

TEMA 1. CONCEPTO DE COMUNIDAD

Marco Marchioni dice que la comunidad en cuanto a dimensiones funcional e institucional es el verdadero arranque de la intervención social que hay que realizar para atender mejor y de manera coordinada a una sociedad local con todos los recursos disponibles para incluir dentro de la acción social el concepto y la práctica de la planificación. Este autor recoge la información de **Ángela Zucconi**.

M. M. define comunidad como un conjunto de personas que habitan en el mismo territorio con ciertos lazos y ciertos intereses comunes.

La comunidad se compone de cuatro elementos:

- Territorio.
- Población.
- La demanda.
- Los recursos.

La relación de estos elementos es de tal manera que se condicionan entre sí.

• Territorio

Tiene gran importancia porque en él toman cuerpo una serie de realidades que determinan en parte las condiciones de vida y de trabajo.

• Demanda

Se habla de la actual y de la futura. Habla de demanda explícita e implícita y de demanda objetiva y subjetiva.

• Recursos

Los clasifica en privados y públicos, existentes y potenciales.

• Población

Elemento imprescindible para trabajar con comunidades. La tendríamos como objetivo y como recurso.

Según **Lippitt** la comunidad es un sistema dinámico que manifiesta un proceso continuo de cambio, adaptación, ajuste, maduración y crecimiento; cambios tanto internos como externos que pueden ser provocados o inducidos (planificados).

La comunidad se compone de múltiples subpartes como ciudadanos, grupos, organizaciones, estratos sociales y económicos.

Rudor Rezsö nos habla de comunidad en base a tres características:

- Conjunto de personas que viven en un territorio determinado.
- Conjunto de personas que viven en ese territorio, con intereses comunes y que se relacionan entre ellos.
- Los miembros de una comunidad se identifican con ella a través de un sentimiento de pertenencia.

Los elementos importantes de la Comunidad son las personas que viven en un territorio común y su

sentimiento de pertenencia.

No hay que ver a la comunidad como un conglomerado sino que hay que tener en cuenta las interrelaciones que existen. Las personas que componen la comunidad comparten valores y se sienten pertenecientes a ella. En ocasiones hay intereses diferentes, pero es importante destacar que la existencia de la comunidad es posible si sus habitantes dan consentimiento a su existencia y establecen lazos personales entre ellos.

Butten nos dice que comunidad es un grupo social que se basa en las relaciones entre las personas. El grupo es importante en la comunidad, sobre todo los informales que hay que conocerlos. Estos grupos están basados en la amistad o costumbre y no tienen unas reglas definidas. Es probable que sus miembros se unan por intereses en común. Para el profesional estos grupos presentan una dificultad porque se tarda más en conocer a sus miembros.

Kisnermann habla de Comunidad como sistema de relaciones sociales en un espacio definido, integrada a base de intereses y necesidades compartidas. Unidad social en un espacio geográfico tiene cuatro (4) elementos: espacio, personas, intereses e interacciones.

Algunos autores consideran el sentimiento de pertenencia la integración como elementos que deben existir. **Otros** creen que la Comunidad ya existe y que el sentimiento de pertenencia se debe de trabajar dentro de la Comunidad.

Todos los autores recogen ciertos elementos importantes y esenciales:

- personas
- territorio
- intereses comunes

Además de estos elementos esenciales, hay **otros autores** que recogen otros elementos como son:

- el sentido de pertenencia
- la integración

Variables para conocer una Comunidad (que hay que conocer para empezar a trabajar en una Comunidad).

- Delimitación o localización: donde se sitúa geográficamente (límites, extensión).
- Evaluación histórica de la Comunidad, mediante documentos, hablando con la gente.
- Variables estructurales de la Comunidad (población, equipamiento, valores, cultura, etc).
- Variables de posición.
- variables de respuesta.

VARIABLES ESTRUCTURALES

A. POBLACION

Número de habitantes, densidad, distribución según la edad, sexo, estado civil, etc. Su estudio es esencial para el estudio de la Comunidad, para saber las demandas, los factores que nos podrían ayudar al cambio. Población como elemento constitutivo de la demanda y portador de las necesidades (condicionados por la estructura de la población).

Efectos que las épocas producen en la población.

Edad: modificaciones en el transcurso de la vida. Ocasionan condiciones físicas, aptitudes y cambios de la

mentalidad.

Generación: época en la que una persona ha vivido una etapa de sus existencia y ha influido en la vida de cada uno. Corresponde a los cambios históricos del tipo social, político o económico que afectan a las personas.

También hay que estudiar:

- **la Actividad Laboral** que es un factor que va a condicionar muchos problemas sociales.
- **migraciones:** procedencia, idioma, distancia, situación familiar, expectativas.
- **Aspectos dinámicos de la población:** tasa de natalidad, tasa neta de migración.

B. EQUIPAMIENTO

- **Equipamiento Cívico:** Ayuntamiento, Junta municipal Oficina de correos, Comisaría, Cabinas telefónicas.
- **Equipamiento de la enseñanza pública:** nº de colegios, plazas, Centros privados, Centros de educación especial, para adultos
- **Equipamiento culturales:** bibliotecas, teatros, centros culturales
- **Equipamiento comercial:** tiendas.
- **Equipamiento religioso.**
- **Equipamiento sanitario:** hospitales, farmacias, etc.
- **Equipamiento de tipo asistencial:** residencia de ancianos, centro de servicios sociales.
- **Equipamiento de comunicaciones,** tanto de la ciudad como para relacionarse con otros grupos urbanos.
- **Vivienda:** tipo de vivienda, características de los edificios, régimen arrendatario, dotación de esas viviendas.

Es la Comunidad la que hace el proyecto dentro de la Comunidad, no el trabajador social.

VARIABLES DE POSICION

Se refieren a la forma de organizarse una comunidad. Son las siguientes.

- Quién ostenta el poder, autoridades, grupos
- Estratificación social.
- Si ha sectores marginados.
- Si hay situaciones de pobreza extrema.
- Centro social.
- Costumbres.
- Valores y normas.
- Asociaciones comunitarias.

VARIABLES DE RESPUESTA:

Son más concretas y se refieren a la forma en que la Comunidad se expresa. Viene indicada en los índices de participación en las demandas explícitas e implícitas y en las respuestas.

OTRAS VARIABLES

La cultura en sentido amplio, entendiendo como cultura las pautas de conducta asociadas a grupos de personas, es decir, están relacionadas con las costumbres, las formas de vida y los valores de la Comunidad. etc.

