es, evidentemente, exhaustiva, otros se le ocurrirán al lector o al profesional ante los datos del terreno. Cuando estas cuestiones han sido vistas, tratadas con las personas interesadas, cuando el trabajador social posee todos los datos del problema social colectivo, se encuentra en condiciones de elaborar la evaluación operativa.

La **evaluación operativa** tiene como objetivo organizar los datos necesarios para la elaboración de un proyecto de intervención. Como su propio nombre lo indica, es operativa pues desemboca en un plan de acción, es indispensable para la propuesta coherente de los medios.

Retomando nuestro ejemplo precedente, cuando la asistente social haya recogido los datos del problema, cuando haya explorado las posiciones de los diferentes participantes, podrá emitir una opinión profesional sobre el problema del absentismo de los preadolescentes en su sector y también sobre el grado de movilización que este problema provoca en los diferentes participantes sobre las fuerzas positivas y dinámicas en las que se podrá apoyar una acción. Esta evaluación permitirá elaborar un proyecto de intervención que tenga en cuenta la totalidad compleja de los elementos del problema.

El **proyecto de intervención** se elabora a partir de los objetivos del trabajador social y de los datos de la evaluación. Se trata, pues, del proyecto del trabajador social que es, como dice C. Meynet, incluso previo a la consideración de la situación del cliente. "Pienso también que lo que es primero en mí, lo que me empuja a actuar, es mi proyecto, y esto antes que la situación del cliente. Encuentro que esto es bueno pues si yo no tuviera este proyecto personal, no me pondría en marcha." [4] Es, ciertamente, "esta presión motivante" lo que empuja a actuar al trabajador social, a interrogarse, a invertir su tiempo, su energía, su sensibilidad... Este proyecto es el que lo lleva a trabajar con grupos, a ayudar a una población que se encuentra con problemas colectivos. Es también este proyecto personal y profesional lo que ayuda a superar todos los obstáculos que jalonan el camino.

Pero el proyecto del trabajador social tiene que confrontarse con los de los diferentes participantes (personas, grupos, instituciones), y negociarse con ellos; y de esta negociación podrá nacer un contrato entre los diferentes actores del proyecto colectivo.

Hay, pues, varios proyectos que traducen los objetivos e intereses diferentes de cada participante. En el ejemplo anterior, los objetivos e intereses de las personas y los grupos no son los mismos. Así, el asistente social tendrá como objetivo ayudar a los padres a asumir mejor su papel paternal, a afirmarse como miembros activos de la vida social, y ayudar a los preadolescentes a encontrar otras formas de afirmación de su identidad y de manifestación de su oposición al mundo de los adultos. Pero los maestros y docentes tendrán sus propios objetivos que podrían ser la mejora del funcionamiento de su escuela y estar más cerca de los problemas de los niños con más dificultades. Los padres tendrán como objetivo hacer que sus hijos se reintegren a la escuela para que no vagabundeen por las calles. Y las organizaciones de padres de alumnos tal vez tengan como objetivo evitar que el mal ejemplo de los preadolescentes en crisis escolar "contamine" a los otros. El municipio, finalmente, tiene como objetivo limitar este fenómeno e incluirlo en su programa de prevención de la delincuencia menor.

Se trata de un ejemplo un poco caricaturesco y simplificado, pero completamente plausible. Simplificado porque además de los objetivos de grupo existen también objetivos individuales para cada uno de sus miembros, y también porque las personas o los grupos raramente tienen tan claros los objetivos que persiguen. Están los objetivos que se expresan y aquellos que, siendo reales, no se expresan, pero a los que se puede adivinar por los actos realizados; la realidad es, pues, aún más compleja. Pero, es a partir de los objetivos y los intereses de cada participante como el proyecto de intervención podrá ser negociado y establecido.

El trabajador social se ve con frecuencia obligado a negociar el proyecto de intervención ante diferentes instancias: en primer lugar su servicio empleador, pero también otras instituciones presentes en el terreno, las autoridades locales, las autoridades electas, etc. Pues un proyecto de intervención colectiva se elabora, se gestiona y se financia. Por tanto es esencial que todo trabajador social sepa cómo elaborar un proyecto, cómo presentarlo por escrito, cómo evaluar los costos y resultados. Diferentes autores han propuesto esquemas de elaboración de un proyecto.

La *ejecución del proyecto común* y las intervenciones elegidas es la etapa siguiente del método. En los capítulos de la tercera parte desarrollamos ampliamente los diversos medios de intervención. Las herramientas de intervención son las acciones llevadas a cabo por los diversos participantes con vistas a modificar la situación o el problema social; como por ejemplo: crear estructuras de trabajo, organizar y animar grupos, hacer circular la información, poner en relación a los diversos participantes, etc.

Las intervenciones en trabajo social colectivo (llamado comunitario) han sido definidas en términos de "estrategias de intervención" y clasificadas en tres tipos de estrategias: la estrategia consensual, la estrategia conflictiva, y la estrategia concientizadora. La paternidad de estas tres estrategias ha sido atribuida (a nuestro parecer, de manera abusiva), en orden, a

los autores M. Ross, S. Alinsky y P. Freire. Las dos primeras estrategias —consensual y conflictiva— han sido analizadas por J. F. Médard quien distingue:

- a) una aproximación consensual que puede ser subdividida en dos tendencias: “la organización comunitaria como técnica auxiliar de la planificación que juega un papel de correa de transmisión”, y “la organización comunitaria como técnica de integración donde se busca la participación por la participación, sin preocuparse por llegar a resultados importantes”;
- b) una aproximación conflictiva: “la organización comunitaria como técnica de cuestionamiento, reorganiza la comunidad, pero en oposición a las instituciones que encarnan la sociedad global”.

La tercera, estrategia concientizante, tan sólo aparece en Francia hace poco tiempo. Ha sido definida como “una aproximación en donde los grupos de acción persiguen la transformación de las mentalidades de una población dada, correlativamente a la de las estructuras socioeconómicas”. La adaptación de los métodos de Paulo Freire al trabajo social de dimensión colectiva ha sido ensayada en América latina y, más raramente, en Europa.

Pensamos que las intervenciones que se llevan a cabo en trabajo social colectivo deben ser flexibles y guiadas por objetivos de cambio previamente determinados. Los objetivos a alcanzar son los importantes, las modalidades de intervención deben ajustarse a la realidad encontrada y ser empleadas en función de un solo criterio: el éxito. En la práctica, consensos, conflictos, tomas de conciencia alternan y se encuentran imbricadas. Esto es lo que resulta de la experiencia piloto del Service social d'aide aux émigrants (Servicio social de ayuda a los emigrantes): “Ningún modelo ha sido impuesto al inicio de la experiencia, ni la estrategia consensual de M. Ross ni la estrategia conflictiva de S. Alinsky (...) De hecho, consenso y conflicto han estado presentes de manera alternativa en la experiencia.” [47]

La **evaluación de los resultados** de la acción llevada a cabo es el tercer tipo de evaluación del que hemos hablado en las páginas anteriores. Tiene como objetivo controlar la ejecución del proyecto de intervención, medir y reducir las diferencias entre los objetivos iniciales y las realizaciones, y sacar conclusiones para proseguir la acción. La evaluación de los resultados permite reajustar sobre la marcha, introducir factores nuevos que pueden jalonar el camino, tomar en cuenta los cambios introducidos por la acción.

La evaluación de los resultados obliga a una elaboración previa:

- de los objetivos globales a largo y mediano plazo,
- de los objetivos más precisos y operativos,
- de los medios en cuanto a personal, equipamientos (locales, muebles, máquinas), finanzas (presupuesto) y tiempo,
- requiere una definición de los criterios gracias a los cuales se podrá estimar que tal objetivo ha sido alcanzado.

El autor Jean Le Veugle propone un cuestionario que permite a los animadores elaborar una evaluación de los resultados. El cuestionario siguiente puede ser útil a los responsables de una acción social o socioeducativa en un grupo o en un medio dados:

- ¿Cuáles eran los objetivos lejanos y los fines intermedios? ¿Han sido alcanzados? ¿En los lapsos previstos?
- ¿La acción ha respetado los valores y los principios admitidos inicialmente?
- ¿Los medios y métodos empleados han sido satisfactorios? ¿Qué ha faltado?
- ¿Qué resistencias, y también, qué ayudas ha aportado el medio a la acción?
- ¿Cuáles son las consecuencias presentes y las consecuencias futuras de los resultados alcanzados, o del fracaso?

Cuando la acción ha alcanzado su término, la evaluación de los resultados permite medir la parte de éxito y la parte de fracaso a las que se ha llegado, explicarlas y sacar las conclusiones.

Es el momento de la clausura, del *fin de la intervención*. Momento importante, en que el trabajador social ya no tiene motivos para mantener su intervención, y pasa el relevo a las organizaciones y estructuras de la población misma, a los grupos y personas actuantes que han adquirido las capacidades necesarias —y se han dado los medios— para llegar a ser miembros activos y participantes de la vida social. La retirada progresiva y el momento de dejar de participar en las actividades de los grupos, debe ser elegido con cuidado. Un alejamiento demasiado prematuro corre el riesgo de ser vivido como un abandono y de comprometer todas las adquisiciones pacientemente acumuladas. Por el contrario, una retirada demasiado tardía puede reforzar la dependencia de los grupos y frenar su avance hacia la autonomía y la autoorganización.

C. El proceso de intervención del trabajador social

La intervención colectiva ha sido definida a menudo en términos de “proceso” o de “proceso metodológico” más que en términos de “método” como lo hemos hecho en el párrafo precedente. Esto es porque el término proceso da cuenta mejor de la realidad de la intervención del trabajador social. La división en fases del método permite aprehender y estudiar las características de cada una, pero resulta artificial respecto a lo que pasa en la acción, sobre el terreno. Las diferentes fases del método se presentan de hecho de manera simultánea en el curso de un desarrollo en el tiempo que evoluciona y se encadena: el proceso.

En efecto, en un mismo acto profesional encontramos todas y cada una de las etapas mencionadas. Retomemos el ejemplo de la asistente social que ha recibido tres demandas de padres inmersos en un problema de absentismo escolar de preadolescentes. Ella decide ver al director del establecimiento escolar. Este encuentro es ya una intervención que se apoya en una evaluación preliminar (el director es un participante con respecto a este problema, él posee informaciones importantes). La preparación de este encuentro (objetivos perseguidos, tipo de presentación, lo que se va a decir o no, lo que se espera como resultado, los medios a utilizar) constituye ya una elaboración de un proyecto y una pauta de evaluación de los

resultados. El encuentro con el director se desenvuelve como estaba previsto. Las informaciones nuevas recogidas (tasa de absentismo escolar, causas presumidas, actitudes de las familias tal como las perciben los docentes, etc.) forman parte del análisis de la situación: van a modificar la evaluación preliminar e inducir cambios en la manera de percibir y de tratar el problema. La decisión a la salida de este encuentro puede ser —por ejemplo— organizar una reunión con las otras tres partes: los docentes, las asociaciones de padres de alumnos y los trabajadores sociales que se ocupan del tiempo libre de los niños. Se trata, entonces, de un nuevo proyecto de intervención con objetivos, medios, fuerzas contradictorias, resultados descontados. En este ejemplo, la asistente social puede también elegir otras formas de intervención colectiva. Puede proponer a las tres familias que han hecho la demanda, reunirse ellas y reunirse con otros padres que enfrentan el mismo problema. Esta propuesta se apoya ya sobre una evaluación preliminar de las capacidades de los padres de dar y recibir ayuda en el seno de un grupo pequeño. La reunión de este grupo de padres necesita la definición de los objetivos, la elaboración de un proyecto, la búsqueda de los medios. En el curso de la reunión, la asistente social va a recoger informaciones nuevas que conciernen al problema, las personas, las interrelaciones y los intercambios; va a intervenir en la dinámica de las comunicaciones e influir sobre ella; después de la reunión hará una evaluación de los resultados a partir de los objetivos previamente definidos, y reajustará su proyecto en función de todos los nuevos datos.

Esta manera de presentar las cosas está más cerca de la realidad del trabajador social que la división en tiempos diferentes de cada etapa. Tiene, sin embargo, el inconveniente de ser menos clara, menos precisa y de dar la impresión de estar desordenada. Sucede que el trabajador social debe hacer frente a situaciones complejas en donde los diferentes aspectos están imbricados, están unidos de manera inseparable, y la profundización de un solo aspecto no puede dar cuenta de las interacciones con el conjunto. Como dice Edgar Morin, la complejidad es “a primera vista, un tejido de componentes heterogéneos inseparablemente asociados, ella plantea la paradoja del uno y del múltiple (...) Pero entonces la complejidad se presenta con los rasgos inquietantes de la confusión, de lo inextricable, del desorden, de la ambigüedad (...). La dificultad del pensamiento complejo es que debe afrontar la confusión (...), la solidaridad de los fenómenos entre ellos, lo nebuloso, la incertidumbre, la contradicción.” [49]

El proceso de intervención del trabajador social puede representarse en forma de una espiral, este gráfico nos parece que da cuenta a la vez de la complejidad y del movimiento, de los aspectos específicos de cada etapa del método y de su simultaneidad así como del desarrollo de la acción en el tiempo.

EL PROCESO DE INTERVENCIÓN SOCIAL



D. Medios y técnicas

Un medio es lo que se pone en práctica para alcanzar los objetivos fijados. Los medios a disposición de los trabajadores sociales son de diverso orden: medios humanos (personas); medios materiales (locales, material, equipamientos); medios en tiempo y medios financieros. Las técnicas son "procedimientos operativos rigurosos, bien definidos, transmisibles, susceptibles de ser aplicados de nuevo en las mismas condiciones, adaptados al tipo de problema y de fenómeno en cuestión." [50] En trabajo social una serie de técnicas constituye el instrumental que todo trabajador social necesita. Como la técnica de entrevista, o la técnica de animación de reuniones, las técnicas de transmisión de la información o las técnicas de investigación. Se trata de procedimientos bien definidos, operativos, que pueden aplicarse en circunstancias diversas y que se adaptan a la situación. "Las técnicas son, pues, tan sólo herramientas puestas a disposición de la investigación y organizadas por el método con tal fin".

Los trabajadores sociales utilizan diversas técnicas; algunas tienen como objetivo aumentar o profundizar los conocimientos sobre un problema o una población determinados. Se trata de técnicas orientadas hacia la recolección de información y hacia el análisis, entre las cuales se encuentra un cierto número tomadas de otras disciplinas, principalmente la sociología, la etnología, la psicología, la psicología, la psicología, la psicología Pero el trabajo social no está orientado hacia el conocimiento y el análisis, su objetivo principal es la transformación de una realidad. A menudo las técnicas de recolección de información y de análisis no son sino un trampolín para la acción, para la intervención. Otra serie de técnicas utilizadas tienen como objetivo la transformación de una realidad, la influencia a ejercer con vistas a producir cambios: las técnicas de intervención. Técnicas de análisis y técnicas de intervención son herramientas complementarias en la práctica de los trabajadores sociales.

3. Dinámica y contradicciones entre el conocimiento y la acción: las herramientas de análisis, las herramientas de intervención

Los trabajadores sociales son, ante todo, hombres y mujeres de acción. Confrontados con una realidad social, se esfuerzan por aprehenderla en toda su complejidad, con sus dinanismos y sus frenos, sus posibilidades y sus aperturas; cuando esta realidad social provoca perjuicio a personas y grupos, los trabajadores sociales ponen en acción medios para transformarla. Nuestra actividad cotidiana es la acción transformadora, es el proyecto de intervención. Formamos parte de "aquellos que quieren cambiar el mundo y hacerlo pasar de lo que es a lo que ellos creen que debe ser".

Varios autores subrayan esta primacía de la intervención y los lazos solidarios entre la intervención y el conocimiento: "...la recolección de datos está ya teñida por mi proyecto. Yo no tomo todos los datos —hago una elección— y la hago en función de mi". El conocimiento científico no ha estado en el inicio de la acción. Lo primero ha sido la acción misma a partir de un método de participación-observación. El conocimiento cuantitativo se ha logrado

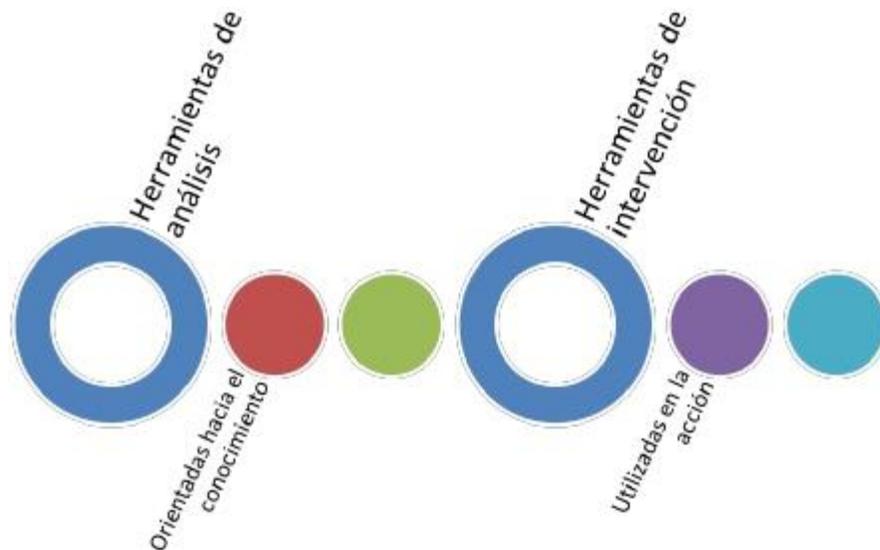
efectivamente bastante después del desencadenamiento del proceso, como una operación de verificación y de control". La investigación de los datos y su análisis están, para esos dos trabajadores sociales, ligados a su proyecto, y derivan de la acción emprendida: es la acción la que orienta la investigación, y no a la inversa. "No se piensa primero y se actúa luego. Desde el principio se está inmerso en la acción y, para ser correctamente orientada, ésta requiere una reflexión constante".

La imbricación compleja y contradictoria entre intervención y conocimiento es uno de los hechos más interesantes y más llenos de dinamismo en trabajo social. ¿Cuáles son los lazos entre estos dos términos?, ¿dónde se detiene uno y dónde comienza el otro?, ¿cuáles son las contradicciones o los refuerzos recíprocos?, ¿en qué medida mi lógica de análisis es la consecuencia de mi lógica de acción? Pensamos, como M. Lingaas, que "nuestra lógica de acción influye en nuestra lógica de análisis" y nos proponemos una interacción dinámica entre intervención y análisis, donde uno y otro término se encuentran imbricados en su contenido, y son simultáneos en el tiempo. Como en la historia del huevo y de la gallina (¿qué es primero?) intervención y análisis son, en trabajo social, inseparables.

Sin embargo, la intervención y la investigación proceden de dos lógicas, de dos actitudes diferentes cuyo carácter complementario no es siempre evidente. La investigación trata de describir y de explicar una realidad; en ningún caso este conocimiento aportará respuestas sobre lo que hay que hacer o cómo transformar la realidad así estudiada. El trabajo social, a partir de la constatación de una realidad, propondrá orientaciones de acción en función de una imagen del mundo mejor que moviliza sus aspiraciones y sus ideales. Las diferencias entre el procedimiento de investigación y el de intervención, han sido notablemente expuestas por M. Jacques Curie: La investigación consiste en la elaboración de un modelo aceptable de lo real. El investigador no puede, en ningún caso, indicar lo que es deseable hacer. Este describe y, si es posible, explica lo que es, y no se pronuncia sobre lo que debería ser. La utilidad de su acción no es para él un criterio decisivo. Es más curioso que generoso. E incluso si la curiosidad no es un mal defecto para el trabajador social, me parece que tampoco constituye su valor supremo. El busca, más bien, actuar lo más útilmente posible, y el criterio de su acción es la eficacia, cualquiera que sea la definición restringida o general que personalmente se le dé a este término". Estas dos lógicas son diferentes, pero no por ello son de desigual valor: una más "noble" o más "digna" que la otra.

En una intervención colectiva, los trabajadores sociales emplean herramientas de análisis que les permitan conocer mejor la realidad social a la que se dirigen. Pero, no por ello se convierten en investigadores. Utilizan ciertas técnicas de investigación, pero lo hacen para alimentar su proyecto de intervención, sostenerlo, argumentarlo, darle bases más objetivas y sólidas. Lo hacen, también, para reflexionar mejor la acción, distanciarse mejor, evaluar mejor la realidad de su trabajo. Las herramientas de análisis se pondrán en acción antes, después, o durante la intervención misma. Con frecuencia, la necesidad de abarcar mejor la realidad se hace sentir durante la fase de acción, o, como medio de evaluación y de control, después del fin de la intervención. 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.

No obstante, a pesar de esta interacción dinámica, en lo que sigue de esta obra, vamos a desarrollar las herramientas (o técnicas) de la intervención colectiva de los trabajadores sociales, separando dos grandes grupos:



- Las herramientas de análisis, que son las orientadas hacia el conocimiento.
- Las herramientas de intervención, que son las utilizadas en la acción.

Esta distinción es contradictoria con respecto a lo que hemos desarrollado antes; sin embargo, es operativa en la medida en que nos permite clasificar y organizar el "*hacer*" de los trabajadores sociales.

Notas bibliográficas:

1. Ver Médard, Jean-François, *Communauté local et organisation communautaire aux Etats Unis*, op. cit., p. 197.
2. DDASS: Direction départementale de l'action sanitaire et sociale; CAF: Caisse d'allocation familiales; AEMO: Action éducative en milieu ouvert; CPAM: Caisse primaire assurance maladie; MSA: Mutualité sociale agricole.
3. En Estados Unidos y Canadá, las corrientes de pensamiento "socializantes" (Radicals) en trabajo social, se han interesado en este problema: sus escritos defienden también la posición de que no hay "en sí" una dimensión más progresista que otra, sino objetivos y maneras de hacer que corresponden mejor a su perspectiva "radical". Ver a este respecto los libros siguientes: Galper, Jeffrey, *Social Work Practice, a radical perspective*, Prentice Hall Inc. N.J., New Jersey, USA, 1980; Mayo, Marjorie, *Community development, a radical alternative?* en *Radical Social Work*, Roy Bailey & Mike Brake comps., Pantheon Books, Nueva York, USA.