Haciendo referencia a este concepto de cultura hablaremos sobre **el universo cultural de la comunidad**; dentro de este universo tendremos en cuenta la **cultura de referencia** que son las culturas ajenas a la comunidad cuyos mensajes son conscientes o inconscientemente recibidos o tomados como modelos. Estas culturas a veces se mezclan con la cultura que ya existe en esa comunidad y a veces desplaza a la cultura de esa zona. Dentro de este universo hay que hablar del **grupo de referencia** como aquel grupo o estrato social de personas a la que la Comunidad tiene como modelo.

También estarían los **productores de sentido** que son aquellos agentes estratégicos (personas), gente de prestigio, que su papel es fundamental a la hora de que una idea determinada se acepte o rechace.

Sobre **los valores** hay que hacer hincapié en ellos porque es un elemento central en la Comunidad; éstos van a ayudar o a ser un obstáculo cuando queramos promover un cambio. Casi todos los cambios van a influir en los valores, bien modificándolos o reforzándolos. (Hay valores de toda la Comunidad y los hay de los grupos determinados).

Hay que considerar los valores de los grupos determinados y los valores generales.

Texto de N. Kissnerman sobre la Comunidad.

1. Para que exista Comunidad es necesario que haya:

- conjunto de personas en un espacio.
- Interacción entre sí.

2. La Comunidad no la delimita el espacio geográfico. Existe espacio geográfico pero es difícil delimitarlo. Además, el espacio geográfico no define la Comunidad,

3. Con la privatización se pierde el sentido comunitario de la convivencia y se genera todo lo contrario.

4. Ninguna sociedad está en equilibrio.

5. Unidad mantenida por la coerción.

6. La Comunidad es un proceso de construcción y su producto.

7. Conocer a las Comunidades es conocer al hombre y a la mujer que viven en ella.

TEMA 2. CONCEPTOS ALTERNATIVOS DE COMUNIDAD

Autora: **Cristina de Robertis**

El término **Comunidad** es un poco ambiguo y ella prefiere utilizar lo colectivo como contraposición a lo individual. Explica cómo hay una relación entre lo individual y lo colectivo dentro de la intervención en T.S. y hablando de la influencia de lo colectivo con lo individual hay una relación entre los dos.

En relación a **la influencia** dice:

- por una parte al analizar un problema en una intervención de caso siempre hay que situar a la persona dentro del grupo o grupos a los que pertenezca (familia, trabajo, etc). Toda persona forma parte de los grupos que existen en la vida social y a la hora de analizar sus problemas hay que situarlo en su entorno y también en TS con casos es necesario reubicar a la persona en el seno de una red de relaciones significativas que mantiene con personas o grupos, que aunque estén distantes, pueden constituir soportes

solidarios de ayuda y lazos afectivos importantes.

La toma en consideración a la red relacional significativa de las personas es cada vez más utilizada en la intervención de los TS en el campo individual.

- lo colectivo incide en lo individual a la hora de valorar la demanda por que dice que la demanda que presenta la persona a la familia hay que valorarla dentro del contexto social.

1. INFLUENCIA DE LO INDIVIDUAL EN LO COLECTIVO

La dimensión individual en lo colectivo consiste en que a la hora de trabajar en lo colectivo nos apoyamos en determinadas personas; éstas vienen a ser nudos de comunicación dentro de un barrio o zona porque esté en una situación estratégica y de este modo estas personas enlace pueden transmitir mejor lo que pasa en los grupos y también en la colectividad.

La Comunidad está compuesta por personas y cada una va a aportar sus capacidades s la hora de trabajar en la Comunidad.

Ayudar a cada individuo a desarrollar al máximo sus capacidades significa también permitirle acrecentar su desarrollo como ciudadano y esto se hace a través de una participación en la vida comunitaria; por lo tanto, el papel de lo individual es fundamental en la acción colectiva, sobre todo porque las motivaciones que tienen las personas para participar en lo colectivo son siempre individuales. Por ello tanto lo individual y lo colectivo son dos polos de una misma realidad social.

2. RED SOCIAL: hace referencia a las características estructurales de las relaciones sociales.

3. RED DE APOYO: hace referencia al subconjunto, dentro de esa red social, de las relaciones que hacen o desempeñan funciones de apoyo.

Las personas estamos inmersas en redes sociales que pueden generar tanto apoyo como estrés. El apoyo social hace referencia a las funciones que desempeñan esa red y a sus posibles efectos sobre el bienestar social.

La mayoría de los autores están de acuerdo en distinguir **tres funciones fundamentales del apoyo social:**

- el apoyo emocional.
- el apoyo instrumental.
- el apoyo informativo: orientación, consejo, etc.

Otros autores además de estas tres funciones incluyen otras como:

- apoyo a la autoestima.
- compañía social.
- la posibilidad de proporcionar apoyo a los demás.

Dos aspectos para ver las funciones anteriores

- dimensión instrumental.
- dimensión expresiva o de apoyo social.

La primera, **la dimensión instrumental**, se refiere a la medida en la que las relaciones sociales que proporcionan apoyo social son medio para conseguir objetivos o metas del tipo material.

La segunda, **la dimensión expresiva** o de apoyo social, se refiere a ese apoyo social con el fin de resolver o satisfacer necesidades emocionales de individuo como sentirse valorado y aceptado.

4. FUENTES DE LAS QUE PROVIENEN EL APOYO SOCIAL

Puede provenir de tres niveles diferentes de las relaciones sociales.

- el más externo y general es el que se refiere a las relaciones que se establecen entre el individuo y la Comunidad y refleja el grado de integración que tiene la persona en esa estructural social amplia que es la Comunidad. Este estrato indica el grado y la extensión en que el individuo se integra en la vida comunitaria. **Relaciones institucionales.**
- otro más cercano al individuo; consiste en las relaciones sociales en sentido más específico. Proporciona al individuo un sentimiento de vinculación de mayor importancia que las relaciones sociales establecidas en el nivel anterior. **Relaciones laborales.**
- el que se refiere al estrato central y es el más significativo para la persona, el que más importancia tiene. **Relaciones personales** (familia, amigos).

5. EL APOYO SOCIAL COMO ESTRATEGIA DE INTERVENCION

Las redes sociales y el apoyo social son importantes como estrategias de intervención comunitaria, tanto como elementos de de análisis de **necesidades** como para estudiar cómo se generan los problemas y también como recurso en la intervención social y comunitaria. Podemos utilizar estas redes de apoyo para promover un cambio en la Comunidad; entre otras cosas el apoyo social facilita un proceso de interacción dentro de la Comunidad.

Uno de los objetivos importantes de la Intervención Comunitaria es favorecer la interacción y la integración del individuo en esa Comunidad y todo lo que significa la red de apoyo que implica la participación en las cuestiones colectivas o comunitarias; y esto es uno de los puntos básicos del Trabajo Social con Comunidades.

La participación es necesaria para hablar de Trabajo Social Comunitario.