4. Salomon, Georges-Michel (relator), "La parole est aux praticiens", en Informations sociales, n° 4-5, "Le contrôle social: une interrogation pour l'action sociale". París, 1979.
5. Ander Egg, Ezequiel, "Metodología y práctica de la animación sociocultural", Fondo de Cultura Popular, No. 45, Marsiega, Madrid, 1981 (p. 41).
6. Salas Larrazabal, María, "El papel del animador sociocultural", en la revista Fomento social, 1er Congreso de Escuelas de formación social y de formación sindical de España, No. 148, vol. XXXVII, oct.-dic., 1982, Madrid, España.
7. Monge, R., "Réflexions sur le travail social de communauté", en "Le travail social de communauté", resumen de la sesión organizada en Charleroi del 5 al 9 de noviembre de 1973, Institut européen interuniversitaire de l'Action sociale (IEIAS). Marcinelle, Bélgica, 1974.
8. Ver al respecto el capítulo "Principios de base", pp. 61 a 69 del libro: Salberg, J. F. y WelshBonnard, S., Action communautaire - une introduction, Economie et Humanisme, éditions ouvrières, París, 1970.
9. Roude, Madeleine. Travail communautaire et population étrangère, en COMM 6-7, Institut européen interuniversitaire de l'action sociale, Marcinelle, Bélgica, 1980.
10. Sobre la definición del concepto de ayuda ver: De Robertis C., Definition du concept d'aide et d'accompagnement en service social, La Revue française de service social, ANAS, 3 trimestre 1983, No. 138, París.
11. En "La maîtrise de la vie quotidienne", una investigación-acción realizada con los habitantes de la ciudad Sainte-Anne, Aulnay-sous-Bois, Pavillons-sous-Bois. Informe final redactado por Abdali, Dal Corno, Mesnier, Stefani, Centre Logement et promotion sociale-Culture vivante et développement, 1978 a 1982, p. 14.
12. Lefranc, M. A., "Le travail communautaire en milieu rural", COMM, n° 6-7, IEIAS, Marcinelle, Bélgica, 1980. Publicado también en Forum, n° 17, enero 1981. París.
13. Blanc, Bernadette, "Notes sur quelques concepts en travail communautaire", texto policopiado, Ecole normale sociale, 4 páginas, marzo, 1977.
14. Médard. J. F., op. cit., p. 190.
15. Rouede, M., Travail communautaire et population étrangère, op. cit.
16. Salomon, Georges-Michel, "Qui sont les travailleurs sociaux?", en la revista Education permanente, n° 13, 1° trimestre 1972, París.
17. "Gran parte de lo que designamos en Francia con el vocablo 'animación', en Gran Bretaña o en los países nórdicos se le llama 'trabajo o desarrollo comunitario'." En Poujol, Geneviève, Le métier, d'animateur, col. Agir. Privat, Toulouse, Francia, 1978 (nota p. 35). "La animación socioeducativa y cultural es grande por sus ambiciones y resultados: persigue la promoción de las personas en cuanto individuos y en cuanto miembros de la comunidad. En esta relación hemos constatado que los animadores no son ni expertos en tiempo libre ni únicamente gestores, son 'estimuladores' y manifiestan una preocupación educativa constante." En: Enquête FONJEP (Fonds de Cooperation de la Jeunesse et de l' Education Populaire), "Unité et diversité de la fonction d'animateur socio-éducatif", informe junio de 1974 (32 calle Washington - 75008 París).

18. Lucena Dantas, José, "La teoría metodológica del Servicio Social, un abordaje sistemático", en CBCISS "Metodología del Servicio Social-Teresópolis", Hvmánitas, Buenos Aires, Argentina, 1981 (traducido por nosotros).
19. Lucena Dantas, José, op. cit., p. 105.
20. Courbe, D., "Répondre á un défi: structurer le changement social?", en COMM, n° 19, "Modélisation du travail social communautaire et évaluation de ses effets", IEIAS, Marcinelle, Belgique, 1983.
21. Service social d'aide aux émigrants, Expérience pilote de travail social de communauté, SSAE, 72, me Regnault, 75013 Paris, sin fecha, 192 páginas.
22. Gailhard, M. Le service social en France. Sa technique. Ses tendances actuelles. Les moyens d'action dont dispose l'asistante de service social, memoria de examen de Estado 1937, Ecole normale sociale, Paris.
23. Grawitz, Madeleine, Métizodes des sciences sociales, Précis Dalloz, Dalloz, 5' edición, Paris, 1981. p. 349.
24. Grawitz, ídem.
25. Grawitz, ídem, p. 356.
26. Grawitz, ídem.
27. Bernard, Claude, huroductional'etude de la medicine expérimentale, ed. Garnier-Flammarion, Paris, 1966 (primera edición en 1865). Hay versiones al español: Introducción al estudio de la medicina experimental. Fontanella, Barcelona.
28. "Synthèse des travaux", Session de Flumet sobre "Le travail social communautaire en France", en COMM, n° 6-7. ed. IEIAS, Marcinelle, Belgique, 1980.
29. De Robertis. Cristina, Méthodologie de l'intervention en travail social, col. Socioguides, Le Centurion, 1981, capítulo 3.
30. Courbe. D. "Répondre á un défi: structurer le changement social" en COMM, n° 19, "Modélisation du travail social communautaire et évaluation de ses effets", IEIAS. Marcinelle, Belgique, 1983.
31. Diccionario Petit Robert.
32. Ver De Robertis. C., "La demande en travail social", artículo aparecido en la Revue française de service social, ANAS, 4° trimestre 1978. n° 120, Paris.
33. Rezsóhazy, R.. "Itinéraires pour l'étude du changement social", en COMM, n° 19, IEIAS, Marcinelle, Belgique, 1983, pp. 20-21.
34. Ander Egg. Ezequiel, Metodología y práctica del desarrollo de la Comunidad, Hvmánitas, Buenos Aires, Argentina, 1965.
35. Ross. Nlurray, Conumunity organization - Theory and Principies, Harper and brothers, Nueva York, USA, 1955.
36. Alinsky, Saul. Manuel de l'animateur social. Une action directe non violente, Le Seuil, col. Points, Paris, 1976, p. 161.
37. Ver a este respecto el capítulo 4: "El estudio del medio."
38. Ver a este respecto el capítulo 5: "Análisis de las organizaciones."
39. Ver capítulo 6: "Análisis de los grupos."
40. Ver De Robertis, Cristina, Méthodologie de l'intervention en travail social, op. cit., cap. 5. Meynett
41. Colette, "Le projet en travail social communautaire", en revista COMM, n° 15. IEIAS. Marcinelle, Belgique.

42. Ver Courbe, D. Répondre á un défi: structurer le changement social?, op. cit. Ander Egg, Ezequiel. Metodología y práctica de la animación sociocultural, op. cit.
43. Bouquet, Chantreau & Lagos, "Intérêts et limites du travail communautaire", en Bauchard, Jacques, Le tiers social, Réseaux. París, 1981.
44. Médard, Jean-François, op. cit., p. 283.
45. Bouquet. Chantreau & Lagos, op. cit., p. 122.
46. Ver documentos de INODEP. Sobre todo: Humbert. Colette, "Conscientisation", documento de trabajo / 3 INODEP, IDOC, Francia, L'Harmattan, 1976. Ver también: Freire, Paulo, Pédagogie des Opprimés, Petite collection Maspero, n° 130, Fr. Maspero, París, 1977. Hay versión al español: Pedagogía del oprimido. Tierra Nueva, Montevideo, 1970.
47. Service social d'aide aux émigrants, Expérience pilote de travail social de communauté, SSAE. París, p. 192.
48. Le Veuele, Jean, Devenir animateur et savoir animer: comment former et se former pour pratiquer l'animation, col. Époque, Privat, Toulouse, Francia, 1977.
49. Morin. Edgar, "Thésés pour la pensée complexe", compte rendu du IIe colloque sur la Recherche en travail social. Comité de liaison des centres de formation permanente et supérieure en travail social, París, 9, 10 y 11 de mayo 1984.
50. Grawitz. Madeleine, op. cit., p. 349.
51. Grawitz, Madeleine, op. cit., p. 350.
52. Alinsky, Saul, Manuel de animateur social, col. Points Politiques, Le Seuil, París, 1976, p. 67.
53. Nleynet. Colette, "Le projet en travail social communautaire", en COMM, n° 15, op. cit.
54. Lefranc, M. A., "Travail communautaire en milieu rural", en COMM, n° 6-7, IEIAS, Marcinelle, Bélgica, 1980.
55. Withehead. Alfred North, citado por Alinsky, Saul, op. cit., p. 87.
56. Lingaas. "Problèmes sociaux et action communautaire: niveaux de connaissance, méthodes, actions et stratégie de changement", en COMM, n° 19, IEIAS, Marcinelle, Bélgica, 1983.
57. Curie, Jacques, "La recherche en psychologie sociale a-t-elle une réelle utilité pour le travail social?", en Changements sociaux et action communautaire, Actes du colloque du 23-25 janvier 1985, Toulouse, Travaux de l'Université de Toulouse-Le Mirail, serie A. tomo 34.

O

SEGUNDA PARTE
LAS HERRAMIENTAS
DE ANALISIS

3

LA ENCUESTA
SOCIOLOGICA

El objetivo de este capítulo es aportar algunos elementos acerca del procedimiento de encuesta en ciencias sociales, las principales técnicas de ésta y los campos de investigación más apropiados para la intervención colectiva en trabajo social. Aquí se tratarán los abordajes de tipo sociológico, dejando para más adelante la observación de los grupos.

Cuando decimos que el objetivo es "aportar algunos elementos" resumimos las ambiciones — limitadas— de este capítulo. No pretendemos sustituir por la lectura de unas cuantas páginas, la lectura de las diversas obras que tratan sobre la metodología de investigación en ciencias sociales o sobre las diversas técnicas. Para el trabajador social que quiere pasar efectivamente al estadio de la exploración metódica de su terreno, la lectura de estas obras es indispensable'. Antes de abordar el objeto anunciado, pensamos que resultaría útil tratar el procedimiento científico. Además, se impone una observación previa: del conocimiento (de un terreno, de una población, de una institución) no hay que esperar normas para la acción. La acción implica elecciones, elecciones dictadas por valores, decisiones de política social, condicionantes institucionales, límites presupuestarios, etc. El conocimiento no elimina la necesidad de estas opciones de acción, no da "la elección buena". El conocimiento permite, solamente, reunir más elementos pertinentes para efectuar elecciones. En una palabra, un mejor conocimiento del terreno no exime al trabajador social de hacer opciones de intervención, elecciones en las que este conocimiento se sumará a los otros factores de decisión. El conocimiento no da sentido a la acción, pero la acción puede ser iluminada por el conocimiento.

1. El procedimiento científico

Sin entrar en el debate metafísico —que se presenta en filosofía desde sus orígenes— sobre la existencia de lo real (las "cosas" existen antes que las "palabras" o las "palabras" crean las "cosas"), conviene, sin embargo, recordar que lo "real" tan sólo es percibido a través de esquemas interpretativos. La percepción raramente está exenta de toda interpretación. Así, frente a un paisaje montañoso un habitante de ciudad verá árboles diferentes, pastos, flores, cimas, valles; mientras que para un individuo que vive en el campo los árboles serán vistos en función de su utilización posible, los pastos y las flores serán una pradera o un pastizal... Poseemos, pues, un código para ver la "naturaleza" y los gestos de la vida cotidiana. Basta hacer la experiencia de sumergirse algún tiempo en una cultura distinta de la nuestra para darse cuenta de que los gestos están codificados y que nuestros problemas para comprender se deben a que ignoramos este código.

Para volver al aspecto que nos interesa, la intervención de los trabajadores sociales, los hechos que observa el trabajador social en su práctica son construidos, interpretados, juzgados (juicio en el sentido de acordar un cierto valor). Así, las relaciones de vecindad existen porque de este modo se califica a los encuentros e intercambios (de objetos, de palabras, de servicios) entre las personas que habitan en proximidad unos de otros. Para calificar así estas relaciones, es preciso, entre otras cosas, definir la proximidad (una persona que no tiene ninguna relación con los habitantes de su edificio pero sí con los habitantes de otro edificio de la ciudad, ¿tiene relaciones de vecindad?), pero hay que distinguir también lo que es relación de vecindad de lo que no lo es (ir a quejarse todos los días al encargado del inmueble ¿constituye una relación de vecindad?); y, finalmente, estas relaciones de vecindad, ¿son positivas o negativas? (tener

numerosas relaciones de vecindad en el bar del barrio en torno a varias rondas de anisados). Este ejemplo de relaciones de vecindad es, ciertamente, un tanto caricaturesco, pero no disminuye el hecho de que toda persona interpreta la realidad con su ideología, sus valores, su capital de conocimientos adquiridos, y el trabajador social no es una excepción. En este marco se puede decir que el procedimiento científico se esfuerza por crear un nuevo esquema de interpretación de lo real, que puede, a veces, integrarse a las percepciones de la vida cotidiana.

Por los esquemas de interpretación que fabrica, la ciencia crea —en el sentido de hacer aparecer— realidad, sea esta realidad una “cosa” material (las moléculas, los neutrones...) o relaciones (las leyes de la genética). Pero, no hay que olvidar que estas “cosas” (objetos o relaciones) que crea la ciencia son a veces perecederas (los descubrimientos de la alquimia de la Edad Media o las teorías transformistas del siglo XIX). La “verdad científica” es en gran medida de su tiempo, de su medio. Lo que fundamenta el carácter científico no es la “verdad” del descubrimiento —de la teoría pues— sino el respeto de las reglas de juego de la elaboración de la ciencia, reglas de juego consideradas —en un momento histórico dado— como características del procedimiento científico. Lo que explica el sociólogo Edgar Morin, hablando a la vez para la ciencia en general y para la sociología en particular:

“Yo dije que una teoría no es el reflejo de lo real, sino que es una construcción de ideas que se aplica de manera más o menos adecuada al fenómeno que pretende interpretar. Contrariamente a lo que se ha creído, la científicidad no es un atributo individual propio del científico. Así, por ejemplo, no se puede decir que los físicos son espíritus muy científicos, los biólogos espíritus bastante científicos, y los sociólogos son espíritus muy poco científicos. No, la científicidad se define con relación a las reglas de un juego que aceptarán todos los que se pretenden ser científicos. Y aquélla no está sólo en el consenso de los científicos; después del veredicto dado por las experiencias concordantes y concluyentes, la científicidad se encuentra, también, en los conflictos, antagonismos y diferencias que afectan a los científicos. La científicidad está en las reglas del juego que los antagonismos teóricos y personales aceptan, pero supone el juego de estos antagonismos. Se puede decir, así, que los físicos no son científicamente superiores a los sociólogos; pero el juego del conocimiento físico permite aplicar mejor las reglas científicas que el juego del conocimiento sociológico porque éste está demasiado profundamente imbricado en la sociedad. Por lo demás, vemos muy bien que, fuera de su propio campo, los más grandes físicos pueden mostrarse aún más débiles que los sociólogos en sus opiniones sobre la sociedad, la política, el mundo.”

“Ninguna teoría tiene el monopolio privilegiado de la científicidad. Hay una selección que hace que en un momento dado tal teoría se imponga sobre otras, y una teoría es científica no porque tenga el monopolio de la científicidad, sino porque acepta jugar el juego de la científicidad, es decir que acepta el riesgo de morir o desaparecer. Una teoría es científica no porque ella sea cierta, sino porque se apoya sobre datos ciertos, mientras que su construcción teórica es biodegradable, es decir sometida a la corrupción y la muerte. Es, pues, anticientífico decir: “la ciencia habla por mi boca”. Ninguna boca es depositaria de la verdad de la ciencia. Es el conjunto del juego lo que hace que haya una producción científica. El sociólogo que enuncia: “la sociología me dice que...” es un sociólogo imprudente o impúdico. La pretensión de monopolizar la científicidad que anima a

ciertos sociólogos no es simplemente terrorismo, es también una imprudencia anticientífica, obscurantismo, pues es anticientífico enorgullecerse del monopolio de la cientificidad en su teoría o en su pensamiento. La verdadera cientificidad, la verdadera tarea científica del sociólogo es autorrelativizarse considerando los caracteres relativos de su propia cientificidad. En materia de sociología, la cientificidad es el fin, el ideal, pero nunca la propiedad, y se puede decir en este sentido que el conocimiento del carácter tentativo de su propia producción es un progreso de valor científico frente a la arrogancia de aquel que se toma por un guardapolvo blanco, y que toma su guardapolvo blanco por el hábito pontificio.” [3]

Esta larga cita tiene por fin insistir fuertemente sobre el hecho de que son las “reglas del juego” del proceso de investigación las que hacen que esta investigación sea o no científica. De donde la importancia que tienen en sociología (como en ciencias sociales) los debates en torno a la epistemología y la metodología, incluso si, a veces, estos debates tienen el aspecto de querellas bizantinas y ocupan un lugar tanto mayor cuanto menos importantes son los resultados de la investigación. El “hecho” descubierto tan sólo puede ser reconocido si la investigación se ha construido respetando las reglas metodológicas canónicas, reconocidas como válidas por la comunidad de sociólogos en un momento dado.

Este mismo “hecho” nuevo no es en las ciencias sociales sino la puesta en evidencia de una relación entre dos series de fenómenos. Así, por ejemplo, los trabajos en sociología de la educación han revelado las relaciones entre el fracaso escolar del niño y las características socioeconómicas de sus padres. Pero, detrás del enunciado —aparentemente simple— de la proposición anterior, hay primero un trabajo de definición de los fenómenos puestos en relación: ¿cómo definir el fracaso escolar?, ¿la repetición, el fracaso en los exámenes, las notas sistemáticamente por debajo de la media, el paso de un sistema a otro, etc.? ¿Cómo definir las palabras “niños”, “padres” sin entrar en las cuestiones de las filiaciones naturales o adoptivas?, ¿habría que considerar a un niño y a los padres como personas, los unos de menos de tal edad y los otros adultos, que viven juntos en un mismo domicilio? ¿Las rentas, las profesiones, las calificaciones, los niveles de formación? Sin plantearse todas estas preguntas —y muchas otras— no hay procedimiento científico posible. Las palabras deben ser definidas y esta definición es, a veces, diferente de la del sentido común. La palabra, en la investigación, debe ser objeto de una definición previa: “Decir cuántos huérfanos hay en Francia, madres solteras, minusválidos, niños extranjeros, ciudadanos, católicos practicantes, cuadros medios, nuevos pobres, personas que hablan inglés, nacimientos prematuros, accidentes de bicicleta, o robos de bolsos... supone un acuerdo, una convención previa, sobre la significación de estas expresiones, es decir sobre la distinción entre los individuos y acontecimientos que responden a la definición y aquellos que no responden.” [5]

Por tomar sólo un ejemplo de la larga lista de categorías citadas, ¿cómo definir una madre soltera? ¿Una mujer no casada que tiene un hijo (definición justa a nivel jurídico)? Pero entonces las mujeres que tienen un hijo y viven en concubinato son mujeres solteras. Precisemos, pues, un poco más: una mujer no casada y que no vive en concubinato y tiene un hijo. Con esta definición se clasifica en la misma categoría a una mujer que tiene un hijo y que jamás ha vivido en concubinato y la que ha vivido 20 años en concubinato. Se podría aún precisar: no casada y no habiendo jamás vivido en concubinato, pero precisando también que

para que haya concubinato tiene que haber cohabitación durante cierto tiempo mínimo. Pero todavía no acabaríamos con los problemas: en efecto, una mujer que tiene hoy 80 años, que no se ha casado jamás ni ha vivido en concubinato, que ha tenido un hijo que está vivo ¿debe ser clasificada en la categoría de “madre soltera”? Habría, pues, que precisar también la edad del hijo (menor por ejemplo) para poder clasificar a una mujer como madre soltera o no. Tan sólo después de este trabajo de definición previo, se puede comenzar a contar cuando se trata de demografía.

Las “reglas del juego” científico no se detienen en la definición previa de los conceptos — sobre los cuales volveremos más tarde—, el objetivo de la investigación es fabricar un “modelo explicativo” del fenómeno estudiado, siendo este modelo sometido a prueba y verificado en otras investigaciones para construir por fin una teoría científica del fenómeno estudiado. El historiador Fernand Braudel describe bien el proceso de vaivén modelo-terreno de investigación: “Para mí, la investigación debe ser conducida una y otra vez de la realidad social al modelo, después de éste a aquélla, etc., por una serie de retoques, de idas y venidas pacientemente renovadas. El modelo es así, alternativamente, intento de explicación de la estructura, instrumento de control, de comparación, verificación de la solidez y de la vida misma de una estructura dada.”

Entre la práctica —sea ésta del trabajador social o de cualquier otro individuo en su vida cotidiana, comprendida la profesional— y el procedimiento científico, hay una ruptura (la famosa “ruptura epistemológica”). En el trabajo social, práctica e investigación son dos momentos diferentes, que dependen de lógicas diferentes. La práctica es el “hacer”, es la utilización directa de lo que se aprende sobre el otro, es la sensibilidad ante la singularidad. La investigación es el conocer, es la interpretación de lo que se ha aprendido, es la clasificación y la comparación. Son dos terrenos que tienen, cada uno, “reglas de juego” específicas; sin embargo, entre los dos hay zonas de “contaminación”, en donde la práctica puede modificar la interpretación científica y la interpretación científica modificar la práctica. Estas relaciones entre práctica e investigación fueron ya planteadas —con excesivo optimismo— en los inicios del desarrollo del trabajo social: “La ciencia es, evidentemente, muy útil para el trabajo social; gracias a ella podemos, en sus grandes líneas, conocer los dominios a explorar, detectar los puntos débiles, descubrir los elementos a proteger, designar los intereses a secundar, identificar las fuerzas antagónicas a contener, etc., pero el trabajo social presta un servicio recíproco a la teoría, pues, al ejercerla, reúne materiales con la ayuda de los cuales las generalidades y las hipótesis de la teoría pueden ser concretadas, controladas, justificadas, incluso corregidas en caso de necesidad. Las secuelas de las guerras y de las revoluciones, las demandas que vienen de abajo, el buen sentido que comienza a manifestarse de arriba, nunca han estimulado tanto el trabajo social como en nuestros días y, en consecuencia, las posibilidades de investigaciones sociales exactas no han sido nunca mayores. Cuanto más persigue el servicio social profundizar su acción y buscar efectos preventivos, más es preciso estrechar su contacto con la vida cotidiana que pretende proteger. Sólo de este modo podrá establecer relaciones entre la existencia individual y las condiciones sociales generales. Buscar estas relaciones y extraer de las observaciones aisladas la descripción de los síntomas sociales, tal es el verdadero deber de la sociología”.

2. Metodología de la encuesta

Previamente a este párrafo conviene distinguir el método y las técnicas de la encuesta sociológica. El método puede ser definido como el procedimiento organizado para producir conocimiento sobre la realidad social objeto de la encuesta. En este sentido éste remite a las "reglas del juego" de la científicidad: el método será científico si respeta las reglas de la científicidad. Las técnicas sólo serán el instrumental utilizado para extraer el conocimiento: "Las técnicas de la encuesta sociológica no son más que los procedimientos operativos que permiten la aplicación del método sociológico al objeto elegido para el estudio".

No hay que confundir, pues, la encuesta sociológica con una técnica particular (en general, a menudo se asocia encuesta sociológica y encuesta por cuestionario). Las técnicas serán tratadas más adelante; hablaremos primero de la encuesta sociológica, método de toda investigación en ciencias sociales.

Pero, antes de pasar a este método, subrayemos que el punto de partida de toda investigación, en el campo del trabajo social como en los otros, es la insatisfacción ante las explicaciones suministradas por tal o cual teoría, insatisfacción ante los "espacios vacíos" del conocimiento, insatisfacción ante los resultados, juzgados mediocres, de una práctica. Al principio es esta insatisfacción la que, para iniciar el proceso de investigación, debe transformarse en interrogación. Esta interrogación no es metafísica, plantea su "porqué" a una realidad concreta: ¿por qué hay una tasa de delincuencia tan alta en tal ciudad? ¿Por qué no pagan su alquiler un número tan grande de inquilinos de tal barrio?

Una vez planteada la interrogación, el primer procedimiento que ha de seguirse consiste en verificar la pertinencia: ¿la tasa de delincuencia en este barrio es realmente más importante que en los otros barrios de la ciudad? ¿Hay realmente un número mayor de inquilinos que no pagan su alquiler en este barrio que en los demás?

Para verificar la pertinencia de la interrogación se procede, pues, a una preencuesta estudiando los datos existentes sobre la población o el territorio objeto de interrogación o, en su defecto, yendo a investigar estos datos sobre el terreno. Generalmente los datos de orden demográfico, que son de acceso relativamente fácil, permiten responder a bastantes interrogaciones y hacer desaparecer falsos problemas. Así, un trabajador social preocupado por el número importante de "madres solteras" entre su clientela (lo que presupone que habrá calculado ya el porcentaje de "madres solteras" en relación con la totalidad de su clientela) y que se interroga sobre las consecuencias de este "problema social" en su barrio de intervención, se interesará por consultar, en los resultados del último censo, el porcentaje en su barrio de "familias monoparentales" cuya cabeza de familia es una mujer, y compararlo con los otros barrios; si los porcentajes son próximos, éste no es, al menos estadísticamente, un problema específico del barrio en cuestión. Además de los resultados de los censos y de las diversas encuestas nacionales o locales, tendrá interés en indagar si se han realizado estudios sobre ese problema y esa zona, sea en el marco de los centros de formación de trabajadores sociales, sea en los departamentos de sociología de las universidades próximas. Es raro que un territorio o una población no hayan sido objeto de alguna investigación sociológica. Cuando, a

pesar de las exploraciones de todo lo que se ha hecho antes, no se encuentra nada, se impone efectuar un estudio para juzgar la pertinencia de la interrogación, estudio que se limita a plantear la cuestión de la existencia o no del problema que preocupa al trabajador social y a acumular los datos descriptivos de tal problema.

Sólo cuando este trabajo de estudio previo haya sido realizado —y a veces es muy largo— podrá comenzar la investigación propiamente dicha, es decir la fase de explicación. El desarrollo de una investigación pasa por las siguientes fases sucesivas: problemática y construcción del objeto de investigación, elaboración de una hipótesis, elección de las técnicas, recolección de los datos, tratamiento de estos datos, verificación de las hipótesis. El “modelo canónico” de una investigación “pura” es pasar de una de estas fases a la otra estrictamente en este orden. De hecho, este orden lógico rara vez se sigue (incluso en el laboratorio y para las ciencias naturales). Hay tanteos continuos, idas y venidas de una fase a la otra, de construcción y reconstrucción de la problemática, por ejemplo, cuando comienza la recolección de datos. En fin, hay un “bricolaje” permanente, que es la vida de toda investigación. Este “bricolaje” desaparece al escribirse la investigación, momento en que reencontramos generalmente el orden canónico que vamos a seguir.

A. Problemática y construcción del objeto de investigación

Los estudios previos, las lecturas de las investigaciones realizadas sobre el problema que nos preocupa, las lecturas de las aproximaciones teóricas al tema, conducen a elaborar una problemática: “Por problemática de investigación hay que entender un conjunto de hipótesis que son una delimitación, una mirada sobre la realidad que se quiere aprehender y explicar y que constituye un objeto de investigación.” [9]

Esta problemática desemboca en una delimitación de la realidad social estudiada y de los sistemas de relaciones subyacentes. El objeto de la investigación no es un dato inmediatamente perceptible, es una construcción intelectual de puesta en relación de fenómenos: “Construir el objeto es descubrir tras el lenguaje común y las apariencias, en el seno de la sociedad global, los hechos sociales ligados por un sistema de relaciones propio del sector estudiado.” [10]

Este proceso de construcción es un proceso de conceptualización, se trata de nombrar, de definir, pues, los fenómenos y las relaciones. La conceptualización es un movimiento de abstracción que permite pasar de un inmediato sensible a una esencia. Para tomar un ejemplo grueso, el servicio social no es un “inmediato sensible”, es un concepto. El inmediato sensible son los hombres y, sobre todo, las mujeres que tienen en común un mismo diploma, los jóvenes, los viejos, que van todos los días a un despacho en el que hay un rótulo CAF o ASA, rubios(as), morenos(as), vestidos(as) de gris o de verde, despachos, personajes llamados administrativos, etc. Todos estos personajes y estos lugares tienen en común una relación llamada “servicio social”, pero tienen también en común otras relaciones ligadas a otras características suyas: son mujeres, hombres, “cuadros medios”, solteros o casados, parejas con niños o sin ellos, etc. En fin, se enfoca la investigación sobre un sistema de relaciones preciso, que es fundamentalmente arbitrario (incluso si ese “arbitrario” es socialmente

reconocido por la sociedad global como en nuestro ejemplo “servicio social”), el sistema de relaciones no se “ve”.

El concepto así elaborado organiza, diseña y prevé: organiza porque crea relaciones, diseña porque determina el grupo a relacionar, prevé porque indica las características de la acción del grupo (por ejemplo, de una asistente social, designada como tal, se espera—se prevé— un cierto comportamiento profesional, es decir una serie de actitudes, de prácticas...).

B.Elaboración de la hipótesis

La conceptualización supone ya hipótesis subyacentes. Cuando se reúne a mujeres bajo la etiqueta —el concepto— de “madre soltera” se supone —se formula la hipótesis— que el hecho de ser “madre soltera” tiene una incidencia sobre su situación, sus actitudes, sus relaciones sociales; pues una mujer que no es “madre soltera” tiene una situación, actitudes o relaciones sociales diferentes de aquella que sí lo es. La hipótesis tiene un carácter explicativo, pero en las ciencias sociales, la explicación raramente corresponde al modelo de la causalidad determinista. Como máximo se pueden hacer resaltar regularidades entre dos series de fenómenos sin poder decir que uno es la causa del otro. Si, por ejemplo, constatamos que las familias marginales tienen pocas relaciones sociales, ¿podemos decir, por tanto, que son marginales porque tienen pocas relaciones sociales o que tienen pocas relaciones sociales porque son marginales? El “porqué” se emplea poco en ciencias sociales. Por estas razones, se puede definir la hipótesis como lo hace Michel Autés: “Puesta en relación de dos fenómenos en donde toda variación en uno implica una variación en el otro.”

Esta hipótesis se construye progresivamente en un proceso de familiarización con el terreno, no debe transformarse en un corsé rígido que impida ver —y tener en cuenta— lo que no estaba previsto de antemano. En este sentido, la hipótesis es sobre todo una guía: “La utilidad principal de las hipótesis es dirigir la investigación. Las hipótesis nos indican la información a extraer de los documentos, las preguntas a plantear a los informadores, los fenómenos a observar, los hechos a seleccionar. Sin hipótesis, los datos se escapan entre los dedos del investigador, éste se encuentra desorientado en medio de una multitud de hechos que no sabe ni organizar ni elegir. Se comporta a la manera de un turista que quiere visitar una ciudad, pero no dispone ni de plano, ni de guía, no conoce ni la lengua local, ni la lista de sitios interesantes y de monumentos artísticos”.

Paralelamente al proceso de elaboración de la hipótesis, y en unión estrecha con él, se persigue el proceso de conceptualización y el pasaje de los conceptos a sus dimensiones y a los indicadores. Las dimensiones son los componentes del concepto construidos a partir de su significación amplia. Para tomar un ejemplo ya citado, si se hace la hipótesis de que existe un lazo estrecho entre marginalidad y debilidad de las relaciones sociales, se han construido los conceptos de “marginalidad” y de “relaciones sociales”. Se podrá entonces decir la “marginalidad” es..., las “relaciones sociales” son...; las “relaciones sociales” se descomponen en relaciones con la familia, en relaciones con la vecindad, en relaciones profesionales, en relaciones con los servicios próximos (comercios, mercado...); éstas constituyen cinco dimensiones (la lista no es limitativa) del concepto de “relaciones sociales”.

Para cada una de estas cinco dimensiones, se trata de definir los “indicadores” que la constituyen; así, tener “relaciones familiares” podría ser: encontrarse regularmente con personas de su familia, intercambiar servicios con ellas, recurrir a ellas en caso de “golpe duro” financiero o afectivo, etc. Estos “indicadores” permiten pasar del concepto a los datos que habrá que recoger sobre el terreno. Así, para continuar con nuestro ejemplo, vamos a buscar los “índices” que nos permitan medir, por una parte, y, por otra, diseñar la configuración, de los encuentros con las personas de la familia, reuniendo los datos sobre: la persona de la familia marginal A, ¿qué miembros de su familia extensa frecuenta?, ¿cuáles de la familia de su cónyuge? y ¿cuántas veces por semana o por mes?

C. Elección de técnicas y recolección de datos

Al término de este proceso sabremos los datos que habrá que “extraer” del terreno, optando entre lo deseable y lo posible. En efecto, en este proceso de pasar de los conceptos a las dimensiones y a los indicadores, la imaginación debe dominar, no hay que plantearse preguntas sobre lo que se podrá o no se podrá recoger. De lo contrario, se limita uno a recaer en los indicadores clásicos ya mil veces recogidos en otros terrenos, y se corre el riesgo de dejar escapar los datos más pertinentes para la investigación. Sólo cuando el máximo de indicadores ya ha sido construido podrán plantearse las preguntas respecto de la factibilidad. En este momento interviene la elección de las técnicas de recolección de datos. Las técnicas de encuesta elegidas deben poseer, como cualidad principal, el ser pertinentes para los datos que se quieren recoger. Hay que evitar, pues, la que puede aparecer como la técnica que da más seguridad (el cuestionario en general) o la técnica que está de moda (varía según las épocas). Pero la pertinencia no es el único criterio de elección. Los recursos materiales, financieros y humanos de que dispone el equipo de investigación tienen un peso, a veces decisivo, en la elección de las técnicas. Se puede muy bien estimar, por ejemplo, que la técnica más apropiada es la entrevista no directiva aplicada a una población de cien personas; si el equipo de investigación está formado por tres personas, con medios materiales y financieros limitados, y con el tiempo contado, deberá decidir utilizar una técnica menos trabajadora.

Por otra parte, en la fase de recolección de datos, hay que tener presente que cualquier técnica de encuesta—sobre todo las más estandarizadas— tan sólo puede recoger los datos para los cuales ha sido prevista. Por ello, el encuestador descarta toda una serie de hechos que se escurren por las mallas de su técnica. También, en esta fase de recolección de datos, todo encuestador debería tener un “diario de a bordo”: anotaría todos los hechos observados que no son recogidos por la técnica que utiliza. A veces los datos más interesantes y los más significativos se encuentran en estos diarios.* El diario deberá acompañar toda la investigación pues, gracias a él, se conservan los rastros de todo el proceso de elaboración teórica, de los titubeos, de los cambios de dirección, en fin, de la vida de la investigación, lo que permitiría dar un poco de carne a ese “esqueleto” que es frecuentemente un informe de investigación.

D. Tratamiento de los datos y verificación de las hipótesis

Los datos recogidos no son más que los materiales brutos de la investigación. Hay que trabajar con ellos para hacerlos inteligibles. La primera fase —la más larga y fastidiosa— es la del recuento del material recogido. Siguiendo con el ejemplo ya citado de las familias marginales y de las relaciones sociales, los datos recogidos sobre las relaciones familiares deberán articularse en un cuadro de este tipo:

Numero de encuentros por semana	Personas de la familia frecuentadas				
	A1	A2	A3	A4	An
0		X			
1	X				
2			X		
3				X	
4			X		
N					

Cuadro 1. Encuentros de la persona X con los miembros de la familia A durante la semana del... al...

La segunda fase es la interrogación de estos datos y, por lo tanto, la aproximación de dos series de resultados. Continuando con el mismo ejemplo, nos podemos preguntar si las relaciones familiares tienen lugar en el eje madre-hija o en el eje madre-hijo, es decir, si las relaciones familiares de una pareja se establecen con los padres de la esposa más que con los padres del esposo. Para eso se puede construir un nuevo cuadro:

Parejas	Numero promedio de encuentros/semana con la familia de	
	La Esposa	El Esposo
C1	3	1
C2	2	3
C3	0	2
C4	5	0
C5	4	0
Media General	2.8	1.4

Cuadro 2. Encuentro familiar según el sexo del cónyuge

Este cuadro puede interpretarse así: las parejas interrogadas se ven dos veces más con la familia de la esposa que con la del esposo. Con los resultados de este cuadro podemos igualmente interrogarnos sobre la existencia de características en las parejas que no responden a las medias generales obtenidas.

Los datos deben, pues, ser sometidos a múltiples interrogaciones, surgidas unas de las hipótesis de partida, otras de los elementos nuevos de información recogidos en el curso de la encuesta. Estas interrogaciones permitirán a la vez verificar si la hipótesis de partida era una explicación válida del fenómeno observado y elaborar nuevas hipótesis, sea en el marco de la hipótesis planteada al principio cuando ésta se verifica, sea en contradicción con ella cuando no se verifica. Así, toda investigación abre nuevos cuestionamientos y puede desembocar, pues, en un nuevo proceso de investigación.

Y cuando esta investigación es realizada por trabajadores sociales, su resultado debe también ser el de modificar, transformar la intervención, inventar nuevas formas de intervención. Toda investigación desemboca en un proceso de acción, en trabajo social, así como en otros campos de investigación; lo que puede ser diferente es el tiempo transcurrido entre una investigación y la acción de la que es punto de partida. Se observó y analizó la Luna mucho tiempo antes de que estas observaciones y análisis fuesen uno de los elementos que permitieron el alunizaje. En las ciencias sociales y, en particular, en el trabajo social, la urgente demanda social conduce a reducir el lapso entre investigación y acción (a veces, hasta el punto de confundirlas), lo que no es productivo ni para la investigación ni para la acción.

3. Las técnicas de encuesta

Como hemos señalado al principio de este capítulo, nuestro objetivo no es proporcionar un "modo de empleo" preciso de tal o cual técnica, sino más bien presentar una lista —no exhaustiva— de técnicas y ofrecer algunas ideas acerca de sus condiciones de empleo en el campo del trabajo social. Subrayemos, antes de continuar, que se trata de técnicas y que, para manejarlas bien —y eventualmente criticarlas—, es preciso aprenderlas; este aprendizaje significó no poco trabajo y numerosos fracasos en el empleo de las diversas técnicas, sobre todo de las que parecen más simples.

En este proceso de aprendizaje la presencia de un "experto" es, a menudo, indispensable. Este experto —el investigador— puede reducir el tiempo de aprendizaje si los trabajadores sociales —aprendices de investigador— tienen con él una relación "vampírica". Los trabajadores sociales —en el marco de la utilización con fines de estudio de las diversas técnicas de encuesta— deben "extraer" del "experto" un capital de conocimientos que podrán utilizar, más tarde, sin él. En la utilización de las técnicas de investigación, la relación de los trabajadores sociales con el "investigador" debería ser la misma que la del cliente con el trabajador social: el segundo (investigador en un caso, trabajador social en el otro) debe enseñar al primero (trabajador social, cliente) a prescindir de él. Por otra parte, el trabajador social que efectúa una investigación en su terreno de intervención aparecerá, a los ojos de la población encuestada, como el trabajador social y no como un investigador, y, por tanto, su actitud estará muy condicionada por esta visión.

En este párrafo hemos clasificado las técnicas en dos grandes categorías:



Ambos tipos pueden recurrir a las técnicas de recuento (estadísticas), sobre las que diremos algunas palabras. Finalmente, concluiremos que (fuera de los laboratorios de psicología o de psicología social) no hay, en puridad, técnicas específicas de experimentación.

A. Técnicas de observación

La *observación directa libre* consiste en captar los hechos y elementos directamente observables de una realidad social (un territorio en general). El investigador no parte de esquemas de observación preestablecidos, que recortan de antemano lo real: dirige una mirada ingenua—no precodificada— sobre el terreno. Debe privilegiarse esta aproximación para descubrir un terreno, adquirir una cierta sensibilización ante éste. Permite un primer desbroce y es el punto de partida para el esbozo de hipótesis. Como toda técnica, la observación directa libre debe ser registrada.

La *observación directa metódica* es una focalización sobre un cierto tipo de fenómeno (la construcción de terrenos de juego para niños, los espacios de sociabilidad, por ejemplo); supone la confección de un esquema de observación formalizada y el registro sistemático de los elementos previstos en dicho esquema.

Estos dos tipos de técnicas plantean la cuestión de la presencia del observador. En ciertas condiciones—grupos importantes, muchedumbres, lugares transitados— el observador puede permanecer en el anonimato (cuando éste no es el trabajador social, conocido desde hace años en el barrio) y su presencia no es perturbadora. En otras condiciones—pequeños grupos, barrio, pueblo— el observador perturba la realidad social. Puede perturbarla de dos maneras: o bien deja su presencia inexplicada y hace nacer así toda suerte de suposiciones sobre sus motivos, o bien la explica—una investigación en curso— y corre el riesgo de ver a los actores representar escenas donde se altera la realidad cotidiana “normal”.

En estas dos técnicas, es preciso igualmente variar las observaciones en función de la época del año. Es evidente, por ejemplo, que los terrenos de juego de niños serán diferentes en verano y en invierno, durante los períodos escolares o durante las vacaciones.

A diferencia de las dos técnicas precedentes, en la observación participante, el observador es también un actor. Esta posición permite pasar de una observación superficial (en el sentido de superficie) a una observación desde el interior: se va así a la observación de la experiencia vivida de la situación, a la significación dada a los gestos, a los comportamientos de los actores. El observador-actor puede encontrarse en diversas situaciones. En un grupo bastante homogéneo, puede ser un actor como los otros, no identificado como observador; es el caso,

por ejemplo, del investigador que estudia la vida de un taller haciéndose contratar como obrero en este taller. En un grupo menos homogéneo, o en un territorio, el observador-actor puede siempre permanecer no identificado como observador, ocupando un lugar en la constelación de posiciones sociales: el investigador que quiere estudiar el comportamiento de un equipo de fútbol puede adherirse al club de socios (¡cuando su edad o su estado físico no le permita ser actor entre los jugadores!). El trabajador social es siempre actor y, reconocido como tal, puede, desde esta posición, efectuar una observación participante sin ser identificado como observador. La identificación como observador presenta siempre el riesgo de modificar el juego de los actores, puesto que la observación participante se utiliza en grupos bastante restringidos.

La **observación clínica** forma parte de la práctica cotidiana de los trabajadores sociales pues, a nivel de la intervención individual, esta observación es el elemento que permite la evaluación de una situación y la elaboración de un plan de acción. Es justamente ahí donde reside, para los trabajadores sociales, la dificultad de usar la observación clínica con fines de investigación, ya que es necesario pasar de una observación clínica orientada hacia la acción a una observación clínica orientada hacia la investigación. La observación clínica toma como unidad de análisis el caso, sea este "caso" un individuo o una institución. Se la puede definir como Georges Granai: *"Procedimiento complejo orientado al análisis sistemático de una situación concreta, la observación clínica es la variante profundizada de la observación metódica directa. Técnica fundamental de la Medicina y de la Psicología, exige un contacto inmediato y sostenido en el tiempo entre el observador y su objeto. Es, por ello, difícilmente aplicable al estudio de grupos de gran envergadura cuya escala no permite más que captaciones inmediatas parciales. Encuentra su aplicación en Sociología a nivel de grupos de tamaño reducido (desde este punto de vista, la observación etnográfica es, en el mejor de los casos, de tipo clínico, cuando se ejerce sobre las sociedades restringidas que admiten, con respecto al observador, una relación inmediata y subjetiva) y de situaciones individuales (estudio de dirigentes, de personalidades excepcionales en las colectividades)".*

En el campo de las investigaciones ligadas a las intervenciones colectivas en trabajo social, la observación clínica puede ser la herramienta privilegiada para estudiar o bien un grupo de personas que tienen, a causa de su situación, características comunes (esta técnica es completada con entrevistas), o bien personas albergadas en instituciones semicerradas (observación sistemática y repetida de los comportamientos).

En las cuatro técnicas precedentes, el observador está físicamente en presencia de su objeto de observación. Ahora bien, hay situaciones en donde esto es parcial o totalmente imposible. En primer lugar, una serie de datos no son directamente observables (datos demográficos, económicos, sociales...) y es necesario recurrir a un análisis de los datos documentales. En el conjunto de los países llamados desarrollados, las fuentes documentales, sobre la mayor parte de los grupos sociales y, sobre todo, acerca de los territorios, son generalmente superabundantes, si bien no siempre de acceso fácil. La utilización de estas fuentes debe acompañarse de una verificación crítica de la elaboración de estos datos y de la confrontación de los datos de diverso origen sobre el mismo objeto.

Otra forma de **observación indirecta** es el **análisis de contenido**; es decir, una explotación sistemática y codificada de un conjunto de textos escritos (el discurso). El análisis de contenido funciona en un esquema causalista: siendo el discurso un producto, si hay similitud de producto (el mismo discurso) hay similitud de pertenencia grupal. Está, pues, fundamentado en el postulado de la coherencia (el discurso es representativo de la identidad del sujeto que habla). Este postulado de la coherencia debe, no obstante, ser cuestionado, pues el contenido del discurso no depende solamente del emisor sino también del receptor. El postulado de la coherencia puede, a veces, desnaturalizar la interpretación del discurso.

Antes de cualquier análisis del discurso, es preciso, pues, situar este último planteando las preguntas siguientes:

- ¿Quién es precisamente el emisor del discurso? Así, no se puede tomar como “discurso de la institución” ni los escritos de los responsables jerárquicos ni los escritos de los asalariados inferiores.
- ¿En calidad de qué habla el emisor? El escrito de una persona en calidad de representante del grupo puede ser bastante diferente de un texto escrito, sobre el mismo tema y por la misma persona, a título de opinión personal.
- ¿Quién es el destinatario del discurso? Un trabajador social, por ejemplo, redactará de manera diferente un informe sobre la situación del barrio destinado al Consejo General, y un informe destinado a los otros colegas que intervienen en el barrio.
- ¿Dónde y cuándo ha sido escrito el discurso? En una serie aparentemente homogénea de textos, una diferencia de fecha puede pesar en la interpretación si un acontecimiento importante ha tenido lugar entre dos discursos.

El postulado que fundamenta la validez del análisis del discurso como técnica es que existe una diferencia entre el **significante** (el vehículo del discurso) y el **significado** (el sentido del discurso) y que el significado del discurso no es un dato inmediato: es preciso interpretar el texto (analizarlo) para conocer el sentido. Para que esta interpretación no sea el reflejo de la ideología del investigador, el análisis del discurso debe ser:



El material sobre el que puede tratar el análisis del discurso es de tres tipos. Puede tratarse de **material existente** a priori: el investigador decide analizar el conjunto del material escrito del emisor objeto de estudio (por ejemplo, todas las publicaciones de una asociación durante un período definido, todos los números de una revista). El **material** puede ser **seleccionado** por el investigador (no se tomarán, por ejemplo, más que las actas de los consejos de administración de una asociación, los artículos que tratan de tal tema en una revista). En fin, el **material** puede ser **creado** específicamente por el investigador: respuestas a preguntas abiertas de un cuestionario, textos de entrevistas, testimonios escritos solicitados...

Las unidades de tratamiento más utilizadas en el análisis de contenido clásico son o bien la palabra (recuento del conjunto de palabras o recuento de las palabras que se juzgan significativas), o bien el terna (es una proposición, simple o compuesta, que significa una intención, que construye una imagen). Hay otras unidades de tratamiento y varias técnicas de análisis de contenido^{1,2}. La elección de la unidad de tratamiento se hace en función de la importancia y del tipo de material a analizar, y del objetivo perseguido, sabiendo que cuanto más fino sea el análisis tanto más simple y cuantificable será la unidad de tratamiento (es el caso de la palabra).

El análisis del discurso es una técnica que ha de utilizarse principalmente cuando se trata de estudiar la ideología de un grupo o de una institución, su evolución en el tiempo, o de comparar instituciones, grupos o asociaciones.