TEMA 3. CONCEPTO DE TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

Algunos autores hablan de organización de la Comunidad y **otros** de Desarrollo Comunitario; ambos se refieren a Trabajo Social con Comunidades.

La organización de la Comunidad: el término se empezó a utilizar en EEUU y el Desarrollo Comunitario se utilizó para hablar del trabajo que se hacía con las Comunidades en países en vías de desarrollo. Durante un tiempo se mantuvieron los dos términos para hablar del Trabajo Social con Comunidades; después se dieron cuenta que en sociedades avanzadas también se daban zonas donde se requería el Desarrollo Comunitario por lo que al final se decidió usar para ambas actividades el término de Trabajo Social Comunitario.

Hay momentos en que se ha considerado el Trabajo Social Comunitario como **el método**. Tras la reconceptualización se habla de él como nivel de intervención.

Es importante saber que el Trabajo Social Comunitario TSC constituye la respuesta a la pregunta de cómo el Trabajo Social puede ayudar a las Comunidades a comprender los problemas sociales existentes en su zona/comunidad y a dar soluciones para las mismas.

1. TRABAJO COMUNITARIO

Desarrollo de la Comunidad es el proceso por el cual el propio pueblo participa en la planificación y en la realización de programas que se destinan a elevar su nivel de vida (definición de las **Naciones Unidas**).

Desarrollo Comunitario como acción coordinada y sistemática que en respuesta a las necesidades o a la demanda social trata de organizar el progreso global (**Rudolf Regualazy**).

Organización de la Comunidad: proceso mediante el cual las Comunidades identifican sus necesidades, establecen un orden de prioridades y trabajan para satisfacerlas en cooperación (M. Ross).

Es un proceso mediante el cual una Comunidad identifica sus necesidades y objetivos, ordena estas necesidades y objetivos, halla los recursos internos y externos para enfrentarse con ellos; actúa con respecto a los mismos, y al hacerlo así desarrolla en la Comunidad actitudes cooperadoras y colaboradoras (**M. Ross, Organización de la Comunidad**).

El desarrollo de la Comunidad es un proceso para suscitar grupos funcionales de ciudadanos capaces de ser los agentes activos de su propio progreso usando para ello, como medio, la investigación en común de los problemas locales y la solución de los mismos (**Carolina Ware, 1954**).

Lo esencial del TSC es que se lleva a cabo una acción; siempre hay un proyecto que hacer, siempre se busca un objetivo que realizar por lo que se requiere planificación

Otro elemento importante del término es la planificación y la participación que implica la integración de la Comunidad en el proyecto que se va a llevar a cabo.

Antes de intervenir la demanda tiene que hacerse explícita

Los dos elementos esenciales (planificación y participación) tienen que estar en todo el proceso.

2. FUNDAMENTOS DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO (M. ROSS).

1. Las Comunidades pueden desarrollar la capacidad para resolver sus propios problemas.
2. La gente quiere y puede cambiar.
3. Las personas deben participar en hacer y controlar los cambios importantes que tengan lugar en sus comunidades.
4. Los cambios en la vida comunitaria que son autoimpuestos o autodesarrollados tienen un significado y una permanencia que no tienen los cambios impuestos.
5. El enfoque global del T.S. con Comunidades resuelve problemas que de un modo parcial no se podrían resolver dentro de la Comunidad.
6. Es necesario una plataforma democrática para que exista la participación y cooperación en los asuntos comunitarios.
7. Las comunidades necesitan frecuentemente ayuda al objeto de organizarse para afrontar sus necesidades.

3. OBJETIVOS GENERALES DEL T.S. COMUNITARIO.

(1939 Lanell Report) en un documento **que ya no es válido** dice que el objetivo del TSC es:

1. descubrimiento y definición de necesidades.
2. eliminación y prevención de las mismas.
3. articulación de recursos y necesidades.

La Asociación Nacional del TS de EEUU dice que los fines y objetivos serían:

- proporcionar a la comunidad la oportunidad de movilizar sus recursos para resolver sus problemas o prevenirlos.
- proporcionar medios de interacción entre distintos sectores de la Comunidad.

Para Fread Lander los objetivos serían:

- ayudar a las personas a encontrar los medios necesarios para su bienestar en su entorno social.
- alentar los esfuerzos cooperadores para perseguir objetivos comunitarios.
- construir para los individuos y los grupos canales de entendimiento para la acción común.

Objetivos del TSC General:

El estímulo de la acción conjunta de los miembros de una Comunidad para el logro de una fin decidido por ellos.

3. PRINCIPIOS DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO (M. ROSS).

- La dignidad y el valor ético de los individuos esencial.
- La posesión de cada persona de potencialidades y recursos para manejar su propia vida.
- La importancia de la libertad para expresar la propia individualidad.
- La gran capacidad de crecimiento que hay en todos los seres sociales (las personas).
- El derecho de los individuos a satisfacer las necesidades básicas.
- La necesidad de las personas de esforzarse para mejorar su vida y entorno.

Respecto a la participación:

- Puede haber un grupo denominado los pasivos.
- Puede haber un grupo denominado mayoría silenciosa que se moviliza en raras ocasiones.
- Otro grupo son los militantes; están dispuestos a poner su tiempo en lo que se les proponga.
- Otro grupo son los dirigentes o líderes que son aquellos que por permisividad tienen esta capacidad.
- Los profesionales.

Situaciones que pueden dificultar o impedir la participación:

- El hecho de haber oposiciones profundas entre los ciudadanos de la Comunidad.
- La desconfianza.
- La falta de información.
- Cuando el profesional acapara excesivamente la tarea.
- La superparticipación; al final cansa a la Comunidad.
- La ineficacia.

Texto de la Participación de Kisnerman

La participación debe de ser la expresión organizada de necesidades socialmente determinadas por la

sociedad.

La población debe de tener conciencia de sus posibilidades.

La participación debe de lograr que se aumente la capacidad de negociación para lograr calidad de vida. Es un hecho político.

Es esencial la Comunicación.

Aronovici: fuerza circundante, medio de expresión cooperativos en la cual, tanto las posibilidades como las limitaciones de los individuos y de los grupos que viven en cierta área hallan la forma de autorrealización. Para que esto sea posible el grupo debe tener intereses y necesidades comunes.

TEMA 4. HISTORIA DEL TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO

Surge al comprobarse mediante la experiencia que en muchas cosas las dificultades vividas por las personas a nivel individual tienen su origen en las estructuras socioeconómicas y culturales que los rodean.

El TSC comienza en Estados Unidos en la década de los 20. Vamos a establecer tres etapas:

PRIMERA ETAPA: (1920–1939). Se caracteriza por llevar a cabo una planificación conjunta y desarrollo de programas de las distintas agencias sociales.

Lindeman escribió algo sobre TSC con la denominación de Organización de la Comunidad porque en 1939 se produce el 1er debate significativo que se lleva a cabo en la Conferencia Nacional de TS en USA. Dada su importancia hemos considerado a partir de esa fecha el inicio de la segunda etapa.

SEGUNDA ETAPA: (1939–1955). El TSC es una especie de TS intergrupar entre distintos grupos. La actividad se centra en temas sanitarios y en las zonas deprimidas de las grandes ciudades; también se lleva a cabo actividades de ocio.

Aumenta el tecnicismo (especialización) y además se produce algo importante en lo que se refiere al objetivo del TSC; el TSC consistía en lograr el ajuste entre necesidades y recursos (**Ane Report**).

Al final de esta etapa se empieza a discutir que el objetivo del TSC en lugar de ser el marcado por Ane Report tenía que llegar a ser conseguir actitudes de cooperación y colaboración dentro de la Comunidad.

TERCERA ETAPA (a partir de 1955). Se cambió el objetivo del TSC. En el año 1962 la Asociación Nacional del TS en USA define la organización de la Comunidad o Trabajo Comunitario como método y campo de actuación del TS. Se produce un desarrollo general de TSC al resto de los países.

Alrededor de 1960 las Naciones Unidas tuvieron un papel decisivo ya que se implicaron en el desarrollo social y económico de los países subdesarrollados o en vías de desarrollo; denominaron la década de 1960–70 como la década del desarrollo.

TEMA 5. TRABAJO SOCIAL EN ESPAÑA

A. PRIMERA ETAPA: 1950–1965

Los problemas fundamentales que se dan son los siguientes:

- ausencia de planificación.

- falta de capacitación técnica.
- urgencia en la sociedad de unos valores que no contaban con la posibilidad de afrontar el tema del desarrollo comunitario, sino que era mera asistencia.

En este período se produce la influencia de **tres agentes externos** que va a ser decisivos para el TSC en esta etapa.

- la O.N.U.
- los trabajadores sociales.
- los expertos.

La **O.N.U.** trabajó intensamente por difundir la teoría del desarrollo comunitario teniendo en cuenta que lo plateaba desde la participación de las comunidades en ese proceso de desarrollo. Colaboró para introducir la metodología participativa destacando sobre todo tres aspectos.

- necesidad de la participación de la comunidad en su propio proceso de desarrollo.
- necesidad de desarrollar actividades deseadas por la Comunidad.
- participa en la necesidad de contar con técnicos especializados para impulsar estas necesidades.

Los **T.S.** representan el grupo profesional que asume como propia la idea del desarrollo comunitario y que trata de incluirla en su trabajo. Los TS son los profesionales que llevan a cabo y valoran las distintas actividades que se van desarrollando y además son los que constatan la respuesta de la Comunidad en lo que se lleva a cabo de trabajo.

Los **expertos**. Al final de esta etapa hay un interés tan grande en los TS por profundizar en los conocimientos técnicos sobre el Trabajo Comunitario que logran que vengan a España expertos en esta materia, entre ellos **Marco Marchioni**, para que pusiera en marcha proyectos de desarrollo comunitario en distintas zonas.

Los expertos contribuyeron al TSC

- realizando proyectos concretos
- colaborando en la formación de los TS enseñándoles una metodología.

En esta etapa se hace:

- crear condiciones para el desarrollo económico y social a través de la participación activa de la Comunidad.
- responder con las actividades a las necesidades esenciales de las Comunidades.
- buscar y fomentar líderes locales.
- buscar ayudas económicas par la realización de proyectos.

B. SEGUNDA ETAPA 1965–1975)

Todavía en España existía una actitud más benéfica que promotora, más asistencial que de participación.

A destacar lo siguiente:

- marginación del TSC por el régimen de Franco.
- falta de preparación y documentación y aislamiento con otros países democráticos.
- a nivel social se crearon grandes suburbios causados por la inmigración masiva

En esta etapa se toma conciencia de la necesidad de que las instituciones tanto públicas como privadas lleven a cabo planes generales de acción. El desarrollo del TSC se va a centrar sobre todo en el desarrollo de los más

necesitados y también de que las personas son agentes activas en ese trabajo.

En esta etapa a nivel profesional se produce una gran preocupación por la aplicación de una correcta metodología; es tal la preocupación que a veces están más preocupados por la metodología que por los objetivos que se consiguen.

A finales de esta etapa se inicia un clima favorable en algunos estamentos de la vida pública a abrir cauces de participación. Se llevan a cabo actividades de corte social donde se inicia la participación. También se empieza a producir publicaciones por parte de TS españoles sobre TSC.

C. TERCERA ETAPA (1975–actualidad)

Al principio se produce la confusión entre TSC con los movimientos ciudadanos por la lucha de situaciones políticas.

TEMA 6. MODELO DE DESARROLLO DE UNA COMUNIDAD. Marco Marchioni.

- **Cuestiones claves.**
- **Fases.**

1. CUESTIONES CLAVES

- a. procedimientos democráticos.
- b. cooperación ciudadana.
- c. ayuda mutua.
- d. formación de líderes.

A. PROCEDIMIENTOS DEMOCRÁTICOS

Importante y necesario. La labor comunitaria conlleva la existencia de unos mecanismos de identificación y éstos implican una base social democrática.

Se distinguen dos dimensiones dentro de la democracia.

- la **democracia delegada**: nos permite a través de un sistema de votación elegir a nuestros representantes.
- la **democracia de base**: capacidad de determinados sectores sociales para organizar la expresión de sus necesidades. Lo haría mediante una intervención directa en los asuntos comunitarios, (asociaciones tanto sectoriales como territoriales, etc).

La democracia de base no es algo que se agrega a la democracia delegada sino que es un elemento fundamental en la intervención.

Es un medio para la participación activa en la resolución de conflictos e intereses de la Comunidad. A través de esta dimensión de la democracia es como se logra la participación.

La relación que existe entre la participación y esta democracia de base y el sentimiento de pertenencia a la Comunidad es de provocar el cambio. Implica un derecho de autodeterminación

B. COOPERACIÓN VOLUNTARIA (no voluntariado).

Tiene en el TSC un papel importante; la participación significa capacidad para ir asumiendo responsabilidades e invertir tiempo y trabajo en problemas comunitarios.

Las aportaciones voluntarias de los miembros de la Comunidad están estrechamente relacionadas con el concepto de cambio cualitativo de esa Comunidad.

Dadas las limitaciones de los recursos para resolver los problemas a las demandas sociales, la cooperación voluntaria es además de una condición para el cambio, es también, a veces, un recurso humano, en épocas de crisis sobretodo.

No se puede utilizar a la Comunidad sólo como recurso; se puede pedir a las personas de esa Comunidad que colaboren pero, siempre y cuando la participación en el proceso sea plena.