Cuando no sólo es imposible la observación directa sino que también faltan las fuentes documentales y los textos, el investigador puede recurrir a una **observación por intermedio de informadores**. Se puede igualmente utilizar esta técnica para completar los otros tipos de observación. En las investigaciones ligadas a la intervención colectiva, la utilización de esta técnica es recomendable cuando el objeto de estudio es un agrupamiento en donde la presencia de un observador extraño (incluso participante como es el caso del trabajador social) sería fuertemente perturbadora o ineficaz. Se presenta, sobre todo, en los grupos cultural o socialmente marginales con relación a la sociedad global. En el primer caso el inconveniente central es que al observador le falta un esquema de análisis de los hechos vistos (ausencia de código); es la situación de grupos étnicos culturalmente muy alejados de la cultura dominante y para los cuales las técnicas de entrevista resultan difíciles, incluso imposibles (barrera de la lengua). En el segundo caso, la desconfianza provocada por la presencia del observador modifica completamente el comportamiento del grupo; es la situación de la observación de grupos de delincuentes, por ejemplo. En estas situaciones se muestra indispensable recurrir a un informador. La condición de base para utilizar esta técnica es que el informador tenga confianza suficiente en el observador; debe estar persuadido —y esto debe ser efectivamente cierto— de que las informaciones transmitidas no serán utilizadas en detrimento del grupo (el informador es lo contrario de un delator). Cumplida esta condición, queda el problema de la fiabilidad del informador. Este puede filtrar sus informaciones a través de su visión subjetiva, de sus percepciones, de su ideología. El riesgo es tanto mayor cuanto que el informador se encuentra normalmente en la frontera entre su grupo de pertenencia y la sociedad dominante; esta posición se manifiesta en su visión de la realidad del grupo objeto de observación. En la utilización de esta técnica se imponen también tres precauciones. Es preciso, en primer lugar,

multiplicar, en la medida de lo posible, el número de informadores. A continuación, centrar el cuestionamiento sobre los hechos, sin excluir las interpretaciones (pero es en éstas donde las visiones subjetivas —y no las normas del grupo— se deslizan). Finalmente, sobre los propios hechos y su interpretación, es preciso multiplicar los cuestionamientos. Esta técnica de observación por intermedio de informadores puede ser el paso previo de la observación directa o de las técnicas de entrevista.

B. Técnicas de entrevista

Las principales técnicas de entrevista son la entrevista propiamente dicha, el cuestionario y las historias de vida. Antes de ver más en detalle cada una de estas técnicas, precisaremos algunos puntos comunes a las tres. En primer lugar hay que subrayar el carácter artificial de la entrevista realizada en el marco de una investigación: un individuo (el encuestador) plantea preguntas a otro individuo (el encuestado) que él no conoce sobre un tema que el encuestado conoce más o menos (a veces nada) o que le concierne más o menos de cerca.

En estas situaciones de entrevista es muy importante definir el objetivo del encuestador (su objeto de investigación). En efecto, la interrogación puede tratar sobre quién es el encuestado (conocimiento de sus características), sobre lo que hace (estudio de las prácticas), sobre lo que piensa (encuesta de opinión), sobre lo que sabe (medida de los conocimientos); pero puede tratar también sobre la relación entre quién es el encuestado y lo que hace, lo que piensa o lo que sabe. Por ejemplo, se pueden poner en relación las características de una población (edad, sexo, profesión, situación familiar, opinión política...) y sus prácticas culturales: ¿existe relación entre tal categoría de edad y tal práctica cultural?

Por otra parte, para que la entrevista sea eficaz —es decir que el informador pueda obtener el máximo de información— es preciso que el encuestado le acuerde un mínimo de confianza. Cuanto más implicado se sienta el encuestado por el tema de las preguntas del encuestador, mayor deberá ser la relación de confianza. Si las preguntas tratan, por ejemplo, sobre la preferencia en materia de pastas alimentarias (¿prefiere las pastas B o P?) el nivel de confianza puede ser mínimo (el encuestado deberá sólo asegurarse de que el encuestador no le venderá pastas); por el contrario, si la interrogación trata, en una población muy marginada, sobre el origen de los recursos, la confianza del encuestado en el encuestador deberá ser grande.

En fin, no hay que olvidar que el lugar en donde se desarrolla la entrevista influye en mayor o menor grado sobre su contenido. Una entrevista realizada en el domicilio del encuestado tiene, generalmente, por efecto reforzar su sentimiento de confianza —está en su terreno— pero, a veces, según el interrogatorio, el encuestado puede vivir una situación inquisitorial y, en consecuencia, responder con una fuerte desconfianza. Las condiciones de comodidad son igualmente importantes, tanto más cuando la entrevista es larga: una entrevista de media hora en la esquina de una calle es poco imaginable. La presencia de terceros influye igualmente sobre el contenido de la entrevista: las respuestas están, en este caso, destinadas tanto al encuestador como a los terceros; cuanto más delicado es el tema más hay que evitar

la presencia de terceros. Recordemos también que el encuestado debe ser informado de los objetivos de la investigación realizada por el encuestador.

En la *entrevista* propiamente dicha, distinguimos la entrevista libre, de la entrevista dirigida y de la entrevista orientada. A diferencia de la entrevista terapéutica, en estos tres tipos de entrevista, el encuestador es el dueño del juego: él ha elegido a la persona a interrogar y el tema, la mayoría de las veces el lugar y el momento. El encuestado está en situación de dependencia y todo el arte del encuestador consiste en invertir esta situación haciendo comprender al encuestado que necesita informaciones que él posee.

La *entrevista libre* se utiliza en las investigaciones que tratan sobre los procesos (de socialización, de creación de opiniones, de motivaciones); el encuestador plantea preguntas bastante generales, imprecisas y trata de que el encuestado se exprese al máximo; sin dejar de permanecer en el marco del tema de investigación, el encuestador no corta las digresiones, ni lo que pueda parecer fuera del tema. En efecto, lo que aparece como fuera de tema a los ojos del encuestador puede ser un punto esencial para el encuestado. Más vale una entrevista libre que dura más de lo previsto que cortar brutalmente la palabra al encuestado.

La *entrevista dirigida* se utiliza cuando las respuestas a las preguntas del entrevistador son numerosas y no previsibles, cuando el objetivo es acumular el máximo de información sobre el tema de la encuesta. En este caso el encuestador parte de un formulario de entrevista que contiene todas las preguntas que necesariamente deberá hacer. En función de situaciones particulares, el encuestador podrá hacer otras preguntas al encuestado, hacerle precisar ciertos puntos, etc.

La *entrevista orientada* se utiliza sobre todo para estudiar los efectos psicológicos y sociales de las informaciones destinadas aun público amplio. Para realizarla, todos los sujetos a quienes se encuesta se han encontrado en la misma situación concreta (han visto el mismo acontecimiento, recibido la misma información, etc.) o, en su defecto, han sido puestos en la misma situación (se les ha hecho leer el mismo texto, mostrado el mismo film o las mismas fotografías). Después de participar en esta situación, cada sujeto es sometido a una entrevista llevada de manera no directiva pero orientada hacia las reacciones subjetivas del encuestado ante la situación que ha conocido antes. Tal tipo de entrevista, que no se realiza en forma individual sino en grupo, puede integrarse en un proceso de encuesta concientizante.

Estos tres tipos de entrevista necesitan un procedimiento de registro completo (grabador magnetofónico o de video) y, por tanto, un largo trabajo de examen y tratamiento de los textos mediante análisis de contenido. También, en la mayor parte de las situaciones concretas de investigación, el número de entrevistas es, por fuerza, limitado por razones materiales. Deberá, pues, escogerse con cuidado a las personas entrevistadas, sobre todo en la entrevista libre y en la entrevista orientada. Los criterios de elección no serán los criterios clásicos de representatividad estadística, sino que se elegirá a las personas que, o bien tienen más que decir sobre el tema de la investigación, o son representativas de un tipo de proceso o de situación.

El *cuestionario* es una técnica muy utilizada, hasta tal punto que parece ser “la” técnica de la sociología. Además, su aparente simplicidad de confección así como la facilidad de recuento (cuando se limita a las adiciones) y la presentación numérica de sus resultados, hacen que se haya convertido en una especie de reflejo condicionado cuando se quiere conocer algo sobre un tema cualquiera. Todo esto hace del cuestionario una trampa: a menudo es “administrado” a cualquier persona sin criterio de selección de los encuestados o, incluso con mayor frecuencia, las respuestas no aportan ningún conocimiento suplementario. Por esto, nos parece útil recordar el “esquema teórico” de la utilización de los cuestionarios y ofrecer algunas aclaraciones sobre las condiciones y modos de empleo:

El esquema teórico sobre el cual reposa la práctica de las encuestas por cuestionarios, tal como las describe este libro, puede ser descompuesto según las grandes líneas siguientes:

- 1) “para estudiar un problema dado, es prudente interrogar a los individuos a quienes presuntamente concierne este problema; existe pues presunción de implicación en el problema y de competencia para tratar con todos esos individuos;
- 2) pueden obtenerse informaciones interesantes y significativas de estos individuos si se les formulan preguntas apropiadas (cuyo sentido sean capaces de captar) y a las que puedan responder prácticamente en seguida;
- 3) el conjunto de individuos implicados por el problema puede estar representado válidamente por una fracción, a menudo muy pequeña, de este conjunto, llamada muestra y seleccionada en función de la distribución estadística de un número limitado de criterios elegidos por su alto grado de caracterización;
- 4) la condensación de respuestas obtenidas, después de su tratamiento informático, en cuadros simplificados de frecuencias, que permite la puesta en evidencia de las tendencias mayoritarias de las respuestas, produce (si se han tomado diversas precauciones instrumentales) una representación satisfactoria de la posición del conjunto estudiado con respecto al problema que presuntamente le concierne”.

Para clarificar nuestro propósito, vamos a desarrollar los dos primeros puntos de esta cita de Claude Javeau; los dos siguientes los trataremos más adelante. La primera interrogación cuando se piensa utilizar un cuestionario, es preguntarse si el cuestionario es verdaderamente la técnica a utilizar. Se puede eliminar el cuestionario en primer lugar cuando el número de personas a interrogar es reducido (una veintena), cualquiera que sea el objeto de la encuesta, ya que en este caso las entrevistas serán más apropiadas. El empleo del cuestionario es conveniente cuando el encuestador quiere recoger hechos, juicios subjetivos (sean de actitudes, de opiniones o de motivaciones) o conocimientos. Por el contrario el cuestionario no puede recoger datos sobre el proceso o sobre las motivaciones profundas; no hay que olvidar tampoco que reduce considerablemente la amplitud de las informaciones recogidas sobre un tema cualquiera. En fin, hay que estar bien seguro de que las preguntas planteadas interesan bastante a la población encuestada, si no, las respuestas serán formuladas en función de las normas dominantes o bien casi por azar, y toda acción que parta de estas respuestas irá derecho al fracaso. Así, por ejemplo, si en un barrio se le pasa un cuestionario a toda la población sobre las aspiraciones en materia de equipamientos sociales, se puede afirmar que ante una lista de equipamientos propuestos (guardería, centro de barrio, club juvenil, hogares

de la 3ª edad, etc.) la casi totalidad de las personas responderán "sí, hacen falta"; pero no todos se sienten implicados de la misma manera; el adolescente que responde "sí, hace falta" al club juvenil y al club de la 3ª edad y/o a la guardería, está, sin duda, directamente "implicado" en su respuesta al primero (club juvenil) pero en absoluto en los otros casos, su respuesta al club juvenil no tiene, por tanto, el mismo peso, el mismo carácter que su respuesta a los otros ítem. Además, responder a un cuestionario de este tipo, incluso cuando las personas elegidas se encuentran involucradas, no implica obligatoriamente que su comportamiento futuro será coherente con su respuesta. Así, un cuestionario sobre las necesidades en estructuras de guarderías para la primera infancia, administrado a madres de familia que tienen hijos de menos de tres años, revelará una fuerte aspiración a crear una tal estructura, pero no hay ninguna garantía de que estas mismas madres de familia, que aspiran a la apertura de una guardería en el barrio, vayan a confiar sus hijos a la guardería. La guardería se ha convertido en un equipamiento que es "normal" tener en un barrio—de allí las respuestas favorables en el cuestionario— pero aquellas que han respondido "hace falta una" pueden arreglarse de otra manera y no utilizar la guardería que se crearía a partir de este cuestionario que muestra su necesidad.

Más allá de estos problemas de población implicada en mayor o menor grado en el objeto de investigación, la formulación de las preguntas debe ser trabajada en profundidad. Aunque parezca obvio, es importante subrayar que la respuesta obtenida está en función de la pregunta formulada y que no se obtienen respuestas sino a las preguntas que se plantean. Para poner un ejemplo caricaturesco —pero que se encuentra muy a menudo en los sondeos de opinión— cuando se formula la pregunta: ¿estima usted que el mejor candidato a las elecciones presidenciales es el Sr. A., B., C., la Sra. D. o E.?, la persona que piensa que el mejor candidato es el Sr. X no podrá responder, o más probablemente, responderá más o menos al azar uno de los cinco nombres propuestos. En lo que concierne a las preguntas que tratan sobre las opiniones, es preciso evitar las preguntas cuyas respuestas son evidentes (a la pregunta "¿los padres deben esforzarse en dar una buena educación a sus hijos?" habrá un 100% de respuestas afirmativas) y aquellas en que la elección es entre la norma y la opinión condenada. En este mismo orden de ideas, cuando una persona responde a un cuestionario, sus respuestas son, en mayor o menor medida, función de lo que piensa que el encuestador espera y de lo que es normal, para una persona de su status, hacer o pensar. Así, por ejemplo, en una encuesta sobre las prácticas culturales de una población, si las preguntas se plantean a nivel general: "¿cuáles son sus actividades culturales preferidas?", la persona responderá primero en función de lo que es normal considerar como cultural, y entre esto, lo que las personas de su status social deben hacer para estar en la norma. Por el contrario, si las preguntas tratan sobre la ocupación del tiempo libre durante un período dado, los resultados darán una mejor imagen de las prácticas culturales de la población. Finalmente, último punto sobre la formulación de las preguntas, el lenguaje de los cuestionarios debe ser el lenguaje de los encuestados y no el de los encuestadores: cada palabra, cada frase debe tener un sentido para el encuestado y las siglas deben ser manejadas con gran precaución (una pregunta que comience por "¿Desea usted que la DDASS haga...?" es comprensible para los trabajadores sociales, no necesariamente para los usuarios).

Todos estos puntos delicados de la formulación del cuestionario (la lista está lejos de ser exhaustiva) han de ser necesariamente controlados antes de su redacción definitiva. El proceso ideal consiste en realizar entrevistas, a partir de éstas redactar un primer borrador de cuestionario, someterlo a prueba, redactarlo de nuevo, nuevo test, nueva redacción, hasta que el texto del cuestionario sea considerado como satisfactorio. La necesidad de someter a prueba varias veces el cuestionario es tanto más importante cuando se trata de un cuestionario de respuestas cerradas. Este último tipo de cuestionario —por oposición al cuestionario de respuestas abiertas— debe utilizarse cuando las posibilidades de respuesta son restringidas; la rapidez de las respuestas y, por lo tanto, la facilidad de administración y la facilidad de recuento hacen que el cuestionario de preguntas cerradas sea el más ampliamente utilizado. En este tipo de cuestionario el número de las "no-respuestas" a una pregunta es un buen indicador para saber si la pregunta ha sido comprendida o si no se adapta a la población encuestada.

Para concluir estas páginas —muy incompletas— sobre el cuestionario, quienes lo utilicen deben tener presente que es una técnica muy reductora en lo que concierne a los juicios subjetivos, mientras que es una técnica que se adapta mejor al abordaje de los hechos, de las prácticas y de los conocimientos.

Las historias de vida, son una técnica clásica de la etnología y de la sociología. Han sido dejadas de lado durante algún tiempo por las técnicas cuantitativas dominantes en sociología. En el campo de las investigaciones sobre las clientelas del trabajo social, las historias de vida son una técnica que permite poner en evidencia la evolución de las situaciones vividas por estas clientelas. Esta aproximación por historias de vida permite responder a las preguntas sobre cómo estas personas se han visto —se ven— comprometidas en un proceso de exclusión, de marginalización (preguntas más fructíferas para la acción que las que tratan sobre las características de estas poblaciones). Las historias de vida permiten captar la articulación de lo subjetivo y de lo social:

"El método biográfico equivale, en este sentido, a una tentativa hecha para aprehender lo no-explicado, lo no-retenido, para situarse en esa encrucijada de la persona y de la sociedad que es la vida misma. La sociedad engendra las ideologías, los valores y las técnicas, pero son los hombres quienes las hacen, las soportan, las viven, a lo largo del devenir cotidiano de cada existencia".

Las historias de vida pueden ser utilizadas de dos maneras: mediante el **relato único**, o mediante los **relatos cruzados** o **acumulados**. El relato único se utiliza para ilustrar un proceso: la persona elegida es "ejemplar" para mostrar cómo se desencadena y se prosigue un proceso social. Los relatos cruzados o acumulados permiten reconstruir la cultura de un grupo, ya se trate de un grupo minoritario o marginal o, por ejemplo, de un grupo profesional, una asociación, una aldea, etc. Se utilizan las historias de vida cruzadas para una población de pequeñas dimensiones y que posee una fuerte homogeneidad en cuanto a la trayectoria de su existencia.

“Se recogen en esta micropoblación, netamente determinada, historias de vida que, por una parte, están todas estructuradas por la guía común de entrevista y, por otra parte, serán analizadas comparando y confrontando para cada tema el discurso de cada una. Hemos utilizado el término de historias de vida cruzadas por referencia al entrecruzamiento relacional de las vidas personales en un grupo pequeño que ha tenido una larga vida en común. Las historias de vida “acumuladas” se aproximan más a la técnica de encuesta, pero están centradas en la recolección de un material autobiográfico. La población interesada puede ser heterogénea, y el factor común de las historias de vida ser incidental (existencia profesional, participación en una experiencia común, etc.). Los temas generales de los relatos de vida acumulados deben, bien entendidos, tener un común denominador, en ausencia del cual, la empresa estará desprovista de significado. El campo de la existencia de donde se recoge el relato es más restringido, la población puede ser mucho más vasta. El análisis de contenido reúne la información y se limita a confrontar los propósitos con vistas a establecer una tipología.”

J. Poirier, S. Clapier-Valladon y P. Raybaut distinguen tres tipos de relatos de vida: los autobiográficos, los psicobiográficos y los etnobiográficos. En la autobiografía es el sujeto quien se relata, sea libremente (autobiografía directa), sea frente a un "recolector de relato"; el narrador introduce una cierta lógica, puede reconstruir su vida e, incluso, llegar a contar más su "proyecto de vida" que su vivencia. La autobiografía da su punto de vista subjetivo — en el momento en que se cuenta— sobre su historia personal; tiene tendencia —como atestiguan las memorias de personajes, célebres o no— a borrar las incoherencias, a afirmar una unidad en su pasado. En un proceso de reunión de autobiografías, el encuestador debe construir previamente un modelo de entrevista.

En la psicobiografía el relato está orientado precisamente hacia la persona del narrador: “La persona se relata en el interior de una trama de acontecimientos. En este caso es la personalidad, inmersa en lo social pero interiorizándolo y dándole su significación personal, lo que es objeto del relato que el investigador va a tratar de poner en claro”. La psicobiografía permite al encuestador mostrar la complejidad de los modos de aprehensión de lo real por el sujeto, su vida onírica y fantasmática así como las diversas manifestaciones de la persona del sujeto (en el relato, el narrador es el espectador del actor que él fue y que continúa siendo).

En la etnobiografía, la persona es considerada como un espejo de su tiempo, de su cultura. El encuestador, al estar interesado por este tiempo, esta cultura, considera al narrador como un informador privilegiado. La historia de vida no es sino un elemento de una encuesta que hace intervenir igualmente la investigación de fuentes documentales. La historia de vida es pues recortada, criticada por las informaciones que provienen sea de otras fuentes (documentos), sea de otras historias de vida. En el registro mismo de la historia de vida, el encuestador somete el relato al narrador con el fin de completarlo, de corregirlo.

En este último tipo de historia de vida, así como en la reunión de autobiografías, la determinación de la población a interrogar es función del objeto de la investigación. El número de relatos que han de recogerse depende de la heterogeneidad de la población: cuanto más débil sea esta heterogeneidad, más se repetirán los relatos y más se podrá reducir su número.

Una encuesta por historias de vida necesita la elaboración de los "perfiles personales", es decir un plano biográfico de cada persona interrogada así como un "tesauro" que incluirá las palabras claves del vocabulario utilizado por el grupo objeto de encuesta. En fin, cualquiera que sea el tipo de relato, toda historia de vida debe ser sometida a un análisis de contenido. La técnica de las historias de vida supone un trabajo de gran amplitud y, generalmente, bastante largo; pero, bien llevado, permite reunir elementos de conocimiento que no se pueden obtener con ninguna otra técnica.

C. Técnicas de cuantificación

La etapa de recolección de datos es seguida siempre por la de su tratamiento; es ahí donde intervienen las técnicas de recuento, es decir, los tratamientos estadísticos. La estadística es, a la vez, la descripción y la puesta en orden material de las observaciones cuantificadas, permitiendo así traducir los datos recogidos de una manera clara y condensada y realizar el tratamiento teórico de estos datos a fin de sacar las deducciones lógicas asociadas a las observaciones. Antes de cuantificar los datos, primero hay que definir bien lo que se cuenta. La población —en el sentido estadístico— sobre la que se trabaja debe ser claramente definida, delimitada. Así por ejemplo, si se quieren contar los usuarios de un centro social, habrá que definir previamente qué es un usuario: una persona que ha participado al menos una vez en una actividad durante el año anterior, que ha participado al menos tres veces durante el mismo período, que se ha inscrito en una actividad sin participar necesariamente en ella, que se ha inscrito y ha participado al menos una vez, etc. No sólo la población debe ser definida sino que los caracteres considerados para cada individuo deben ser homogéneos. Así por ejemplo, si se estudian las familias de los niños acogidos, se pueden establecer ciertas características de estas familias (edad, profesión, estado civil, domicilio, etc.): hay que precisar si se establecen estas características de las familias en el momento de la acogida del niño (es decir, en ciertos casos, varios años antes) o en el momento de la encuesta; según la elección efectuada, las interpretaciones variarán, y si alguna elección no ha sido hecha y las características han sido recogidas de manera no homogénea, no podrá realizarse ninguna interpretación. En fin, si se quieren comparar con otros los datos recogidos, convendrá elegir criterios de clasificación que permitan las comparaciones. El tratamiento teórico de los datos no puede ser abordado aquí en unas cuantas líneas. No obstante, en razón de su uso generalizado, ponemos en guardia contra la utilización sin precauciones del cálculo de las medias y contra el uso abusivo de los porcentajes. En lo que se refiere a la media, no se puede utilizar más que si, como mínimo, se ha trazado una curva de los datos recogidos; de lo contrario, se corre el riesgo de elaborar interpretaciones falsas. Así, si se compara la edad media de dos poblaciones de cincuenta individuos cuya edad va de 18 a 50 años, se puede obtener una edad media parecida para la población A y para la población B (31 años): un gráfico permitirá ver que estas dos poblaciones son bastante diferentes.

En la población A, no existe nadie que esté alrededor de la edad media, la población se agrupa en torno a las dos edades extremas (18 y 50); en la población B, por el contrario, la población se agrupa en torno a la edad media.

El uso de los porcentajes se ha convertido en un hábito, casi un reflejo. En cuanto se reúnen algunas cifras se las transforma en porcentajes; y así se tienen a veces largos desarrollos fundados sobre cálculos de porcentajes, cuando la muestra es tan sólo de una treintena de individuos, a veces menos. Sobre una base tan débil de cálculo, los porcentajes pierden toda significación. De ahí la importancia de reunir en un cuadro de presentación de datos las cifras brutas y los porcentajes. Los porcentajes solos han de utilizarse en los diversos gráficos.