C. AYUDA MUTUA

Es un concepto que se incorpora al TSC. Es una asistencia recíproca entre personas o grupos unidos por un objetivo común con la finalidad de llevar a cabo un programa o un proyecto.

D. FORMACIÓN DE LÍDERES

Les da mucha importancia porque el modelo se ajusta a TSC, teniendo en cuenta la importancia de la participación de la Comunidad los líderes pueden ser el motor para desencadenar el proceso participativo. Es una forma de ensanchar la estructura de participación del mayor número de personas por su capacidad de movilizar.

En todas las Comunidades hay personas dispuestas a colaborar y además hay algún líder pero hay que tener en cuenta si este es positivo o negativo.

Los líderes tienen ciertas **características** teóricas:

- suele ser persona de mayor confianza en los grupos.
- gran capacidad de trabajo y entusiasmo.
- suelen tener los intereses comunitarios como propios. Está dispuesto a representar a la Comunidad.
- poseen tolerancia y comprensión.
- delega responsabilidades en los demás.
- están dispuestos a reconocer errores y aceptar responsabilidades.
- suele pedir ayuda y asesoramiento cuando tiene que tomar decisiones y el entiende que no está muy cualificado para esa cuestión.
- no se define sólo por las ideas sino por la relación que tiene con los demás.

Para la formación de líderes se les proporcionan saberes que sean un instrumento para colaborar en el proyecto comunitario (cursos, talleres, etc). Hay que tener en cuenta que la metodología que utilicemos en la formación de líderes sea participativa y práctica.

Es importante que los participantes no se sientan como alumnos, sino como sujetos activos en su propia formación.

Contenido de la formación de líderes:

- relacionados con la formación de habilidades y aptitudes con el fin de proporcionar instrumentos para la acción social (manejo de técnicas grupales, de comunicación, etc.).
- relacionados con información y conocimientos necesarios para la comprensión crítica de la realidad en la

que vive.

- irán dirigidos a potenciar actitudes positivas y valores.

2. FASES DEL MODELO

- Fase de estudio y conocimiento de la realidad.
- Fase de escucha e individualización de los problemas.
- Intervención inicial.
- Intervención ordinaria.
- Fase intercomunicaría (no siempre se da).

1. FASE DE ESTUDIO Y CONOCIMIENTO DE LA REALIDAD

La necesidad de un estudio metódico, preciso y documentado es una constante en el TSC. Hay que conocer las variables que intervienen. Tiene que desarrollarse una garantía de rigor en el conocimiento de las citaciones de los problemas y de las posibilidades de acción. Es tan importante el estudio completo y con rigor como la actuación posterior.

En el estudio de la Comunidad coexisten dos momentos.

- la que se denomina Estudio preeliminar
- estudio continuado.

a. Estudio preeliminar: es aquel que se lleva a cabo antes de cualquier intervención; sirven de esquemas de referencia y de ayuda en el planteamiento previo del trabajo y la de dirigirse a los cuatro elementos de la Comunidad (población, recurso, demanda y territorio). Las variables encajan en estos cuatro elementos. Este estudio nos permite hacer una aproximación al diagnóstico pero nos proporciona también un bagaje de conocimientos sobre una Comunidad que nos permite llegar a esa Comunidad con un conocimiento mínimo de su situación real; después estos conocimientos tienen que ser comprobados, documentados y además profundizar en ellos en colaboración con la propia Comunidad.

b. Estudio continuado: se realiza a lo largo de todo el proceso; pero sobre todo en la 2ª fase; se trata de recoger todos los datos para clarificar la situación.

Este estudio debe de considerar todos los aspectos y variables de la Comunidad que condicionan el problema o situación. También debe de servir para conocer el carácter o la naturaleza de la situación.

También debe de conocer los condicionantes tanto presentes como pasados de esa situación (no necesariamente tiene que ser un problema).

Tenemos que profundizar en las interacciones que hay entre las personas sobre todo en base a la situación: veremos otras formas o grupos de poder que haya en la Comunidad y que inciden en el origen del problema o en la dificultad o facilidad para resolverlo.

Veremos la actitud que tienen la población ante los problemas de la Comunidad.

Este estudio es interior en la Comunidad.

2. FASE DE ESCUCHA E INDIVIDUALIZACION DE LOS PROBLEMAS

En esta fase lo primero que hay que tener en cuenta es que es el inicio de la relación entre el TS y la Comunidad (primer contacto).

Hay que tener en cuenta que con frecuencia experiencias negativas con respecto a iniciativas de proyectos en común dentro de la Comunidad hacen que los profesionales tengan dificultades para llevar a cabo este trabajo.

Es necesario que este primer contacto, que sea exento de prejuicios, tiene que tener una comunicación abierta, y hay que tener en cuenta que en esta fase se está más dirigido a escuchar que a enseñar; se trata de establecer un diálogo entre la Comunidad y los TS.

La actitud de los TS debe de ser de escucha abierta y libre de la Comunidad; esta escucha hay que considerarla no sólo como un instrumento o condición para poder actuar después, sino que por principio hay que entender que esta escucha es una forma de contar con la capacidad de los miembros de esa Comunidad para aportar su contribución en la comprensión de los problemas y sobre la forma de resolverlos.

El TS tiene que dar la posibilidad de hablar, si es posible, a todos los miembros de la Comunidad y lo que sí tiene que hacer es desterrar el hecho de que sólo opinen los que están en una posición de poder. Se trata en definitiva de que las personas expliquen según su criterio los problemas que ellos creen que hay en esa Comunidad, las posibilidades de resolverlos y las dificultades que ellos creen que hay; hay que darles la oportunidad de que se expresen porque los que más saben de la Comunidad son los propios miembros.

¿Qué técnica describe **M.M.** para llevar a cabo esta comunicación?. El los denomina **Coloquio Familiar CF**; el diálogo se establece a nivel de familia.

La técnica de CF es una especie de conversación libre guiada más por la persona o familia que se visita que por el TS. El TS tiene que informarse en la conversación de todos los aspectos que le puedan interesar para poder actuar en esa Comunidad; por ejemplo, a través de los CF se amplía la información sobre características de la Comunidad. A veces resulta que en el transcurso de esas conversaciones la familia no opina, no quiere hablar sobre la vida comunitaria; hay que tener en cuenta que los silencios dan comunicación. Es esta comunicación el TS no debe de tener prisa, debe de estar a disposición de las personas que aunque se alargue el proceso no se tendrá que esperar después una participación por haber caído en el error de la prisa inicial en resolver el problema.

A través de los CF el TS tiene la oportunidad de ser aceptado. Una cosa que tiene que tener en cuenta es la de aclarar el porqué de su presencia en la Comunidad y dejar claro que su trabajo tiene un interés general y colectivo porque la gente suele contar los problemas personales.

Resumen:

- primer contacto; sin prejuicios, dirigidos más a escuchar que a enseñar.
- posibilidad de hablar con todos los miembros de la Comunidad, si es posible.
- Coloquios familiares CF.

3. FASE DE INTERVENCIÓN INICIAL

- primeras iniciativas de acción.
- Protagonismo del TS (se encuentra en el centro; tiene un papel destacado).
- Campos de Interés.
- Fácil realización.
- Máxima participación.

El proceso comunitario es siempre lento y progresivo; objetivos pequeños y luego se amplían. La intervención inicial son las primeras acciones llevadas a cabo por la Comunidad. Hay que tener en cuenta que en esta fase es muy probable que no toda la Comunidad esté involucrada; también es posible que aún no exista en la Comunidad un sentimiento comunitario.

Este momento en que empezamos a actuar el TS piensa que para la Comunidad participe es mejor poner al principio las cosas fáciles. **Esto no se hace.** M.M. dice que el TS no debe de crear falsas expectativas.

La intervención inicial debe de responder a las siguientes **características**:

- a cuestiones advertidas por la población.
- debe de actuar en compás de interés efectivo, en aspectos de la vida comunitaria que interesen a todos, que todos estén de acuerdo y en como se resuelven.
- los problemas que se vayan a responder sean de fácil realización para evitar complicaciones que puedan tener consecuencias negativas en las fases siguientes. Cambios progresivos. Que participe el mayor número de personas.

En esta fase el TS tiene un papel determinante; tiene que actuar con precaución. Todos están pendientes de él. Hay que tener en cuenta que cuando se pone en marcha la solución de problemas siempre hay alguien que es el primero en participar.

M.M. Dice que hay que tener hacia ellos una actitud expectante, observar y dar tiempo por que a veces resulta que estas personas puede ser que tengan intereses particulares.

A veces los líderes naturales no son los primeros por que en general los líderes observan primero y luego participan.

El éxito que obtengamos en esta fase demostrará a pequeña escala que un proyecto comunitario más amplio es posible. Además va a demostrar sobre todo a la Comunidad que eso que se ha conseguido ha sido el fruto de la colaboración entre todos los miembros de la Comunidad.

4 FASE DE INTERVENCIÓN ORDINARIA

a. Cambios de la función del TS.

- Varias actividades en curso.
- Búsqueda de un plan de desarrollo.

a. Cambio función TS.

Hay que tener en cuenta que cuando llegamos a la 4ª fase ya hemos tenido que conseguir varias cosas, el punto de partida de esta fase tiene que ser el siguiente: la Comunidad ha tenido que comprender que el TS colabora con la Comunidad y que además aporta su contribución como profesional.

También hay que tener en cuenta que la Comunidad tiene que tener claro que el TS no sustituye a la Comunidad; también tiene que haber comprendido que el éxito de la acción depende de la acción común, de la participación en todas las iniciativas que se pongan en marcha.

b. Varias actividades en curso.

A lo largo de la 4ª fase vamos a conseguir que la Comunidad desarrolle un proceso de confianza en ella misma. La Comunidad se da cuenta que son capaces de trabajar juntos, de repartirse y organizarse el trabajo y de asumir responsabilidades. Este hecho de la confianza va a significar que los fracasos que se puedan producir no van a ser una amenaza para conseguir los objetivos.

Todo esto supone pérdida del protagonismo del TS, de tal manera que a lo largo de la fase el papel del trabajador social se va a reducir a dar consejos técnicos. El TS tiene que tratar de eliminar obstáculos, de

promover y de animar.

Otra cuestión era el llevar a cabo varias acciones conjuntas, varias iniciativas que requieran un esfuerzo de coordinación y una de las cosas que hay que hacer para llevarlo a cabo es que la Comunidad tenga capacidad de organizarse, de repartir tareas.

c. Búsqueda de un Plan de Desarrollo más global sería la meta de todo el proceso.

5ª Fase. INTERCOMUNITARIA. (No se tiene por qué dar).

Se trata de llevar a cabo, en base a la experiencia de cambio, una repetición a otras Comunidades próximas o relacionadas.

Pautas concretas que debe de guiar el proceso (criterios básicos muy prácticos).

- **El ritmo de desarrollo de una Comunidad** no puede ser impuesto, sino que dependerá de la capacidad y voluntad de la Comunidad; además, hay que evitar imponer a marcar un ritmo que no sea capaz de llevar a cabo esa Comunidad. Cada Comunidad y cada problema puede tener un ritmo de desarrollo que va a depender de muchos factores y el TS no debe acelerar artificialmente ese ritmo sino que lo que puede hacer es eliminar los impedimentos que se interpongan en el proceso. Cada Comunidad es una realidad distinta a todos los demás y no se puede utilizar criterios de progresión en base a experiencias con otras Comunidades. El ritmo puede ser diferente aunque se inviertan los mismos esfuerzos y los mismos recursos.
- **No hay criterios universales** para medir los resultados que se producen. Las Comunidades cambian según la situación inicial y según los impedimentos que tenga (económicos, culturales, etc).
- Hacer hincapié en que lo más importante de este proceso es la **superación de la fase de estancamiento** de la Comunidad.
- Es necesario evitar las posibilidades de fracaso en las primeras fases.
- El proceso debe de ser gradual y progresivo.
- No hay que lograr éxitos de una manera ficticia par mantener la motivación de la Comunidad.
- No hay que olvidar el Principio de la Proporción en Cadena; que cualquier cambio va a producir otro cambio.

TEMA 7. MODELO DE CAMBIO PLANIFICADO.

Lippitt y otros. (Planificación Social).

Lippitt desarrolla un modelo que lo aplica tanto a las personas como al grupo, como a las comunidades. Nosotros vamos a ver lo referente a la Comunidad; algunos conceptos a aclarar son:

Cambio planificado es el que se deriva de una decisión intencional de efectuar mejoras en una Comunidad logrando tales objetivos con ayuda y orientación profesional (es un tipo de cambio específico; a veces hay cambios pero distintos a este, por ejemplo, aquellos en los que no interviene el TS).

Hay que tener en cuenta que se utiliza cierta terminología **sistema–cliente** que se refiere a la Comunidad, y al profesional que colabora con la Comunidad lo denomina **agente de cambio**.

El autor basa este modelo en distintas teorías y en l experiencia de los profesionales del campo comunitario. Vamos a hablar de las premisas de las que parte **Lippit** a la hora de plantear el modelo.

- nada es estático: el proceso siempre es posible, al menos no es imposible. Lo importante es ponerse de acuerdo sobre lo que significa ese cambio.