Antes de concluir con las técnicas de recuento, trataremos rápidamente de las técnicas que permiten asegurar una representatividad estadística, es decir, las técnicas de muestreo. Comencemos por dar una definición de lo que es la operación de muestreo y de fabricación de una muestra: "El muestreo consiste pues, en estimar la proporción de una población dotada de un cierto carácter (poseer un automóvil, tener una cierta renta, preferir un partido político, etc.) midiendo esta proporción sobre una parte de la población, llamada muestra."

Para construir la muestra son posibles dos técnicas: el método de las cuotas y el método probabilístico.

En el **método de las cuotas** se selecciona entre la población global una muestra que tiene la misma proporción de caracteres juzgados esenciales para la encuesta (edad, sexo, categorías socioprofesionales, por ejemplo). Así, por ejemplo, si en un barrio hay 3.500 mujeres y 3.100 hombres mayores de 18 años, se construirá la muestra (al 1/100) eligiendo treinta y cinco mujeres y treinta y un hombres de más de 18 años. Este método implica conocer cómo se reparte la población global en lo que concierne a los caracteres elegidos.

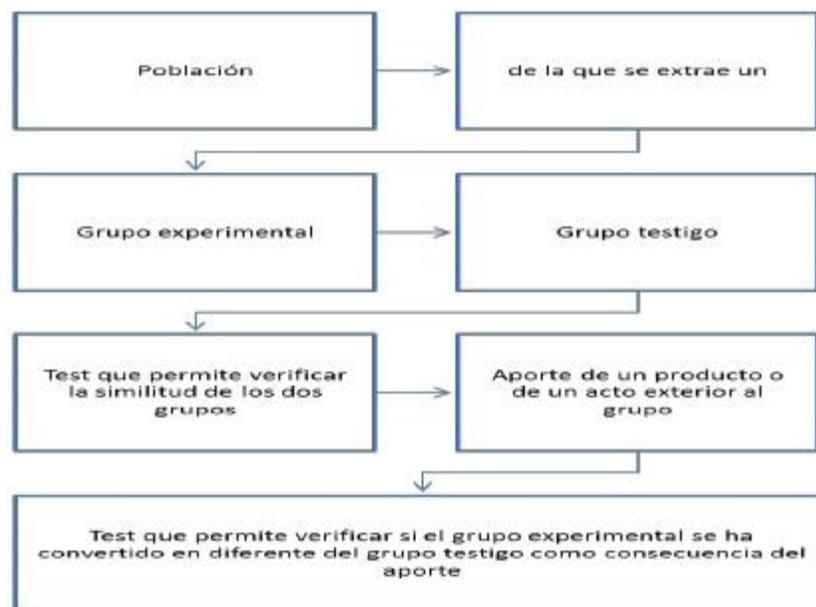
En el **método probabilístico**, la muestra se construye por la extracción al azar de un número previamente definido de individuos seleccionados entre la población total; se podrá, por ejemplo, tomar una persona sobre cien, sobre mil, sobre diez mil, etc. Este método implica que esté establecida la lista de la población de donde será extraída la muestra; cada individuo de la población debe tener la misma probabilidad de salir seleccionado. La lista de la población debe hacerse pues con el mayor rigor posible. Así por ejemplo, si se construye una muestra de la población de un barrio a partir del padrón electoral, se tendrá una muestra representativa de la población del barrio inscrita en los padrones electorales y no una muestra representativa de la población adulta de este barrio. Es a veces penoso establecer esta lista de población a partir de la cual se sacará una muestra. Cuando la encuesta se dirige a una población en un territorio delimitado, que tiene, al menos, una característica común importante, se puede reconstituir la población global pidiendo a los primeros individuos encuestados que nos den los datos de otros individuos que conozcan y tengan esta misma característica (muestreo en "bola de nieve"). Así, por ejemplo, para establecer la lista de personas extranjeras en una comunidad de importancia media (desde el punto de vista demográfico), se puede preguntar a cada extranjero entrevistado por las personas extranjeras que conoce: se puede establecer así la lista de personas extranjeras y extraer de ella una muestra.

Cualquiera que sea el método utilizado, ninguna muestra debe ser inferior a treinta individuos, cualquiera que sea el tamaño de la población de donde es extraída. Por otra parte, cuanto más homogénea sea la población "marco" con respecto al carácter estudiado, más pequeña puede ser la muestra. En fin, en el método probabilístico, cuanto más grande sea la muestra, mayor será la precisión con la que reproducirá las características de la población "marco": lo que importa es el tamaño de la muestra y no la proporción que representa.

D. Técnicas experimentales

En las ciencias sociales, no hay prácticamente posibilidades de realizar verdaderos experimentos, excepto en algunos sectores de la psicología y de la psicología social. Tampoco podemos realmente hablar de técnicas experimentales aplicables sobre el terreno. Pero esto no invalida las posibilidades de seguir un procedimiento experimental sobre el terreno, procedimiento experimental tal como lo define Claude Bernard: "El método experimental, considerado en sí mismo, no es otra cosa que un razonamiento con la ayuda del cual sometemos metódicamente nuestras ideas a la experiencia de los hechos".

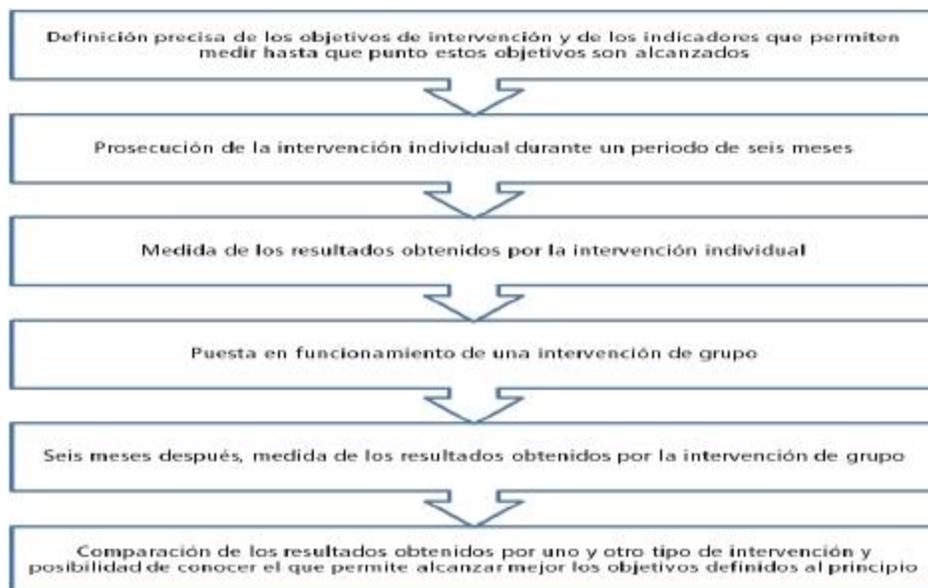
El esquema clásico de una experiencia puede ser representado así:



En este esquema, si, después del aporte de un producto o de un acto, el grupo experimental es diferente del grupo testigo (mientras que eran idénticos al principio de la experiencia), se podrá concluir que el producto o acto es la causa de la modificación del grupo experimental.

Fuera del laboratorio no puede aplicarse un esquema tan puro. Sin embargo, es posible seguir sobre el terreno un procedimiento experimental. Para ello bastará controlar más sistemáticamente las "experiencias" que los trabajadores sociales efectúan empíricamente en su práctica cotidiana. En efecto, un capital de conocimientos se constituye en éstas por el método del ensayo y error. Para tomar un ejemplo banal, un trabajador social puede proponer

cambiar sus días y horarios de permanencia con el fin de atender a un mayor número de clientes: si efectúa un recuento de clientes antes del cambio durante un período X y si efectúa un recuento después durante un período idéntico, podrá responder —si ninguna modificación importante ha venido a perturbar el contexto— si el cambio produce o no los resultados esperados. En una palabra, si en lugar de introducir cambios en la práctica en función de la moda, el humor del trabajador social o cualquier otro motivo más razonable, los trabajadores sociales tratarán de construir un procedimiento experimental en la introducción del cambio (e hiciesen conocer los resultados de estas “experiencias”), se podría constituir un capital de conocimientos sobre las prácticas. Así, por ejemplo, una asistente social que trabaja en un hospital, en el servicio de alcohólicos, puede decidir constituir un grupo de enfermos; esto significa el paso de una intervención de tipo individual (con cada enfermo) a una intervención de grupo; ésta puede ser la ocasión para elaborar un procedimiento de tipo experimental que se puede esquematizar así:



Este esquema, para poder desarrollarse así, supone que los enfermos alcohólicos del segundo período de seis meses tengan las mismas características que los del primer período y que el contexto institucional no haya cambiado. La puesta en funcionamiento de tales dispositivos de control, casi experimentales —no siempre tan fáciles de elaborar como en el ejemplo dado— tendría la ventaja de permitir la comparación de las prácticas y de los tipos de intervención y de definir los más pertinentes, sin que esto sea el resultado de la intuición de los trabajadores sociales, en el mejor de los casos, o de su ideología, en el peor cualquiera que sea esta ideología.

Si como ya lo vimos, las “experiencias puras” son casi imposibles de realizar sobre el terreno, la comparación, por el contrario, puede hacerse y ser fructífera si se quiere alcanzar un nivel explicativo: “La comparación es la esencia de la sociología. La comparación puede ser histórica —una comparación que trata sobre la misma sociedad en diferentes épocas—; puede ser intersocietal, una comparación entre sociedades diferentes—; o puede ser intrasocietal, una comparación entre partes de una misma sociedad. Para el sociólogo la

comparación es importante, incluso si él mismo sólo está interesado por una sociedad determinada. Es posible describir las relaciones sociales en una situación dada considerando sólo esta situación. Si, no obstante, se quiere explicar por qué estas relaciones adoptan esta forma en lugar de otra, importa saber en qué condiciones estas relaciones son diferentes”.

La comprensión de un campo, de una institución, de una clientela, sólo es posible por investigaciones comparativas. Todos los indicadores posibles considerados para describir un campo no tienen sentido si no se los compara con los indicadores de otro campo: la tasa de desocupación, la tasa de delincuencia, el porcentaje de niños acogidos, etc., de un barrio no tienen sentido si no se comparan estas tasas con las de otros barrios, con las de la ciudad; la diferencia entre estas diversas tasas es el punto de partida de la elaboración de hipótesis explicativas. Así, en ciencias sociales —y, por tanto, en trabajo social— las observaciones comparativas ocupan el lugar central que tiene el experimento en ciertas ciencias naturales.

4. Los campos de investigación

Antes de abordar los campos de investigación en trabajo social, nos ocuparemos rápidamente de dos puntos: la diferencia entre estudio e investigación y los problemas de la explicación.

Si bien se puede decir que el estudio tiene por objeto la descripción más completa posible de un fenómeno (un enfoque enciclopédico de este fenómeno), mientras que la investigación se orienta hacia la explicación, esto no quiere decir que exista una barrera infranqueable entre los dos. Por el contrario, estudio e investigación forman un continuo entre dos polos extremos opuestos. Por una parte, toda delimitación de un campo de estudio es fundamentalmente arbitraria: es el fruto de hipótesis, lo más a menudo implícitas, hipótesis que tratan sobre la validez de la delimitación y sobre el valor explicativo de ésta para comprender el fenómeno estudiado. Por otra parte, en una investigación, la elaboración de las hipótesis no puede hacerse sino a partir de estudios exploratorios del campo de investigación, estudios exploratorios y descriptivos que, en un proceso de investigación, ocupan el máximo del tiempo y de la energía del investigador. Además, la intervención necesita la explicación: es preciso saber “cómo funciona esto” para poder actuar sobre ello. ¿Para qué describir minuciosamente todas las piezas de un motor si no se sabe ensamblarlas para hacerlas funcionar? Y si se quiere reparar un motor averiado, más vale saber cómo funciona.

Estas aclaraciones plantean la cuestión de la explicación. Cuando se delimita un campo de investigación, se hace la suposición —la hipótesis— de que la explicación de lo que pasa en este campo hay que buscarla en el interior de este mismo campo. Ahora bien, esta hipótesis —cómoda e indispensable para toda investigación— es tan sólo parcialmente cierta. La explicación de todo fenómeno social hay que buscarla, en última instancia, a nivel de la sociedad global; esto puede ser puesto entre paréntesis en una investigación sobre un terreno concreto pero no debe ser olvidado. Hay cadenas explicativas de lo global a lo particular que se rompen, más o menos arbitrariamente, al delimitar un campo de investigación.

Una vez hechos estos preámbulos, podemos pasar a la descripción de los principales campos de investigación en trabajo social. Se trata de campos de investigación en trabajo social y no en política social, lo que abriría otros espacios de investigación. Estos campos de investigación son, tal como se les ha denominado tradicionalmente: los análisis de clientela, los estudios de necesidades, los análisis de prácticas, los análisis de organizaciones y los estudios de medio. Sólo trataremos aquí los tres primeros, los otros dos están ampliamente tratados en otro lugar. El recorte de estos campos no implica la utilización de técnicas específicas de investigación. En cada uno de estos campos, pueden aplicarse todas las técnicas que hemos citado.

El *análisis de clientela* ha llegado a ser progresivamente uno de los principales campos de estudio y de investigación en trabajo social. Los trabajadores sociales y sus servicios empleadores han visto, desde hace tiempo, el interés que encierra el conocer mejor las características de su cliente, su evolución, sus demandas y, campo menos desarrollado, sus discursos (sobre este último punto, es fructífera la aproximación sociolingüística). Si bien el estudio de los clientes de los servicios sociales (de los "usuarios" de los servicios socioculturales) ha sido desarrollado, así como su modo de entrar en contacto con estos servicios (demanda o indicación), hay un aspecto que se ha desarrollado poco: el que es dibujado en hueco por los clientes, es decir, los no-clientes.

Sobre un territorio o en una categoría de población dada, la comprensión de los clientes sólo puede venir de la comparación clientes/no-clientes, sabiendo que estos "noclientes" pueden ser o bien personas que poseen recursos sociales suficientes que les permiten utilizar las redes de ayuda familiar, de proximidad social o altamente especializadas, o bien personas hasta tal punto desprovistas de recursos sociales que no pueden recurrir a la red de ayuda social. Así, todo estudio de clientela debería transformarse en un estudio de la población del territorio de intervención, sea este territorio geográfico o social.

Aunque se han efectuado bastantes investigaciones y estudios, denominados *estudios de necesidades*, no se puede utilizar este término sin criticarlo. El concepto de necesidad es polisémico, cubre fenómenos por completo diferentes. ¿Qué hay de común entre la "necesidad" de dormir y la "necesidad" de una guardería en tal barrio? Se ha extendido de esta manera el concepto de necesidad de las escasas necesidades fisiológicas (beber, comer, dormir...) a las necesidades llamadas sociales que son una construcción cultural. En razón de esta polisemia del concepto de necesidad, el campo del estudio de las necesidades resulta un tanto laxo. En primer lugar se podrán realizar estudios de necesidades —y serán verdaderamente estudios— en función de los indicadores de política social; así, si está previsto que para una cifra de población dada hace falta tal tipo de equipamiento, se contabilizará sobre el terreno el volumen demográfico de la población y el número de equipamientos, y se concluirá que hay "necesidad" o no de este equipamiento. Tales tipos de estudios son absolutamente legítimos —y útiles—, es la utilización del concepto de necesidad la que no lo parece. En el mismo marco de la política social, se podría estudiar la pertinencia de la puesta en funcionamiento de tal o cual equipamiento en función de los "problemas" detectados en un territorio. Así, se puede justificar la creación de un equipamiento sanitario si hay más problemas de salud en un territorio que en los territorios vecinos, se puede decir que hay

“necesidad” de un equipo de prevención en tal barrio si los jóvenes de este barrio tienen más “problemas” que los de otros.

El esquema es, pues:



Finalmente, se puede calificar de estudio de necesidades una investigación sobre las demandas —en tal o tal sector— de una población, poniendo el acento no sólo sobre el registro de las demandas sino también sobre el proceso de constitución de estas demandas.

El *análisis de las prácticas* comenzó en Francia, alrededor de los años 1950, por el análisis de las tareas. Se trasladó el análisis de los puestos de trabajo, clásico en el estudio de organizaciones industriales, al campo del trabajo social. El procedimiento consistía en dividir la práctica cotidiana de los trabajadores sociales en una serie continua de tareas diversas que se registraban, contabilizando el tiempo que se les dedicaba a estas tareas. Estos análisis de las tareas están en el origen de la mayor parte de las estadísticas que los servicios sociales producen anualmente. El estudio de estos datos, durante un período bastante largo, revela evoluciones que es interesante analizar. En este tipo de análisis de tareas, por muy sofisticado que sea, no se describe más que un aspecto de la práctica de los trabajadores sociales: lo que hace y no lo que produce. La “producción” de los trabajadores sociales, es decir los efectos de la interacción trabajador social-cliente, ha sido objeto de investigación en los “estudios de casos” llevados a cabo en el marco de las teorías psicoanalítica o rogeriana, para los individuos, o en el marco de la teoría sistémica, para los grupos familiares. Estas aproximaciones clínicas, no obstante ser numerosas en el proceso de formación inicial o de posgrado, han sido objeto de escasas publicaciones. Más recientemente, las investigaciones que tratan sobre la evaluación de resultados se han ocupado de dos campos que convendría distinguir netamente: la evaluación de los resultados de las políticas sociales, más bien dominada por el cálculo económico, y la evaluación de los resultados de las intervenciones de los trabajadores sociales, dominada por la sociología y por la psicología social. El principio de base de esta evaluación de resultados de las intervenciones de los trabajadores sociales es simple: se trata de medir los efectos producidos por una intervención comparándolos con los objetivos perseguidos. Se tiene un blanco —los objetivos— y se mide la distancia entre la flecha lanzada —la intervención— y el blanco. Si el principio de base es simple, el

procedimiento de investigación evaluativa está lejos de serlo: es preciso, en primer lugar, dar un contenido preciso a estos objetivos —generalmente muy vagos (favorecer el desarrollo de las relaciones sociales en un barrio, por ejemplo)— y sacar los indicadores cuantificables que permitan, a continuación, medir los resultados obtenidos; estos indicadores son cada vez específicos del tipo de intervención, del servicio social y del contexto general.

Las técnicas de las investigaciones evaluativas no son específicas de este tipo de investigación, son las técnicas habituales en ciencias sociales. Para resumir lo que es la evaluación podemos retomar la cita de un autor norteamericano que precisa bien el procedimiento:

“La evaluación es la determinación (fundada sobre opiniones, documentos, datos objetivos o subjetivos) de los resultados (deseables o no, pasajeros o permanentes, inmediatos o futuros) obtenidos por una actividad (programa, parte de un programa, medicamentos, terapia, continua o no) concebida para alcanzar ciertos fines u objetivos (ulteriores, intermedios o inmediatos, esfuerzo o performance, a corto o largo plazo).”

Esta definición contiene cuatro dimensiones esenciales:



El método científico y sus técnicas de investigación proporcionan entonces los medios más prometedores para “determinar” las relaciones del “estímulo” con el “objetivo” en términos de “criterios” mensurables”.

La ausencia de la *investigación-acción* en la lista de los campos de investigación en trabajo social no es consecuencia de un lamentable olvido. En primer lugar hemos hablado de “campo de investigación”; ahora bien, la investigación-acción es un tipo de investigación del mismo modo que la investigación llamada básica y la investigación llamada aplicada. A continuación, se ha abusado ampliamente del término investigación-acción para caracterizar investigaciones en trabajo social. Se ha etiquetado, a menudo, de “investigación-acción” a investigaciones en las que el investigador —o el equipo de investigadores— efectuaba una investigación y los trabajadores sociales proseguían su acción; los dos se encontraban más o menos esporádicamente y el investigador, al final del proceso, redactaba su informe de investigación.

La etiqueta "investigación-acción" estaba allí para justificar el hecho de que la investigación era efectuada a demanda de un servicio, con fines de modificación de las intervenciones. y que los trabajadores sociales proporcionaban la "materia" sobre la cual trabajaba el investigador. No se puede calificar de investigación-acción, una investigación encargada con fines de acción, pues toda investigación —y no solamente en ciencias sociales— tiene siempre como finalidad última la acción; la relación entre una investigación, sus resultados y su incorporación en la acción existe siempre, incluso si el tiempo transcurrido entre una investigación y la utilización de sus resultados en una acción es más o menos largo. A nuestro parecer, en las investigaciones en trabajo social, la única modalidad de investigación que se puede calificar de investigación-acción es aquella en donde el equipo es, a la vez, un equipo de investigación y equipo de intervención: este equipo —cualquiera que sea su composición y las disciplinas de pertenencia de sus miembros (trabajo social, sociología, psicología social, etc.)— pretende producir a la vez conocimientos y cambio social, que se enriquecen mutuamente y tienen relaciones de reciprocidad. En cuanto a la investigación-acción que moviliza a los usuarios del trabajo social, pensamos que se trata más bien de una modalidad de intervención, que nosotros preferimos llamar "investigación concientizante" y cuyo objetivo es la producción de cambios sociales utilizando, entre otras, las técnicas de investigación social.

Se puede resumir la tesis central de este capítulo en el esquema siguiente:



Notas bibliográficas:

1. Ver capítulo 6. "Análisis de los grupos".
2. Comenzando por esta "biblia" que es la obra de Madeleine Grawitz, *Méthodes des sciences sociales*, Dunod. París, 1981 (5a edición), así como por Claudine Plenchette-Brissonnet, *Construire et utiliser des outils en action sociale, a usage des travailleurs sociaux*, ESF, París, 1985; y André Nizon, *Travail social et méthodes d'enquête sociologique*, ESF, col. "Pratiques sociales", París, 1975.
3. Morin, Edgar, "Le sociologue peut-il, doit-il s'exclure de sa vision de la société?-", en *Sociologie*, ed. Fayard, París, 1984, pp. 21 y 22.
4. "La epistemología es el estudio del conocimiento científico desde el punto de vista crítico, es decir, del valor de sus proposiciones y de sus modos operativos", Claude Javeau, *Leçons de sociologie*, ed. Méridiens-Klincksieck, París, 1986, p. 45.
5. Lévy Michel-Louis, "Nommer pour compter", en *Population et sociétés*, n° 202, mayo 1986, Institut national d'études démographiques, París.
6. Braudel, Fernand, *Écrits sur l'histoire*, Flammarion, col. Champs, París, 1977, p. 72.
7. De Lukacz, Sarolta, "Sociologie descriptive et service social", en *Première conférence internationale du service social*, París, 8-11 julio 1928, Imprimerie Velazquez, París, 1929, pp. 677 y 678. Sarolta de Lukacz era entonces vicepresidente de la Cruz Roja húngara.
8. Granai, Georges, "Techniques de l'enquête sociologique", en Gurvitch, Georges, *Traité de sociologie*, tomo 1, primera sección, capítulo VII, PUF, París, 1962, p. 138.
9. Autés, Michel, *Travail social et changement social. Analyse d'une action recherche en milieu défavorisé*, CNAF, col. Études CAF, París, 1981, p. 85.
10. Grawitz, Madeleine, op. cit., p. 389.
11. Autés, Michel, op. cit., p. 271.
12. Rezsóhazy, R., *Théorie et critique des faits sociaux, la Renaissance du livre*, Bruselas, 1971, p. 71.
13. Granai, Georges, op. cit., p. 141.
14. Por poner un ejemplo, la interpretación que ha hecho Jeannine Verdés-Leroux (*Le travail social*, ed. Minit, París, 1978) del discurso de los superintendentes de fábrica, durante su asamblea general anual antes de la Segunda Guerra Mundial, como un puro reflejo de su ideología, está falseada por la omisión de un "detalle": estos discursos fueron emitidos en presencia de los jefes de empresa que habían, en su mayor parte, contratado superintendentes. Nos podemos, pues, preguntar si sus discursos no reflejan más bien la ideología de sus "receptores". o más exactamente, la ideología que los superintendentes les atribuían.
15. Ghiglione, Rodolphe, Beauvois, Jean-Léon; Chabrol, Claude, Trognon, Alain, Manuel d'analyse de contenu, A. Colin, col. U., París, 1980. Mucchielli, Roger, *L'analyse de contenu*, ESF, París, 1979.
16. Sobre la encuesta concientizante ver capítulo X: "Intervenciones con una población".
17. Javeau, Claude, *L'enquête par questionnaire. Manuel a l'usage du praticien*, edición de la Universidad de Bruselas-Les Éditions d'Organisation, París, 1982, 3a edición, pp. 19-20.