- en todos los sistemas dinámicos hay una tendencia del propio sistema a mantener la estabilidad y esto a veces puede suponer una resistencia al cambio.
- las pautas de respuesta que han tenido éxito en la solución de los problemas tienden a repetirse aunque a veces no son eficaces.

A FASES: Lippit desarrolla este modelo basándose en la teoría de **Kurt Lewin** que sugiere la existencia de tres fases en un proceso de cambio.

- Descongelamiento del nivel actual.
- Desplazamiento del nuevo nivel.
- Congelamiento en ese nuevo nivel.

A partir de esas fases Lippit desarrolló las fases de su modelo. En un principio desarrolló cinco (5) fases; más adelante desplaza la tercera (3) y establece siete (7) fases.

- Desarrollo de una necesidad de cambio.
- Establecimiento de una relación de cambio.
- Aclaración o diagnóstico del problema.
- Establecimiento de metas (incluyendo metas alternativas).
- Transformación de las intenciones en esfuerzos reales de cambio.
- Generalización y estabilización del cambio.
- Logro de una relación terminal.

(Al principio la 2, 3 y 4 eran una, que era acción orientada al cambio).

1. DESARROLLO DE UNA NECESIDAD DE CAMBIO

En una Comunidad lo primero que hay que hacer es que esas dificultades sentidas por la población se tienen que transformar en una conciencia del problema y se tiene que traducir en deseo de cambio y de buscar ayuda; los puntos serían los siguientes:

- conciencia problema.
- Deseo de cambio.
- Petición de ayuda.

Podemos encontrar **dificultades**:

- que las distintas subpartes del sistema tengan distinto grado de percepción acerca del problema.
- Que hay intereses en contra de esa toma de conciencia.
- Que existan bloqueos en la comunicación que la impidan.

La conciencia del problema no necesariamente se traduce de forma automática en que se vaya a producir el deseo de cambio. Para lograr ese deseo de cambio la Comunidad tiene que creer que es posible.

Llegado el deseo de cambio tenemos que llegar a la solicitud de ayuda, pero puede pasar que a veces la Comunidad no esté convencida de que la ayuda externa sea positiva o la desconozca, etc. El sistema–cliente muchas veces es reticente a pedir ayuda o no sabe adonde encontrarla.

Esta primera fase se puede iniciar de **tres modos** distintos.

- el agente de cambio puede ser el que descubra que hay un sistema–cliente potencial que necesita ayuda.
- Otras veces es el sistema–cliente el que se da cuenta de sus propias dificultades y busca ayuda externa.

- Una persona que no es de la Comunidad y pone en contacto al agente de cambio con el sistema–cliente.

¿Qué pasa en el 2º caso? En este caso el camino de la primera fase ya está prácticamente recorrido.

2. ESTABLECIMIENTO DE UNA RELACION DE CAMBIO.

Se refiere a la relación de trabajo que se tiene que establecer entre el agente de cambio y el sistema–cliente. Esta relación plantea situaciones nuevas:

- en esa fase es necesario acordar el tipo de ayuda que se necesita.
- Es necesario también establecer las hipótesis de diagnóstico y poner en claro las expectativas mutuas.
- llegar a un acuerdo sobre la colaboración en términos generales.

Si esto no ocurre, los fallos van a impedir un buen logro. Uno de los aspectos más decisivos de esta fase es que el sistema–cliente va a formar una opinión sobre el agente de cambio y esto va a ser decisivo por que esta opinión que se crea del agente de cambio va a ser importante para que la Comunidad valore la capacidad, los motivos que tenga y la actitud que tenga ante el problema.

Lo más frecuente es que el SC busque la confirmación de que el AC difiere de él tanto como para ser un experto pero a su vez se le parezca lo suficiente como para entender perfectamente su problema; en definitiva, es cómo se establece la relación profesional; la Comunidad quiere que el AC se identifique con sus problemas pero que mantenga su objetividad y la neutralidad.

Por último, en esta fase hay que diseñar y establecer las líneas generales del proceso de cambio y para ello hemos de ser realistas en cuanto al tiempo, posibilidades, etc.

Lippit establece (a veces) un periodo de prueba.

3. ACLARACIÓN O DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA.

Es necesaria la colaboración del SC de una manera especial porque es necesario que el agente de cambio reciba información que tiene que ha de recibir del sistema–cliente.

Problemas o dificultades:

- existe el riesgo de producirse una relación ficticia de asistencia ya que ante la complejidad del problema el sistema–cliente no decida resolverlo pero tampoco lo contrario; es decir que no asuma responsabilidades pero que tampoco exprese esta actitud al agente de cambio.
- el diagnóstico se tiene que hacer de forma conjunta. Juntos tienen que analizar la información recogida y tratar de hacer una interpretación de ella.
- Cuando la Comunidad no participa, el TS puede llegar y hacer una propuesta de diagnóstico; es decir, ofrece a la Comunidad un resumen de lo que él ha interpretado de los datos, así, a partir de estas hipótesis que presenta el AC, lo que suele hacer el SC es aportar más información a favor o en contra de la hipótesis que ha presentado el AC.

4. ESTABLECIMIENTO DE METAS

El sistema cliente en esta fase tiene que transformar la aceptación del diagnóstico en una propuesta de metas, de objetivos. Además hay que establecer otras alternativas por lo que pueda pasar.

Hay que tener en cuenta que las metas cuanto se establezcan, se tienen que llevar a cabo de forma progresiva, con una mentalidad realista; empezar por metas sencillas para que la Comunidad tenga una experiencia de

éxito y no se produzca frustración.

Dificultades

- El tiempo para conseguir las metas es limitado.
- Miedo al fracaso por parte de la Comunidad.

En esta etapa, una función importante del AC es que tiene que hacer entender al SC que no hay soluciones ni fáciles ni rápidas.

5. TRANSFORMACIÓN DE LAS INTENCIONES EN ESFUERZOS REALES DE CAMBIO.

Esta fase es el momento de llevar a cabo las metas establecidas. Tiene que llevarlo a cabo el SC. El AC se limita a apoyar al SC ayudándole a resolver las dificultades que pueda encontrar para llevar a cabo esas metas.

6. GENERALIZACIÓN Y ESTABILIZACIÓN DEL CAMBIO.

Los dos términos que definen la fase nos dan la clave de esta fase. En esta fase, si no ha participado toda la Comunidad es el momento de dar a conocer este cambio que se ha llevado a cabo al resto de la Comunidad para que lo conozca y lo acepte.

No sólo hay que comunicar el cambio, si no que también hay que estabilizarlo. Para ello, es necesario evaluar lo que se ha realizado y exponer los resultados de evaluación.

7. LOGRO DE UNA RELACIONAL TERMINAL.

Con esta fase llega al fin de la intervención. Se trata de conseguir que el logro se de y se mantenga en el tiempo.