18. Poirier, J., Clapier-Valladon, S., Raybaut, P., *Les récits de vie. Théorie et pratique*, PUF, col. *Le sociologue*, París, 1983, p. 205. Este libro constituye una excelente guía para la práctica de las historias de vida; lo seguimos de cerca en este párrafo.
19. Nicolas, Jean-Pierre, *La pauvreté intolérable-Biographie sociale d'une famille assistée*, ERES, col. *Stratégies et communications sociales*, Toulouse, 1984.
20. Como ejemplo de investigación histórica sobre un grupo profesional, se puede leer: Kniebielher, Yvonne, *Nous, les assistantes sociales. Naissance d'une profession*, Aubier. París, 1980.
21. Poirier, Clapier-Valladon. Raybaut, op. cit., p. 218.
22. Idem, p. 50.
23. Para Francia es deseable —en la mayor parte de los casos— utilizar los cuadros de clasificación del Instituto nacional de estadísticas y estudios económicos (INSEE).
24. Ver Vessereau, André, *La statistique*, PUF, col. "Que sais-je?", París, 1962, Lévy, Michel-Louis, *Comprendre les statistiques*, Le Seuil, col. *Points Economie*, París, 1979, Masiéri, Walder, *Statistiques et calcul de probabilités*, Sirey, col. *Notions essentielles*, París, 1982, 5a edición.
25. Más particularmente sobre los muestreos de opinión se puede leer: Meynaud, Héléne, *Duelos. Denis, Les sondages d'opinion*, La Découverte. col. *Repères*, París, 1985. Bourdieu, Pierre, "L'opinion publique n' existe pas", en *Questions de sociologie*, ed. de Minuit. París. 1980.
26. Lévy Michel-Louis, op. cit., p. 14.
27. Bernard, Claude, *Introduction a l'étude de la médecine expérimentale*, ed. Garnier-Flammarion, París, 1966, p. 26. Primera edición de esta obra en 1865. Hay versiones al español: *Introducción al estudio de la medicina experimental*, Fontanella, Barcelona.
28. Hurd, G., et al. *Human societies*, Routledge and Kegan Paul, Londres/Boston, 1973, p. 6. Traducción: Claude Javeau.
29. Ver capítulo 5, "Análisis de las organizaciones" y capítulo 6, *El estudio del medio*.
30. Suchman, Edward, *Evaluative research*, Russell Sage Foundation, New York, 1967. pp. 3132.

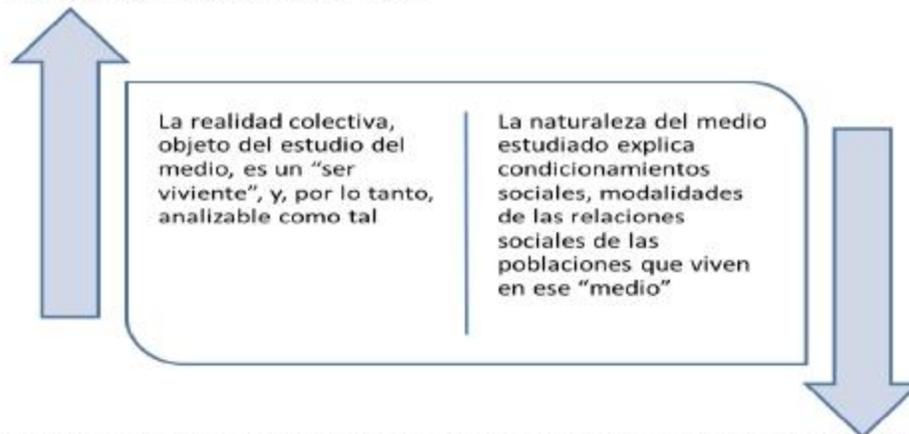
4

EL ESTUDIO
DEL MEDIO

1. Un terreno, no los “problemas”

El “estudio del medio” —para emplear el vocabulario de la Escuela de Chicago— o el “estudio de la comunidad” —para emplear el vocabulario de la sociología culturalista—, implica para los trabajadores sociales una ampliación de su mirada. Ya no se trata de fijarse en los “problemas” que encuentran, de analizar a su “clientela”, de estudiar las “necesidades” de una población. Se trata de analizar el contexto global —un terreno— en el que surgen los “problemas”, en el que están integrados sus “clientes”. El estudio del medio implica pues una ruptura, un distanciamiento de la práctica cotidiana, un “olvido” voluntario de los mandatos —implícitos o explícitos— que condicionan la intervención de los trabajadores sociales. Si bien el objetivo final de los trabajadores sociales continúa siendo ajustar mejor su intervención, ahora realizan un cambio de dirección, más exactamente, suben a un promontorio para tener una visión de conjunto del terreno sobre el que intervienen.

El estudio del medio parte de dos postulados:



El primer postulado es el fundamento mismo de la existencia de la sociología, que afirma la existencia propia de una *realidad colectiva*, diferente de la suma de los individuos que componen esa realidad. Si tomamos un ejemplo del campo urbano, se puede decir que una ciudad es a la vez una aglomeración de individuos y de equipamientos colectivos, un conjunto de aparatos administrativos y de instituciones, un conjunto de “costumbres y tradiciones” que modela los comportamientos de los ciudadanos y un sistema de relaciones entre individuos y grupos. Esta es la perspectiva de la Escuela de Chicago y sobre todo de uno de sus fundadores, Robert Erza Park:

“Hay manifiestamente varias maneras de abordar de modo correcto la ciudad como objeto de investigación, o, por lo demás, toda forma de sociedad organizada sobre el plano territorial. Se la puede concebir:

- como simple agregado territorial, como suele serlo en los censos; en este caso no se tiene en cuenta la pluralidad de los modos de relación y de dependencia recíprocos de las unidades individuales que componen este agregado;

- como una especie de artefacto material o conceptual en que la estructura de la ciudad es reunida en un conjunto de conceptos jurídicos que reglamenta y controla la vida de los individuos en el seno de la comunidad;
- finalmente, la ciudad puede ser considerada como una unidad funcional donde las relaciones entre los individuos que la componen están determinadas no sólo por las condiciones que les impone la estructura material urbana, ni incluso por las regulaciones formales de un gobierno local, sino sobre todo por las interacciones, directas o indirectas, de los individuos unos con otros". [3]

Si el primer postulado es comúnmente aceptado, no ocurre lo mismo con el segundo. En efecto, ¿en qué medida puede afirmarse que el nivel explicativo de las relaciones sociales en el seno de una ciudad, de un barrio, de una zona rural hay que buscarlo en el interior de este marco? Para retomar el ejemplo clásico de Chicago, se puede dividir la ciudad en "áreas naturales" en donde se instalen las poblaciones social o étnicamente homogéneas. Pero la presencia en Chicago a principios del siglo XX de estas poblaciones social y étnicamente homogéneas es el producto de la situación de los campesinos polacos e irlandeses, de los pogromos antisemitas de Rusia y de otros elementos de la misma naturaleza. Tampoco la explicación de las "relaciones sociales" en Chicago hay que buscarla solamente en Chicago como fenómeno urbano, sino en un contexto mucho más amplio. ¿El comportamiento de los emigrados polacos, de quienes los sociólogos americanos Thomas y Znaniecki han estudiado las cartas a los padres en el caso de las familias que quedaron en Europa en 1918-1920, era consecuencia de su pertenencia de origen —el campesinado polaco—, de su situación de ciudadanos de los Estados Unidos, o más probablemente, de una síntesis de las dos?

Estas cuestiones determinan un replanteo del segundo postulado. Como dice Manuel Castells a propósito de la ciudad: *"El espacio es determinado más que determinante: desde el momento en que se descompone el contexto urbano, incluso en categorías tan bastas como las clases sociales, la edad o los intereses, los procesos que parecen ser característicos de la unidad urbana se especifican por su relación con otros factores"*.

¿Debemos llegar a la conclusión de la imposibilidad metodológica del estudio del medio? No, si se tiene conciencia de la arbitrariedad relativa del recorte de la realidad social y si se sitúa este "medio" estudiado en un contexto de determinantes más globales. Por eso, uno de los problemas centrales del estudio del medio es el trazado de las "fronteras" entre el medio y el exterior. Antes de abordar esta cuestión, es preciso subrayar que el estudio del medio permite a los trabajadores sociales sistematizar un capital de conocimientos sobre su terreno de intervención, adquirido empíricamente; se trata de organizar, de completar, de objetivar estos conocimientos gracias a las herramientas teóricas y técnicas de la sociología. Si pueden tomar distancia con respecto a su práctica cotidiana (y para ello son necesarias condiciones materiales, principalmente la disponibilidad de tiempo), los trabajadores sociales, por su posición de observador participante, están bien situados para realizar un estudio en profundidad del medio. La posición de observador participante generalmente aquella que permite conocimiento en profundidad del terreno, hasta tal punto que algunos sociólogos y etnólogos se han situado en esta posición para llevar a cabo sus investigaciones, como lo

señalan, por ejemplo, Paul Lazarsfeld, Marie Jahoda y Hans Zeisel en el prefacio de su notable estudio sobre el desempleo en los años 30, en una pequeña ciudad austríaca:

“Nuestra convicción del interés que presenta este material no habría podido ser suficiente para reunirlos. Hemos tenido que recurrir a un procedimiento metodológico preciso y nuestro principio constante ha sido que ninguno de nosotros o de nuestros colaboradores debía seguir siendo en Marienthal un periodista o un observador, sino que todos debían integrarse lo más naturalmente posible en la vida de la colectividad, eventualmente desempeñando una función útil a la población”.

2. ¿Dónde trazar las fronteras?

Sobre esta cuestión, las necesidades teóricas y los imperativos de la práctica no siempre se adaptan. Teóricamente, sería preciso constituir el medio como objeto de estudio delimitando en un continuo un espacio socioespacial dotado de características particulares y notables que nos permitan decir que constituye una unidad social. Se trataría pues de producir indicadores que definan lo que es una unidad social; una definición del “medio” objeto de estudio podría, pues, ser la siguiente: *“Nuestra unidad de análisis es la comunidad, definida como un grupo humano que vive en un área específica y que posee una densidad de relaciones para las funciones de producción, de administración, de educación, de esparcimiento, etc., mayor que la que posee con el exterior y que se autoidentifica con el lugar como grupo de pertenencia”.*

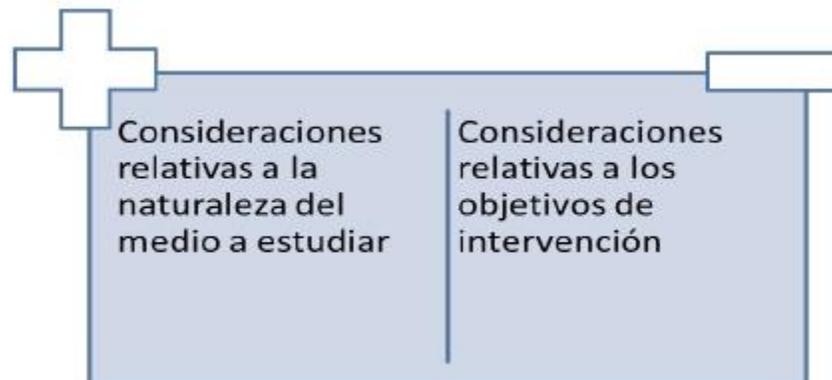
Pero, es muy raro que los trabajadores sociales puedan delimitar su terreno en función de criterios teóricos. Ellos intervienen en efecto en un entorno erizado de fronteras administrativas diversas: mapa escolar, comuna, sectores PMI, sectores de los diversos servicios sociales, sectores hospitalarios, etcétera.

Toda delimitación del terreno va a tropezar con esta mezcla de fronteras ya existentes. Entre estas delimitaciones administrativas, hay pocas que sean pertinentes para analizar una realidad social relativamente homogénea; la única delimitación administrativa que corresponde, en Francia, a una cierta unidad social es la comuna. En efecto, a causa de su duración histórica, sobre un territorio bien delimitado, las comunas han adquirido generalmente rasgos característicos, que engendran sentimientos de pertenencia. Una persona siempre ha “nacido en alguna parte”, como cantaba Georges Brassens' y esta “alguna parte” produce una identidad, salvo cuando la comuna ha sido profundamente transformada por recientes operaciones de urbanismo que han modificado intensamente sus características demográficas. La dimensión comunal permite a la vez establecer fronteras “seguras” para la extensión del estudio del medio y revelar en este marco socioespacial, las fuerzas macrosociales actuantes en el curso de un período histórico determinado.

¿Qué es una comuna? Un territorio trabajado por la historia, una sociedad tributaria del espacio. Esta sociedad no podría ser considerada solamente como una población. Es un organismo que dispone de una *politeia*, es decir de instituciones y de una vida pública. Es una sociedad compuesta por clases sociales. Las energías sociales están aquí en acción. Las vidas

se arraigan en ella, se desarrollan, se viven. Una comuna es una unidad compleja. Pero es al mismo tiempo una célula en un gran cuerpo social. Estos dos caracteres son indisolubles. Al igual que el individuo biológico reenvía a la especie genérica, el individuo sociológico reenvía a la sociedad en general. Nuestra investigación debe pues hundirse en los caracteres singulares de la microsociedad comunal y abrirse a la inteligencia de la macrosociedad. [9]

Empíricamente, para marcar las fronteras de otro terreno que no sea la comuna, deben ser retenidas dos series de consideraciones:



A. Consideraciones relativas a la naturaleza del medio a estudiar

El criterio esencial para delimitar un "medio" es la densidad de las relaciones. El medio se define como el espacio donde las relaciones son más intensas. Para medir esta densidad de relaciones se pueden considerar varios indicadores:

- la frecuentación de los servicios colectivos tales como comercios, administración, etc.;
- la frecuencia de desplazamientos internos es más importante que la frecuencia de desplazamientos externos;
- la zona que produce para un mercado central en zona rural;
- la importancia de las relaciones de vecindad, de las actividades de tiempo libre.

Se pueden elaborar otros indicadores. Es importante notar que el "medio" definido como unidad social no es el mismo para todas las categorías de la población. El medio de los niños estará delimitado por la escuela y algunas calles o bloques de inmuebles, el medio de las amas de casa estará delimitado por los comercios y diversos servicios de uso cotidiano, el medio para las personas activas incluirá el lugar de trabajo, etc.

El "medio" no es, pues, una "realidad objetiva", es una realidad construida. Así, si estudiamos un barrio de una ciudad, este barrio puede tener una realidad urbanística, sobre todo si es un barrio nuevo, sin tener una realidad social. Es lo que demuestra un estudio sobre un barrio nuevo de la ciudad de Lorient:

“Si admitimos por comodidad que el barrio es una unidad espacial producida por quienes residen en él, más que por los urbanizadores, incluso si estos últimos pueden favorecer su emergencia, Kervenanec no existe como barrio autónomo, ni en la práctica social de sus habitantes ni en sus percepciones. Varias razones pueden explicar esta ausencia en un lugar, que, de lejos, se ve como homogéneo:

- la mayoría de los nuevos residentes no han expresado su preferencia por esta ciudad con respecto a cualquier otra (...);
- el recién llegado a Kervenanec se construye desde su llegada una estrategia de retorno que puede transformarse en sueño o en pesadilla si no encuentra alimento para su concreción (...);
- la observación de la sociabilidad de los residentes de Kervenanec muestra una orientación mayoritariamente centrífuga de las relaciones personales intensas, en una proporción de una en la ciudad por dos fuera de la ciudad, y esto incluso después de varios años de residencia (...);
- el territorio de identificación del habitante de Kervenanec es mucho más amplio que la ciudad y engloba la ciudad de Lorient y las comunas vecinas donde ha vivido, residido y por donde continúa circulando una vez instalado en la ciudad (...).”

B. Consideraciones relativas a los objetivos de intervención

Los trabajadores sociales no comienzan una intervención en un terreno virgen de toda intervención anterior. Ellos dependen de los objetivos y del mandato de su servicio empleador y de las políticas sociales desarrolladas a nivel comunal, departamental, regional y nacional. Todo esto predelimita, sea un espacio territorial, sea un espacio social. Es en el interior de esta predelimitación donde el trabajador social deberá construir su objeto de estudio, su terreno sobre el que practicará un estudio de medio. Así, dependiendo de que la intervención tome como meta un espacio o un grupo de población, de la voluntad del trabajador social de dirigir lo esencial de sus esfuerzos hacia un espacio socialmente indicado (un barrio desfavorecido, por ejemplo) o hacia una fracción de población socialmente distinguible (minorías étnicas, por ejemplo), el estudio del medio tratará sobre un barrio, una zona, una ciudad, un conjunto de aldeas o una fracción de la población. Esto supone que el trabajador social formule la hipótesis de que la clave explicativa dominante del comportamiento de las personas que trata se encuentra en la pertenencia, sea aun espacio geográfico determinado, sea a un grupo social.

El procedimiento del trabajador social que quiere hacer un estudio del medio será, pues, el siguiente:

- 1) Hay una impresión difusa, una idea vaga de que el comportamiento de una fracción importante de la población ante la cual interviene proviene de su pertenencia a un territorio o a un grupo social.
- 2) Partiendo de esta impresión, va a tratar de confirmarla haciendo un análisis sistemático de su clientela. Esto le permitirá una primera confirmación o invalidación.

- 3) El análisis de la clientela y un primer trabajo de documentación van a ofrecer los elementos que permitan proceder a la delimitación del "medio".
- 4) En el interior del medio así delimitado, el trabajador social va a proceder a un inventario y a un análisis de los diferentes elementos constitutivos de aquél. Tendrá así una visión afinada de cada uno de estos elementos.
- 5) Como en un rompecabezas, el último procedimiento consistirá en reconstruir los diferentes elementos analizados para determinar cuál es la dinámica social del medio estudiado.

3. Los esquemas de análisis

Para estudiar este medio es necesario construir un esquema de análisis que permita aislar los indicadores a tener en cuenta en el proceso de investigación. La elaboración de este esquema está condicionada por la naturaleza del medio estudiado y los objetivos de la investigación. No hay un esquema universal, aplicable a cualquier terreno o a cualquier momento. No obstante, se puede decir que, antes de la elaboración de un esquema específico, es indispensable un estudio morfológico del terreno. Por otra parte, se puede orientar la construcción del esquema en tres perspectivas diferentes:

Perspectiva Sectorial

- Siguiendo los diversos sectores de la vida social

Perspectiva Cronológica

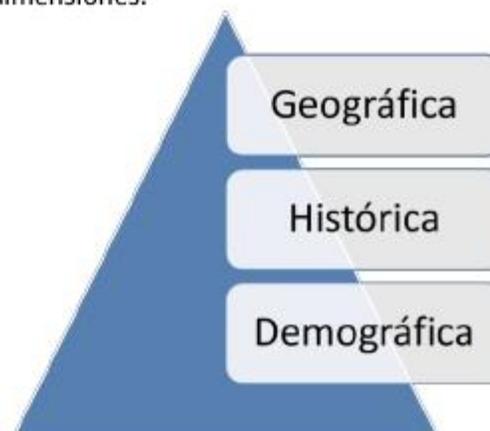
- Siguiendo el desarrollo de las "edades de la vida" o los diversos momentos de la vida de una comunidad

Perspectiva Estructural

- Siguiendo la huella dejada por una situación dada en el conjunto de una población

A.El Estudio Morfológico

Este se despliega en tres dimensiones:



Dimensión geográfica: El objetivo es situar el marco geográfico del terreno a fin de analizar su incidencia sobre las relaciones sociales de los habitantes. Estas incidencias son variables según la naturaleza del terreno estudiado. Las diferentes características físicas no influirán en un medio rural de la misma manera que en un medio urbano. Una de las primeras etapas de este estudio es definir si se trata de un medio urbano, rural o semirural. Esta definición se hace a partir de indicadores tales como la densidad de población y el tipo de actividad económica.

Las estructuras físicas y humanas fundamentales, a las que importa tener en cuenta en el análisis, pueden ser clasificadas en diferentes grupos. En primer lugar, se trata de situar el terreno con relación a los datos referentes a la circulación: relieve, vías de agua, carreteras, vías férreas, costa marítima y puertos, aeropuertos, que permiten medir las facilidades de circulación ofrecidas a los habitantes. A continuación, vendría un análisis en relación con el modo de ocupación del terreno. El clima, el tipo de hábitat (disperso o concentrado) determinan ciertos aspectos del modo de vida. Finalmente se puede pasar al análisis de los tipos de actividad ligados a ciertas limitaciones físicas. La naturaleza de los suelos, las eventuales riquezas del subsuelo, la vegetación, unidas a las características precedentes, determinan un cierto tipo de actividad económica.

Dimensión histórica: Los trabajadores sociales no tienen que transformarse en arqueólogos o historiadores para buscar en un pasado lejano las claves explicativas del presente. En esta dimensión, lo que hay que retener es el impacto de ciertos hechos históricos sobre el comportamiento y las actitudes de los individuos actuales. Al dar cuenta de un estudio etnológico sobre una pequeña ciudad costera de la Camargue, el investigador precisa bien esta relación con el pasado: "Las diversas preguntas que hemos planteado a las series de archivos, han sido hechas a partir de aquellas que nos plantean y se plantean a veces los habitantes de Port-Saint-Louis. El pasado nos interesa, entre otras razones, porque les interesa a ellos y en bastantes dominios aún es de actualidad".

La primera tarea será, después de haber reunido un mínimo de documentación histórica, investigar cuáles han sido los acontecimientos que han marcado el terreno estudiado. Para ello, más que buscar en los archivos, sería mucho mejor escuchar las conversaciones informales, eventualmente indagar en los proverbios y expresiones populares, leer las páginas locales de los periódicos regionales. La designación peyorativa de los habitantes de la ciudad de al lado puede revelar una larga tradición de oposición entre dos ciudades o dos pueblos, oposición que se manifiesta aún en ciertas actitudes. La utilización de un apellido de persona seguido de las terminaciones "ista" o "iano", puede revelar la existencia de una corriente política local aún presente (los alcaldes que se suceden de padres a hijos en ciertos pueblos, e incluso en grandes ciudades), o de fisuras importantes en el seno de la población (fenómeno de "clan"). En este caso lo que importa para el trabajador social no es verificar en el pasado si los hechos son reales o míticos, sino calibrar cómo estos hechos son reinterpretados y actualizados, cuál es su influencia.

Dimensión demográfica: El número y las características demográficas de los habitantes son uno de los datos de base de todo estudio de medio. En esta dimensión no son sólo los datos brutos los que importan, sino, sobre todo, su evolución durante un período lo bastante largo como para indicar las tendencias demográficas.

Los principales indicadores a retener son los siguientes:

- Número de habitantes,
- Distribución por sexo,
- Distribución por edad (pirámide de edades),
- Natalidad y mortalidad,
- Nupcialidad (sabiendo que un mismo fenómeno como la tasa de matrimonios tiene, en épocas distintas, significaciones no comparables: por ejemplo si comparamos el porcentaje de personas casadas en 1930 con el de personas casadas en 1980, esto tendrá poca significación demográfica; la comparación deberá ser: porcentaje de personas casadas en 1930 y porcentaje de personas casadas + personas que viven en concubinato en 1980),
- Población activa.

Estos indicadores (los más fácilmente accesibles) deben ser correlacionados entre ellos a fin de proporcionar un buen conocimiento de las evoluciones demográficas.

A estos datos de base se pueden añadir otros indicadores, elegidos en función de los objetivos del estudio y de las características de la población, tales como, entre otros:

- Distribución en función del origen (lugar de nacimiento),
- Movimientos de inmigración y de emigración,
- Distribución por nacionalidades.

B. Perspectiva Sectorial

Este tipo de perspectiva se utiliza cuando se pretende un conocimiento exhaustivo del terreno, cuando el trabajador social quiere conocer las líneas de fuerza que estructuran el terreno, determinar los puntos sobre los que va a intervenir. No se puede determinar a priori lo que es importante y lo que no lo es. Un estudio del medio a partir de este tipo de delimitación implica, pues, un trabajo importante de reunión de datos, una ausencia de hipótesis precisas sobre los modos de constitución de las relaciones sobre el terreno. En este sentido se trata de realizar un "estudio", es decir, la descripción más amplia, más completa, más enciclopédica posible de un objeto, en este caso un terreno, mientras que otras aproximaciones —que veremos más adelante— se acercan a la "investigación" *stricto sensu*.

El principio de base es delimitar la vida social según sus diversas dimensiones y explorar sistemáticamente cada una. Las dimensiones consideradas son las siguientes:



En cada una de estas dimensiones el objetivo es acumular el máximo de conocimientos por diversos medios de investigación que van desde el tratamiento de documentos estadísticos a la observación directa. Los trabajadores sociales que realizan un estudio tal hacen pues una serie de ocho fotografías con un objetivo de gran ángulo de visión. A continuación, un examen de cada una de estas fotografías permitirá recomponer la realidad social y desgajar los elementos sobre los que podrá apoyarse su intervención.

Trabajo. La primera pista de encuesta trata sobre la población activa y el mercado de trabajo. Los indicadores principales son:

- Distribución de la población activa por sector de actividad y su peso con relación a la población global,
- Oferta y demanda de empleo (por edad, sexo, calificación),
- Migraciones ligadas al trabajo (movimiento de población activa entre la zona estudiada y su entorno próximo y lejano),
- Mano de obra extranjera: proporción y características de los empleos,
- Evolución probable del mercado de trabajo.

La segunda pista trata sobre las empresas y fuentes de trabajo:

- Inventario de las empresas y lugares de implantación,
- Tipo de actividad de las empresas (administración, comercio, industria, servicios, agricultura), y personal,
- Para las empresas agrícolas, distribución de las empresas según la superficie de explotación y el tipo de producción,
- Evolución de estas empresas (cierre, recesión, desarrollo) y transformación de su tipo de actividad,
- Zonas industriales o artesanales creadas o en proyecto, número de empresas instaladas o que han de instalarse en estas zonas.

La tercera pista trata sobre las condiciones de trabajo y su impacto social:

- Duración de los tiempos de traslado al lugar de trabajo y medios de transporte (individuales o colectivos),
- Duración del trabajo y distribución en el tiempo (horario variable, etc.),

- Tasa y frecuencia de los accidentes de trabajo,
- Número de huelgas y conflictos de trabajo,
- Implantación sindical (secciones sindicales, delegados de personal, comités de empresa),
- Salarios: tasa media en función de las edades, sexo y calificación, medida del diferencial de salario entre los inferiores y los más elevados,
- Inventario de las actividades culturales, de esparcimiento, sanitarias y sociales (mutuales, centros de salud, por ejemplo) ligadas a la vida del trabajo.

Comercio. Una encuesta sobre la vida comercial se centrará en los puntos siguientes:

- Distribución geográfica de los servicios y comercios al por menor,
- Existencia de mercados, centros comerciales, ferias y su frecuentación,
- Frecuencia de cierres y aperturas de comercios,
- Número de quiebras y frecuencia de los cambios de propietarios,
- Transformaciones frecuentes o no de las instalaciones comerciales,
- Hábitos de compra de los consumidores (tiempos y lugares),
- Lista de los grupos y asociaciones de comerciantes y de consumidores.

Hábitat. En este sector, el objetivo es analizar cómo se inscriben las relaciones sociales y políticas urbanas en el marco construido. El estudio de este marco tratará sobre los puntos siguientes:

- Número y tipos de viviendas (antigüedad, colectiva/individual, número de habitaciones, insalubridad, confort),
- Distribución del hábitat en el espacio y fenómenos de segregación social,
- Densidad de población, zonificación urbana,
- Proyectos de construcción,
- Albergues: número, tipo de población, capacidades de acogida,
- Viviendas sociales: número y características,
- Número de personas en lista de espera para las viviendas sociales,
- Tasa de rotación de los habitantes (principalmente en las viviendas sociales),
- Grupos y asociaciones ligadas al hábitat: asociación de defensa de los inquilinos, y de defensa del medio ambiente,
- Transportes públicos: líneas y horarios,
- Red de carreteras.

A partir de aquí es preciso ampliar el estudio a las representaciones sociales nacidas de este marco construido: es decir, estudiar los estigmas sociales —atribuidos por los otros e interiorizados por los habitantes— de ciertas zonas y barrios. El lugar de residencia sitúa siempre a una persona en una categoría social bien definida y condiciona las actitudes frente a esta persona: habitar el distrito XVI de París o una urbanización de tránsito de una ciudad de los alrededores provoca un etiquetaje social que puede estar preñado de consecuencias para las personas, aunque sólo sea en el mercado de trabajo.

Formación. El estudio trata sobre las instituciones de formación y su público:

- Inventario de los establecimientos de formación con su ubicación geográfica. Su personal, el contenido de la enseñanza, la esfera de pertenencia (público/ privado),
- Población en edad escolar,
- Tasa de fracaso en los diferentes exámenes,
- Movimientos migratorios ligados a la escolaridad (alumnos que van a otra zona o que vienen a la zona estudiada) por tipo de formación,
- Actividades paraescolares (cantinas, centros al aire libre...),
- Asociaciones de padres de alumnos y de estudiantes, sindicatos de docentes,
- Centros de formación específicos para adultos (inventario, efectivos, características).

Tiempo libre y cultura. Antes de dar los indicadores de esta dimensión, se impone una definición de los términos. En lo que concierne al tiempo libre, retomamos la definición de Joffre Dumazedier: "El tiempo libre es un conjunto de ocupaciones a las cuales el individuo puede dedicarse de buen grado sea para descansar, sea para divertirse, sea para desarrollar su participación social voluntaria, su información o su formación desinteresada, después de liberarse de todas sus obligaciones profesionales, familiares o sociales".

Para la cultura, utilizaremos este término en su acepción común que remita a la gratuidad del acto, y se aproxima a la definición de tiempo libre dada más arriba.

Partiendo de ahí, es importante subrayar que el tiempo libre y la cultura no son actividades que el encuestador define como tales, sino actividades calificadas así por las personas objeto de la investigación. Así, una misma actividad puede ser, para uno, una actividad cultural o de esparcimiento, y, para otro, una obligación. Por ejemplo, según el contexto y la persona, pescar con caña u ocuparse de su huerto puede ser una actividad lúdica o una actividad esencial para la supervivencia. Teniendo en cuenta lo que precede, los puntos a analizar son:

- Tipología de las actividades culturales y de tiempo libre,
- Distribución de las actividades culturales y de tiempo libre en función de las características de quienes las practican (edad, sexo, profesión, residencia),
- Distribución de las actividades culturales y de tiempo libre en el espacio y en el tiempo,
- Impacto de las actividades culturales o de tiempo libre sobre el conjunto de una población (equipo de deportes, por ejemplo),
- Inventario de las asociaciones socioculturales y deportivas,
- Inventario de los equipamientos, su implantación, su frecuentación, radio de acción.

Salud y bienestar social. El procedimiento consiste a la vez en realizar el inventario de las acciones llevadas a cabo y considerar el análisis de la situación a fin de determinar las características de la política social y de su adecuación. En este análisis importa tener en cuenta las características demográficas de la población previendo su evolución, principalmente en lo que concierne a la pirámide de las edades. Una población que envejece no necesita la misma política social que una población joven. Por otra parte, es preciso señalar que la respuesta a ciertas situaciones sociales no pasa solamente por la acción social, sino también por una acción a otros niveles, económico en particular. Una lucha contra la delincuencia, por ejemplo,

pasa, ciertamente, por una política de prevención, pero esta última se manifestará poco eficaz si no se obtiene ningún resultado en el aumento de la oferta de empleo. Dicho esto, los principales indicadores en materia de salud y bienestar social son:

- Inventario de los equipamientos sanitarios y sociales y su implantación,
- Características de los equipamientos (público/privado, comercial/asociativo), de su tamaño (número de asalariados, tasa de frecuentación, capacidad de acogida),
- Tipología de las necesidades cubiertas,
- Análisis de los problemas dominantes y poblaciones implicadas, principalmente: estado sanitario de la población, droga y alcoholismo, delincuencia, prostitución.

Vida política. El campo político está estructurado por una serie de organizaciones y de personas que le dan sus características. Además, conviene indagar sobre los puntos siguientes:

- Inventario de las organizaciones políticas, sus resultados electorales, su actividad, y las organizaciones parapolíticas (clubes, organismos cívicos...),
- Los funcionarios electos (municipales, cantonales, diputados): pertenencia política, edad, profesión, lazos con la comuna (trabajo en el lugar o no, familia originaria o no de la comuna),
- Análisis del presupuesto comunal,
- Lazos entre la municipalidad y la población (reuniones públicas, conferencias organizadas, boletines municipales...).

Pero, so pena de limitarse a conocer sólo los fenómenos más visibles de este campo, es preciso ampliar el análisis a otras dimensiones. Así, es de sumo interés analizar bien las formas y las modalidades de lo que se podría llamar la "notabilización", es decir, la manera en que se "fabrican" los notables. En este marco, el estudio de las asociaciones tiene un gran interés. Estas, en efecto, han llegado a ser, principalmente a nivel municipal, un lugar de producción de notables. No obstante, el término "asociación" recubre realidades diferentes. En una primera etapa, se puede adoptar la distinción de Geneviève Pujol entre asociación e institución: "La asociación es un grupo social organizado según reglas que dependen de la voluntad de sus miembros; la institución es un grupo social organizado según reglas independientes de la voluntad de sus miembros".

Pero cuando se examinan las asociaciones (bajo su forma jurídica de la ley de 1901 o asociaciones de hecho), que actúan a nivel municipal, esta definición no permite establecer una tipología operativa de las asociaciones. Una clasificación que parta de su modo social de funcionamiento permite distinguir tres tipos de asociaciones: las asociaciones convivenciales (o "conviviales"), las asociaciones reivindicativas y las asociaciones estatales.*

* Asociaciones creadas por las administraciones públicas que las sustituyen; sirven para facilitar la gestión financiera y del personal que sería mucho más engorrosa si se hiciera dentro de las mismas estructuras públicas. (N. de la T.)

Las asociaciones que denominamos convivenciales agrupan a un pequeño número de personas; son relativamente cerradas. Tienen como objetivo la realización de una actividad no ligada a la vida profesional (esparcimiento, cultura, solidaridad, etc.) por algunas personas que tienen lazos afectivos o de amistad. Se las puede comparar a ciertas formas de solidaridad local de la sociedad precapitalista (grupos de edad, de sexo, cofradía).

Las asociaciones reivindicativas son un agrupamiento de personas que tienen en común la voluntad de defender una reivindicación y que tienen un mínimo de puntos en común a este nivel. Este tipo de asociación está ligada a la reivindicación: la satisfacción de la reivindicación conlleva la desaparición de la asociación (Comité de defensa de X). Sin embargo, la asociación puede mantenerse cuando la reivindicación es bastante amplia y global, según el modelo sindical (asociaciones ecologistas, asociaciones familiares, asociaciones de vecinos, asociaciones de inquilinos).

Las asociaciones que llamamos estatales actúan, de alguna manera, como vanguardia del aparato de Estado, desbrozando y preparando un terreno del que se hará cargo directa o indirectamente (por la financiación pública de la asociación) el aparato de Estado. Es el caso de las asociaciones del sector de la educación popular, del sector sanitario y social, de las federaciones deportivas. En este tipo se pueden igualmente clasificar las asociaciones creadas por los poderes públicos por razones de comodidad administrativa o para ser utilizadas como "pantalla". Esta tipología permite clasificar las funciones de las asociaciones pero no obligatoriamente las asociaciones mismas. Las asociaciones pueden ser multifuncionales. Así, una asociación puede ser a la vez reivindicativa y estatal (ejemplo: una asociación de barrio que gestiona un centro de barrio con financiación municipal); de igual modo, puede ser convivencial y estatal (ejemplo: una asociación deportiva que gestiona un equipamiento municipal). Además, a lo largo de su historia, una asociación puede pasar de un tipo a otro. Prácticamente todas las asociaciones estatales (salvo aquellas de servicios administrativos o las asociaciones "pantalla") han sido o bien reivindicativas o bien convivenciales (ejemplo: las federaciones deportivas que con el tiempo pasan desde un grupo pequeño que practica un deporte a organizaciones nacionales que administran equipamientos y que tienen decenas de asalariados, o las grandes asociaciones del sector sanitario y social).

Vida religiosa. En cierta medida, con los mismos métodos de análisis que los empleados para la vida política, se pueden elegir, para el estudio de los fenómenos religiosos, los puntos siguientes:

- Inventario y localización de los lugares de culto,
- Número de ministros de culto para cada religión,
- Medida de la práctica religiosa y características de los practicantes (edad, sexo, profesión),
- Asociaciones y grupos ligados a una confesión, campos de actividad, reclutamiento, nivel de actividad,
- Actividades sociales y culturales ligadas a los organismos religiosos.

A esto se puede añadir el análisis de los que podrían llamarse “grupos de pensamiento” que están, a veces, a caballo entre lo religioso en sentido estricto y lo político (los grupos de la francmasonería, por ejemplo).

C. Perspectiva Cronologica

Este tipo de perspectiva debe privilegiarse cuando se quiere conocer un grupo humano con rasgos comunes fuertemente marcados que lo distinguen de los otros grupos. Esta aproximación se utiliza, por excelencia, cuando el objeto de estudio es un grupo étnico minoritario. Pero es también utilizable en el estudio de una aldea o de un grupo marginal. En este último caso, lo que fundamenta los rasgos comunes de este grupo es la mirada de los otros, los procesos de estigmatización social: *“No es en el interior de esta población privada a priori de denominador común, donde se forma una especie de unidad, sino fuera de ella, en la percepción de la sociedad global, en la práctica social. La opinión pública califica a las personas en cuestión de marginales, asociales, inadaptados y, más recientemente, minusválidos sociales. Estos términos no describen un modo de vida. Sugieren una noción de peligro, de anormalidad. Designan a una parte de la sociedad como creyéndola capaz de algún acto aberrante y traducen así, tal vez, un miedo social latente. Tienen una misma significación pues, a pesar de los matices etimológicos, son empleados de una manera bastante indiferenciada, a gusto de quienes los utilizan y según la preferencia de la época.”*

La aproximación que presentamos aquí es de tipo etnológico. Se trata de realizar una investigación de exploración en un grupo, a fin de aislar los “hechos reveladores” de la vida del grupo. Ahí se encuentra toda la dificultad:

Finalmente, último problema, y no el menor, relacionado también con las categorías y los objetivos de la investigación: cómo descubrir los hechos reveladores. Los problemas que se plantean en los grupos humanos, colectividades o grupos más reducidos, son complejos y se sitúan, a menudo, a nivel profundo. Nada indica al investigador cuáles son los criterios significativos. En una investigación de exploración, son, por definición, desconocidos. Sin duda el investigador podrá acumular de antemano una documentación estadística concerniente a la composición de la población: edad, sexo y los diversos factores: el nivel de vida, la instrucción, la evolución de las rentas, el número de televisores o de lavadoras. Estas cifras pueden ser reveladoras, permitir una hipótesis, pero ¿cómo sienten los miembros de la comunidad sus problemas, cómo los manifiestan? Es precisamente esto lo que se trata de descubrir, pero ¿por qué medio? ¿Cómo puede estar seguro el observador de que observa efectivamente procesos que presentan una unidad funcional, y responden a una causa común y no elementos sin relación entre ellos?

“Ninguna técnica puede proporcionar certeza, sólo el conocimiento de dominios análogos, la experiencia y la reflexión pueden orientar al observador hacia el descubrimiento de lo que es importante y significativo.”

Uno de los primeros problemas planteados al observador, antes de cualquier cuestión metodológica, es el de hacerse aceptar por el grupo objeto de la observación. La aceptación del grupo es la clave del acceso a la información, tanto más importante de adquirir si este grupo está marginado y rechazado. En una situación tal de investigación, el trabajador social tiene, a la vez, un lugar privilegiado y dificultades importantes. El lugar privilegiado le viene de su posición de intervención: no es un observador exterior que viene a observar fugazmente cómo vive el grupo. El trabajador social "forma parte del paisaje"; su presencia no es insólita, no tiene que justificarla. Pero esta posición de participante es también origen de dificultades: el trabajador social no es un "observador neutro"; tiene un mandato institucional. Todas sus preguntas, sus interrogaciones, serán relacionadas por las personas observadas con este mandato institucional. Detrás de las preguntas, se sospecharán objetivos de intervención, y las respuestas corren el riesgo de depender más de las expectativas de la población que de su realidad vivida.

Además, es de desear que al equipo de trabajadores sociales que llevan a cabo este tipo de aproximación, se sumen observadores que no intervienen directamente en el medio estudiado. Desde el punto de vista metodológico, el procedimiento a privilegiar es la observación directa, tal como la describe Colette Petonnet: "Sobre el terreno, simplemente hemos compartido momentos cortos o largos de la vida cotidiana, al arbitrio de los acontecimientos, de las personas y en las casas, a través de las comidas, las técnicas del cuerpo, el duelo, el trabajo, el dinero, las relaciones, la otra dimensión aparece con claridad, poco a poco. Todas las informaciones nos han llegado directamente, sin intermediarios. Para evitar establecer relaciones sobre una base falsa, nos hemos abstenido de toda intervención, de toda acción que se pueda prestar a confusión. Hemos acordado a los hechos y a los gestos de la gente tanta importancia como a su palabra, aceptando todo lo que nos era dado ver y oír, sin forzar las defensas, sin cuestionamiento, según el método artesanal y lento del desciframiento etnológico. Pues toda su manera de ser es un lenguaje que este libro trata de restituir."

En este "método artesanal", importa estar atento no sólo a las palabras y a los gestos de las personas observadas, sino también a su modo de ocupación del espacio, a su empleo del tiempo, en una palabra, al conjunto de los momentos de la vida cotidiana restituidos a su entorno espaciotemporal.

En la recolección de datos, el cuaderno de notas —eventualmente bajo su forma modernizada del grabador magnetofónico y de video— continúa siendo la principal herramienta. Se trata de acumular las observaciones anotadas, sin selección previa. Si bien las herramientas sociológicas clásicas (como el cuestionario, por ejemplo) no han de excluirse totalmente, la entrevista, registrada o no, es, con todo, el instrumento privilegiado de recolección de datos. Con esta técnica, el observador puede recoger las "historias de vida", que son un tipo de aproximación adecuado a un tal estudio de medio: "La recolección de las historias de vida se inscribe en una lógica inconsciente de la memoria colectiva y en el marco de una evolución profunda de los métodos y los principios de la creación estética y científica. Las historias de vida quieren hacer hablar a los "pueblos del silencio", recogidas a sus representantes más humildes: desde el pastor de Limoges al emigrado, del obrero de fábrica al campesino "bambara" o al pastor "peul".

Este procedimiento abierto, sin esquema de análisis construido *a priori*, presenta, ciertamente, el riesgo de hundir al observador en lo circunstancial e impedirle tener una visión global del medio estudiado. Pero posibilita también una gran flexibilidad en la observación, permitiendo, entre otras cosas, no dejar de lado ninguna de las pistas de investigación inesperadas que pudieran surgir a lo largo del estudio. Al final, el observador se encuentra con una acumulación de hechos que debe clasificar, jerarquizar, en una palabra, aislar "hechos reveladores".

El objetivo del estudio es la guía que permite una selección y una clasificación del material de observación acumulado. No existe ninguna manera estándar de clasificación. Cuando el grupo observado es suficientemente homogéneo, constituye una unidad social fuertemente tipificada, el modo de clasificación más simple consiste en seguir las "etapas de la vida", reconstruir la vida del grupo en torno a los acontecimientos mayores que imponen ritmo a la vida social, desde el nacimiento a la muerte. Este es un procedimiento bastante clásico en etnología, sobre todo para el estudio de las civilizaciones sin escritura a fin de dar cuenta de una cultura particular. Estudiando a los montañeses Arapesh (una tribu de Nueva Guinea), Margaret Mead va así del "nacimiento entre los Arapesh" al "matrimonio" pasando por la "primera infancia", el "crecimiento e iniciación del muchacho Arapesh" y "cómo crece y entra en noviazgo con una joven Arapesh".

Más próximo en el espacio, el estudio de Laurence Wylie sobre un pueblo de Vacluse (llamado Peyrane), a principios de los años 50, es un buen ejemplo de esta aproximación por las "etapas de la vida". La lectura del índice de la obra nos da el modo de clasificación de los datos recogidos por el autor:

"A la búsqueda de Peyrane":

- I. Peyrane y sus alrededores
- II. Peyrane y su pasado

"Crecer en Peyrane":

- III. La primera infancia
- IV. En la escuela
- V. La adolescencia

"Problemas de la vida adulta":

- VI. Instalación de la pareja
 - la vivienda
 - la familia
- VII. Ganar su vida
 - cómo llegar a fin de mes
 - el arte de reducir los gastos
 - fracasos y éxitos en el plano económico
 - el crédito
- VIII. Higiene y salud
- IX. Las relaciones sociales
- X. Peyrane y el mundo exterior

“Ocio de los adultos”:

XI. En el café

- el propietario del café
- el juego de bochas
- el juego de cartas la “belote”
- el cine

XII. En el hogar

XIII. Fiestas locales

- las fiestas de antes
- la Fiesta de Todos los Santos
- la misa de Nochebuena
- la fiesta de San Miguel

XIV. Las actividades de grupo

- el banquete de los bomberos
- las cooperativas
- la sociedad de caza

XV. La distracción ideal

“Pasar sus últimos días en Peyrane”:

XVI. La vejez

Por otra parte, la aproximación de este etnólogo norteamericano subraya la necesidad de una familiarización lenta con el lugar: para realizar su estudio, ha vivido con su mujer y sus hijos durante un año en el pueblo de Peyrane y la frecuentación de la escuela primaria por sus hijos ha sido, para él, una preciosa fuente de información.

D. Perspectiva Estructural

Este tipo de perspectiva se debe utilizar cuando el terreno está profundamente marcado ya sea por un fenómeno exterior dominante, o bien por un “problema” muy presente. Este procedimiento implica que los trabajadores sociales realizan el estudio del medio construyendo una hipótesis sobre la dominante de éste. La hipótesis será afirmar que el tejido de relaciones sociales, las vivencias de las personas, sus actitudes y conductas tienen que ver con un modelo de explicación que hace intervenir una “causa” central predominante. El estudio se desarrollará, pues, en el modo interrogativo siguiente: ¿cuáles son los “efectos” de esta “causa” sobre los fenómenos sociales observados? Esta pregunta implica una investigación sobre el período anterior para permitir medir bien los cambios introducidos. En este procedimiento, el campo de estudio debe permanecer muy abierto, y el equipo de investigación ha de progresar en el descubrimiento del terreno sin marco rígido previo que seleccione los objetos de investigación.

Tal “investigación por focalización sobre los sectores claves”, como Edgar Morin define este tipo de procedimiento, debe construir sobre la marcha las categorías de observación y de clasificación de los datos.

Por otra parte, para llevar a cabo este procedimiento, la participación del investigador en el terreno es indispensable, lo que constituye la ventaja del trabajador social sobre el sociólogo que sale en expedición sin dejar su laboratorio. Con cerca de 30 años de intervalo, en contextos distintos y sobre objetos de investigación diferentes, se encuentran las mismas afirmaciones en dos investigaciones sociológicas notables, la de Paul Lazarsfeld, Marie Jahoda y Hans Zeisel, sobre las consecuencias del paro en una pequeña ciudad austriaca de los años 1930, y las de Edgar Morin sobre las consecuencias de la modernización de la agricultura en una ciudad bretona de los años 1960.

Así, Edgar Morin afirma: *“Nuestro método se ocupa de encerrar el fenómeno (observación), reconocer las energías (praxis), provocarlo en los puntos estratégicos (intervención), penetrarlo por la intimidad individual (entrevista), interrogar el acto, la palabra, las cosas. A través de cada uno de estos procedimientos, se encuentra planteado el problema metodológico fundamental: la relación entre el investigador y el terreno. No se trata solamente de una relación sujeto-objeto. El terreno es humano. La investigación es a la vez sujeto y objeto, y no se puede eludir el carácter intersubjetivo de toda relación de hombre a hombre. Pensamos que la relación óptima requiere a la vez, por una parte, distanciamiento y objetivización con respecto al objeto de la investigación, por otra parte, participación y simpatía con respecto al sujeto investigado. Como el sujeto investigado y el objeto de la investigación se confunden, nos vemos obligados a ser dobles”.*

En un procedimiento tal, los trabajadores sociales están extremadamente bien situados. Su posición de observador-participante les permite acumular las observaciones, ampliar los cuestionamientos sobre las consecuencias del fenómeno estudiado. Su mandato institucional pesa menos, en este tipo de aproximación, que en la anterior. Es preciso, no obstante, que la población sea ampliamente informada de la existencia de este estudio, de sus objetivos. Si la elección del objeto de la investigación es reconocida como importante por la población, algunas personas pueden llegar a ser informadores privilegiados.

En efecto, la diferencia entre un estudio llevado a cabo por un equipo de investigadores profesionales y un estudio realizado por un equipo de trabajadores sociales —sobre temas idénticos— es, por lo general, claramente percibida por la población. El estudio de los investigadores profesionales es vivido como carente de toda repercusión concreta, mientras que los habitantes de un barrio saben que una investigación sobre éste realizada por trabajadores sociales tendrá repercusiones directas sobre la vida del barrio. Esta es una ventaja para la recolección de datos, pero es también un riesgo, pues los trabajadores sociales que realizan un estudio pueden dejarse llevar por el discurso de los informadores privilegiados y convertirse en un elemento de una estrategia de determinados grupos sociales. De allá la importancia de multiplicar las fuentes de información, las categorías de poblaciones encuestadas, de utilizar diversas técnicas de investigación, que pueden ir desde una entrevista de grupo bastante informal en un “bar” o alrededor de una buena mesa a un cuestionario estandarizado.

La dificultad para este tipo de aproximación no está en la recolección de datos, en el trabajo sobre el terreno (allí las dificultades son más bien de orden material): se encuentra en la determinación de la “causa” central predominante.

Ciertos fenómenos son datos de una gran visibilidad social y no es entonces difícil dirigir la atención sobre lo que domina el paisaje social. Cuando en una pequeña ciudad, la empresa que emplea a más del 75% de la población activa cierra sus puertas y se encuentra uno en un contexto global de desempleo, no es arriesgado hacer la hipótesis de que todos los aspectos de la vida social de esta pequeña ciudad van a estar marcados por las consecuencias del desempleo. Se trata de un fenómeno brutal, en un contexto de crisis económica.

Pero hay otros fenómenos que se desenvuelven en tiempos más largos: la transformación de la agricultura en una región se desarrolla en varios años. Sólo después de un proceso acumulativo de pequeños cambios es posible medir las consecuencias de la modernización de la agricultura.

Hay también fenómenos "invisibles" que tan sólo salen a la luz a consecuencia de una investigación o, por lo menos, de una fuerte intuición. Para formular la hipótesis de que el comportamiento de los habitantes de un barrio está fuertemente determinado por la imagen de ellos mismos que le devuelven los habitantes de la ciudad, es preciso un tiempo bastante largo de "inmersión" en este barrio, de familiaridad con los habitantes. Esta inmersión, esta familiaridad la tienen profesionalmente los trabajadores sociales. Por sus múltiples contactos con la vida de un barrio, de un territorio, éstos tienen un conocimiento intuitivo de la realidad de ese barrio, conocimiento que se trata de confrontar al de otros intervinientes sociales a fin de construir hipótesis sobre lo que distingue al barrio. Con relación al etnólogo que visita una tribu de la selva amazónica o con relación al sociólogo que investiga sobre un ZUP*, el trabajador social tiene la inmensa ventaja de conocer el campo de estudio. También tiene inconvenientes: ausencia de mirada nueva, "ingenua", ausencia de sorpresa (fuente de preguntas), en una palabra, falta de distanciamiento, de la famosa "ruptura epistemológica" del procedimiento científico en ciencias sociales. La constitución de un equipo de investigación, el rigor metodológico, permiten paliar estos inconvenientes y hacer fructificar las ventajas de la posición de observador-participante.

Notas bibliográficas:

1. Un libro reciente ha publicado la traducción francesa de un cierto número de textos de los teóricos de la escuela de Chicago. Yves Grafmeyer e Isaac Joseph, *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, Aubier, RES, Champ urbain, París, 1984.
2. Una aproximación a la corriente culturalista es presentada por el sociólogo francés Michel Dufrenne en su obra *La personnalité de base*, PUF, París, 1966.
3. Robert Erza Park, "La ville, phénomène urbain", en Yves Grafmeyer e Isaac Joseph, *L'école de Chicago*, op. cit., p. 181.
4. Thomas, Willian y Znanicchi, Florian, *The Polish Peasant in Europe and America*, Octagon Books, 2 vol., New York, 1974.
5. Castells, Manuel, "Y a-t-il une sociologie urbaine?" en *Sociologie du travail*, n° 1/68, Le Seuil, p. 77.
6. Paul Lazarsfeld, Marie Jahoda, Hans Zeisel, *Les Chomeurs de Marienthal*, ed. de Minuit, París, 1981, p. 28.
7. Forni, Floreal, "Un esquema de análisis sobre la estructura de comunidad en el marco de la sociedad nacional", en *Hoy en el servicio social*, n° 5-6, enero-febrero 1966, Ecro, Buenos Aires, p. 25.
8. "Ballade des gens qui sont nés quelque part".
9. Morin, Edgar, "La démarche multidimensionnelle en sociologie", en *Sociologie*, Fayard, París, 1984, p. 165.
10. Prado, Patrick, "Espaces voulus, espaces vécus", en *Sociologie du travail*, n° 2/83, Dunod, p. 197.
11. Gontier, Claudie, "Port Saint-Louis-du-Rhône, une ville en quête de son image", en *Sociologie du Sud-Est*, n° 31-32, enero-junio 1982, Association des sociologues du Sud-Est, Aix-en-Provence, p. 28.
12. Dumazedier, Joffre: "Travail et loisir", en Friedmann, Georges y Naville, Pierre: *Traité de sociologie du travail*, t. 2, Armand Colin, París, 1962, p. 341.
13. Las definiciones sociológicas de este término son mucho más extensivas y reenvían al sistema social global. Entre las múltiples definiciones dadas, retendremos las del sociólogo George Granai:

"La cultura es el conjunto de expresiones de las relaciones entre los hombres. Estas expresiones son de dos órdenes:

— **simbólicas**: la palabra es el símbolo del objeto que designa: no un calco o una foto de este objeto, ni una señal. La palabra designa el objeto, opera una transposición del objeto de mi experiencia a un plano radicalmente diferente de esta experiencia efectiva;

— **representadas por la herramienta**: una herramienta es la mediación entre el técnico y su medio. El hombre transforma su medio natural porque no está en contacto inmediato con él. La herramienta es como la palabra, una expresión de la cultura. La cultura es, pues, el conjunto de las manifestaciones simbólicas o materiales de la experiencia de los hombres". (Introduction á la sociologie, curso policopiado por el grupo de estudiantes en Sociología de Aix-en-Provence, 1962/1963.)

14. Poujol, Geneviève, "La dynamique sociale des associations", en Les cahiers de l'animation, No. 39.
15. Petonnet, Colette, On est tous dans le brouillard. Ethnologie des banlieues, Galilée, París, 1979, p. 16.
16. Grawitz, Madeleine, Méthodes des sciences sociales, Dalloz, 5a ed., París, 1981.
17. Colette Petonnet, op. cit.
18. Poirier, Jean, Clapier-Valladon, Simone, Raybaut, Paul, Les récits de vie-théorie et pratique, PUF, col. Le sociologue, París, 1983, p. 23.
19. Mead, Margaret, Moeurs et sexualité en Océanie, Plon, col. Terre Humain, París, 1982 (edición de bolsillo).
20. Wylie, Laurence. Un village du Vaucluse, ed. Gallimard, col. Témoins, París, 1969.
21. Edgar Morin, Commune en France. La métamorphose de Plodémet, Fayard, París, 1967 (reeditado por "Livre de Poche"). Paul Lazarsfeld, Marie Jahoda, Hans Zeisel, Les chômeurs de Marienthal, ed. de Minuit, París, 1981.
22. Sobre los métodos "heterodoxos" de investigación, citemos de nuevo a Edgar Morin: *"En la mayor parte de nuestros procedimientos, la falta de simpatía es un obstáculo grave para la comunicación. Hemos querido estimular los factores de simpatía recíproca utilizando la "combibendalité" (N. de la T.: neologismo francés que hace referencia al acto de beber con, de compartir la charla que surge en torno a un vaso) y la "commensalité" (N. de la T.: idem, pero aquí la protagonista es la comida). La combibendalité se impone por todas partes, pero en Plodémet más que en otros lugares. El "copeo" es microfórum, lugar de camaradería. El hombre que bebe en país "bigouden" es estimado en su valor viril y naturalizado bretón. La "commensalité", es decir, la (buena) comida compartida, es un lugar de calor sociológico. Por una parte mi órgano hepático se resiente de investigaciones anteriores en comunicación humana, por otra parte, los servicios financieros no comprenden que el gasto gastronómico es una inversión sociológica."* Edgar Morin, Conunune de France. La métamorphose de Plodémet, op. cit.

5

ANALISIS DE LAS ORGANIZACIONES

1. ¿Instituciones u organizaciones?

En el lenguaje de los trabajadores sociales la palabra "institución" es de uso frecuente para designar a su servicio empleador —y se habla entonces de "condicionantes institucionales"— o los grandes servicios que estructuran el campo del trabajo social, las "instituciones sanitarias y sociales". Además de esta connotación bastante administrativa, la palabra institución connota, igualmente, desde el período posterior a 1968, una corriente teórica —el análisis institucional— que ha tenido una amplia difusión entre los trabajadores sociales. En fin, en los centros de formación, el sociólogo encargado de curso hablará de la "institución familiar" y utilizará una de las múltiples definiciones sociológicas de la institución.

A causa de este aspecto polisémico de la palabra institución, nos ha parecido preferible reservar la definición extensiva clásica para el concepto de institución y utilizar el concepto de organización. La definición clásica del concepto de institución a la que nos referimos es la que daban Mauss y Fauconnet en los inicios de la sociología en Francia: *"Las instituciones son un conjunto de actos o de ideas instituidas que los individuos encuentran ante ellos o que más o menos les son impuestas. No hay ninguna razón para reservar exclusivamente, como se hace de ordinario, esta expresión a las agrupaciones sociales fundamentales. Entendemos, pues, por esta palabra tanto los usos y los modos, los prejuicios y las supersticiones, como las constituciones políticas o las organizaciones jurídicas esenciales; pues todos estos fenómenos son de la misma naturaleza y no difieren más que en grado. La institución es, en suma, en el orden social lo que la función es en el orden biológico y, al igual que la ciencia de la vida es la ciencia de las funciones vitales, la ciencia de la sociedad es la ciencia de las instituciones así definidas"*. Ya que la ciencia de la sociedad es la sociología, ésta, con una definición tal de las instituciones, deviene la ciencia de las instituciones.

Por oposición a este concepto muy extensivo de institución, el de organización es mucho más restrictivo. Como las instituciones, las organizaciones son, ciertamente, un constructo social, pero, a diferencia de las primeras, un constructo que se podría calificar de voluntario, mientras que las instituciones son el resultado de múltiples interacciones sociales. Se puede, pues, definir la organización como un agrupamiento de personas:

- reunidas con fines de producción (bienes, servicios, ideologías);
- sometidas a reglas que prevén su posición en la estructura de relaciones;
- encargadas de ejecutar tareas, diferenciadas en grados diversos, cuyo modo de ejecución está más o menos precisado;
- que reciben, a cambio, satisfacciones morales o materiales;
- insertadas en una pirámide de mando y de control del cumplimiento de las tareas;
- que poseen una libertad más o menos condicional de dejar el agrupamiento.

La organización es pues, ante todo, las personas físicas reunidas —más o menos voluntariamente— para producir alguna cosa juntos. Esta producción puede ser material (máquinas-herramientas, automóviles, pastas alimenticias, etc.), puede también ser del dominio de los servicios (circulación de moneda, enseñanza), de la ideología (promover tal conjunto de valores), del conocimiento (conocer la geología de tal región). Así una fábrica, un banco, una escuela, un partido político, un laboratorio de investigación son una organización. Desde el momento en que estas personas físicas son bastante numerosas como para dejar de ser un grupo pequeño, se impone una reglamentación —generalmente escrita— para definir sus relaciones recíprocas; es la "carta" de la organización, su "reglamento interno". Uno de los elementos esenciales de esta reglamentación es la definición de lo que deberá cumplir cada uno en este proceso de producción. Esta definición puede ser más o menos precisa e ir, por ejemplo, desde las exigencias laxas para los adherentes aun partido político, a las fichas de descripción de puestos muy detalladas para los asalariados de una gran empresa. Del mismo modo, esta definición prevé las formas de la división del trabajo: ésta va desde que cada miembro de la organización tenga una tarea específica, hasta que los diferentes grupos de personas tengan tareas parecidas. A cambio de su participación en estas tareas productivas, los miembros de la organización reciben una retribución. Esta retribución puede ser únicamente del orden de las satisfacciones "morales": comunidad ideológica, prestigio social, placer, etc.; se trata en este caso de organizaciones que tienen una producción ideológica: partido político, sindicato, sociedad de pensamiento, agrupaciones culturales o de tiempo libre. Por otra parte, esta retribución es, más frecuentemente, material, es decir, en la sociedad contemporánea esto se traduce en rentas monetarias. Al ser, en general, insuficiente el sistema de inversión en la producción-retribución para garantizar que la ejecución de las tareas se haga conforme a los fines de la organización, se pone en funcionamiento un sistema de control, sistema en el que el poder está desigualmente repartido. En fin, hemos dicho que una organización es un agrupamiento más o menos voluntario: esto supone que los miembros de la organización pueden, en ciertas condiciones específicas para cada organización, dejarla o, corolario de este "derecho de partida", ser excluidos. Esta libertad de dejar la organización permite definir las fronteras. Por poner un ejemplo extremo, en una prisión los detenidos no son miembros de la organización, son, en cierta medida, la producción de la organización prisión; ésta está constituida por todo el personal de vigilancia y de mantenimiento cuya "producción" es la vigilancia de los detenidos. El personal es libre de dejar la organización, el detenido, no.

Retomando los conceptos de institución y de organización para aplicarlos al trabajo social, se puede calificar al trabajo social de institución mientras que las "instituciones" que emplean a los trabajadores sociales son organizaciones. En cuanto institución, el trabajo social es "un conjunto de actos o de ideas instituidas" cuya "función" es combatir lo que Durkheim llama la "anomia" por la puesta en funcionamiento de redes de solidaridad y de control social. Estas afirmaciones, un tanto brutales, merecerían un desarrollo más largo, pero la discusión sobre la "naturaleza" del trabajo social no es aquí nuestro propósito.

Por el contrario, vamos a examinar más en detalle por qué las "instituciones" que emplean a los trabajadores sociales son organizaciones. Estas son pues agrupaciones de personas reunidas con fines de producción, la producción de estas organizaciones es lo que se puede llamar globalmente la "ayuda" [3], sabiendo que esta ayuda está ligada al "control social". Estas agrupaciones han elaborado reglamentos que rigen los sistemas de relación y de comunicación entre sus miembros: sistema de difusión de la información, sistema de circulación de los documentos, sistema de repartición de los roles. Los miembros de estas organizaciones deben ejecutar las tareas, repartidas en función de las calificaciones profesionales (trabajadores sociales diversos, personal administrativo, personal de mantenimiento) y de las características concretas de la "producción" del servicio: un gran establecimiento de acogida de minusválidos no organiza la repartición de las tareas de la misma manera que un centro social, en el primero habrá una repartición de las tareas bastante acentuada y un modo preciso de ejecución de éstas mientras que en el segundo hay una zona de intercambio entre las personas: ciertas tareas pueden ser realizadas indistintamente por diversos individuos. A cambio, los miembros de estas organizaciones reciben un salario y, a veces además, satisfacciones "morales" cuando hay concordancia entre actividad profesional y acción militante, lo que a veces sucede en ciertos sectores de la acción social, y, sobre todo, de la acción sociocultural. Los trabajadores sociales están insertos en pirámides jerárquicas más o menos importantes, que van desde una pirámide de tan sólo tres —y a veces dos— niveles (consejo de administración-responsable de equipo-miembros del equipo) a pirámides de múltiples niveles jerárquicos, principalmente en los servicios estatales y paraestatales. En fin, como asalariados, los trabajadores sociales están ligados a su empleador por un contrato de trabajo que establece las condiciones de dimisión y de despido. En el marco del concepto de organización tal como lo hemos definido, los clientes o los usuarios de los trabajadores sociales y de los servicios sociales o socioculturales no forman parte de la organización; ellos son de alguna manera la "materia prima" sobre la que los trabajadores sociales intervienen para producir la ayuda. Los clientes forman parte entonces del exterior de la organización, incluso en el caso de las organizaciones cerradas del tipo de diversos establecimientos de albergue.

2. Sobre algunos conceptos

El estudio de los fenómenos organizativos se desarrolló, inicialmente, en el contexto de las grandes industrias con el fin de favorecer la productividad de estas empresas. Después del cientificismo de Taylor, los "organizadores" han comenzado a percibir la importancia del "factor humano" y han pasado así al análisis de los grupos en las empresas, después al análisis de la organización como uno de los factores de producción. Alrededor de estos trabajos se han desarrollado ciertas corrientes de la sociología del trabajo que han desembocado en Francia en los años setenta en el "análisis estratégico" de Michel Crozier. En otro contexto, se ha desarrollado una reflexión sobre las "organizaciones" en ciertos medios que intervienen en el campo de la salud mental por una parte y de la escuela por otra. Estas reflexiones han desembocado en dos corrientes —la "terapia institucional" y la "pedagogía institucional"— que han situado a la "institución" (en el sentido en que hemos definido la organización) como un actor central del acto de terapia y del acto pedagógico. Los aportes teóricos de estas dos corrientes se han fundido en Francia, en el curso de los años sesenta, en

el "análisis institucional". Finalmente, ciertas corrientes marxistas (el trotskismo en particular), han estudiado, a partir de 1925, los fenómenos de burocratización del Estado soviético en particular, y más generalmente, de las organizaciones obreras'. Estas tres corrientes teóricas —opuestas entre ellas— han aportado aclaraciones pertinentes para analizar el funcionamiento de las organizaciones. A riesgo de parecer eclécticos a nivel teórico, pensamos que en los análisis concretos de las organizaciones, es posible utilizar conceptos pertenecientes a estas tres corrientes.

Tomando de las teorías precitadas algunos de sus conceptos claves, vamos a tratar de aprehender algunos aspectos del funcionamiento de la organización.

En primer lugar vamos a tratar el **poder**, que Crozier y Friedberg sitúan "como fundamento de la acción organizada". El poder no es un atributo adquirido, es una relación entre individuos o grupos. Esta relación liga a actores dependientes en el marco del cumplimiento de un objetivo común que condiciona sus objetivos personales. En esta relación hay un intercambio, un intercambio desigual en el que A puede exigir de B el cumplimiento de un acto que éste no haría sin la intervención de A. Pero en este intercambio desigual hay una negociación, B tiene un cierto margen de acción, por lo tanto, un cierto poder: a cambio del cumplimiento de lo que A le pide, B obtiene "algo".

En una relación de trabajo, el asalariado efectúa el trabajo que le pide el empleador a cambio de un salario. Pero el empleador no puede pedir a su asalariado más que aquello que corresponde a la zona del trabajo, su poder se detiene —por regla general— en la puerta de la empresa. La demanda del empleador debe pues ser pertinente con respecto al tipo de relación contraída entre él y su asalariado: el marco de la empresa es lo que delimita la pertinencia de la demanda. Así, el empleador podrá exigir el cumplimiento de tal o cual tarea en las relaciones de trabajo, pero, por ejemplo, no podrá exigir a su asalariado que emplee de una manera u otra su tiempo libre. El marco organizacional define el espacio en donde se ejercen las relaciones de poder entre individuos o entre grupos. En este marco, cuanto mayor sea el "margen de libertad" de un individuo o grupo, más grande será su poder; del mismo modo, cuanto mayores son los márgenes de libertad de un grupo, más elevada será la imprevisibilidad de su comportamiento. En un juego, aquel que puede prever la manera en que jugará su adversario, reduce en su beneficio la incertidumbre de la partida y aumenta por tanto su poder. El poder es, por lo tanto, función de la "zona de incertidumbre" que un individuo o un grupo puede controlar.

Crozier y Friedberg distinguen cuatro grandes fuentes de poder ligadas a los diferentes tipos de zonas de incertidumbre en una organización. La primera fuente de poder está fundada sobre una competencia particular, una especialización funcional, es el poder del experto; su poder es tanto mayor cuanto más tenga que ver su competencia con un sector vital de la organización. La segunda fuente de poder está ligada al dominio de las relaciones entre la organización y su entorno, es el poder del personaje central que está en el interior de la organización pero que tiene múltiples lazos con el exterior; este personaje es un poco el timonel de la organización: permite a ésta navegar evitando los arrecifes. La tercera fuente de poder es producto del dominio de la información; cuantas más informaciones posee una