Cuando el proceso se termina, el AC se tiene que ir para que la Comunidad camine sola. Sin embargo, esto puede traer dificultades:

- La Comunidad cuando ve que el TS se va, siente que no se va a valer por sí misma por que sea incapaz y que no van a mantener el cambio. Así, cuando esto ocurre, se puede decir que se ha llevado mal el proceso ya que se ha creado una dependencia mayor que la necesaria.
- También puede ocurrir que la Comunidad crea que no puede llevar a cabo el mantenimiento del cambio por temor, pero que realmente si pueda. Por ello, hay que crear un apoyo temporal a la Comunidad para que vea la Comunidad que sí puede mantenerlo ya que si lo ha hecho, es decir, si ha llevado a cabo el cambio ella sola, también va a poder mantenerlo.
- Por último, puede ocurrir que la Comunidad se vea que si puede mantener el cambio, y que el TS o AC se vaya y no pase nada.

B. TECNICAS EN EL MODELO DE LIPPIT EN CADA UNA DE LAS FASES.

Lipis dice que cuando pregunta a los profesionales que por qué eligen una técnica u otra, en realidad no saben explicar cual es la razón: se ajusta a cada Comunidad, situación y criterio profesional.

Las técnicas de las que habla Lippit no son las únicas que se pueden utilizar y además no tienen que usarse.

1ª FASE: Lo primero que tiene que hacer el TS es **presentarse a la Comunidad**. Para ello lo puede hacer a través de conferencias, charlas, folletos, etc. Una vez que la Comunidad nos conoce, tenemos que crear conciencia del problema. Para esto, Lippit dice que podemos utilizar técnicas del **cuestionador insistente** que

consiste en que un miembro del equipo se introduce como observador en la Comunidad con el objetivo de conocer la situación y además ganarse la aceptación de los ciudadanos y lo que hace es preguntar a los miembros de la Comunidad sobre aspectos de la vida comunitaria que él considera necesitados de mejora y sobre todo aspectos cotidianos a los que la gente se ha acostumbrado. Se logra que aquellos problemas habituales a los que la gente se acostumbra sean objeto de reflexión por parte de la Comunidad.

Otra técnica es **El Censo del Problema**. Se convoca una reunión y cada asistente tiene que hacer una lista de los problemas que él cree que hay en esa Comunidad. Después es exponerlo en común y ver donde coincide la gente porque lo que ocurre en las Comunidades es lo que **Lippit** denomina la **ignorancia pluralista** que consiste en que en las Comunidades hay personas que están sensibilizados con el problema pero desconocen si otros tienen la misma opinión.

También se puede extender la conciencia del problema a través de redes de comunicación. Aquí incluye el aumento de la sensibilización de ciertos problemas cuando hay conflictos entre varios grupos o personas (no entre uno y uno); dice que es útil utilizar las técnicas de dramatización (rol-play) y sobre todo estas técnicas en este caso pueden servir para poner de manifiesto lo que los demás esperan de ellos y lo que ellos creen que esperan los demás, (para aclarar expectativas).

La técnica de **Los Roles Invertidos** sirve en este caso para aumentar la sensibilización de un grupo respecto a las funciones que tiene que desempeñar el otro grupo.

Todo esto es para lograr la concienciación del problema.

Para lograr **el deseo de cambio** se usan otras técnicas que **Lippit** dice que los profesionales suelen utilizar.

- en una reunión exponer los beneficios del cambio.
- A través de conferencias o de encuentros miembros de otras comunidades que hayan llevado a cabo un proceso de cambio para que pudieran contarlo; también el propio TS puede exponer ejemplos de otras Comunidades.

Para facilitar o para evitar la dificultad de pedir ayuda por parte de la Comunidad, cualquier técnica que ayuda a transmitir una actitud permisiva ante lo que la Comunidad piensa.

Por otra parte, a veces la Comunidad pide ayuda al TS o al AC; así es muy frecuente que la Comunidad tenga una idea general de lo que quiere pero no sabe como llevarlo a cabo porque no sabe cual es el objetivo final. Es decir, hay que aclarar a la Comunidad a concretar esa ayuda.

Para terminar esta 1ª Fase hay que tener en cuenta que puede haber un tercero que pone en contacto a la Comunidad con el AC. En este caso, hay que tener en cuenta que es necesario esclarecer la relación de ese tercero con el AC para evitar toda sospecha de alianza entre ellos en la solución del problema.

Por ello, tiene que quedar muy claro que tanto el AC como la Comunidad tienen libertad para elaborar un juicio sobre ese tercero.

2ª FASE: Establecimiento de una relación de cambio. Aquí lo más importante son ciertas estrategias que se van a llevar a cabo:

- es necesario aclarar expectativas con respecto a metas y objetivos, a tiempo y a la colaboración de ambas partes.
- Prevenir tensiones que puedan surgir en relación al cambio.
- Conseguir la aceptación de la relación de influencia. Se trata de que la Comunidad acepte la influencia que el AC va a ejercer sobre ella, pero también es necesario que la Comunidad sepa que el AC también va a

influir sobre ella.

- Evitar que la Comunidad o el SC se sienta objeto de una relación unidireccional.
- El AC debe dejar claro que su tarea consiste sobre todo en ayudar y en canalizar la energía social de esa Comunidad para resolver el problema.
- Seleccionar bien con qué parte de la Comunidad se va a trabajar si no se va a trabajar con toda (por que se puede fragmentar).

3ª FASE: Establecer un diagnóstico. Hay que utilizar técnicas para obtener información.

Encuestas, entrevistas, autoencuesta: para elaborarla se crea un compromiso por parte de la Comunidad, para aceptar los resultados. Es muy difícil a través de la observación encontrar todas las claves para orientar el diagnóstico. No debe de ser la única técnica que usemos.

También se pueden usar otros documentos escritos como actas, etc.

Una vez recogida toda la información tenemos que interpretarla y elaborar el diagnóstico. Esta elaboración debe se conjunta con la Comunidad. Para ello, se debe facilitar la comprensión por parte de la Comunidad de esos datos. Esto se puede hacer a través de:

- la representación gráfica de los datos.
- Reuniones.

También recoge Lippit en esta fase otra técnica: La **dramatización** de problemas. Lo hace por que a veces es difícil hacer entender a la Comunidad el problema que tiene, y a veces es difícil hacer entender el problema que tienen y cuando son problemas puntuales se puede recurrir a técnicas de dramatización.

Para terminar esta fase, hay que tener en cuenta que el diagnóstico hay que elaborarlo conjuntamente y hay que dejarlo por escrito y conseguir que llegue a toda la Comunidad implicada en el cambio.

4 FASE: metas consecutivas y progresivas, técnicas de ampliación de horizontes, proyecto de visión futura, tormenta de ideas, ansiedad anticipada, técnicas del riesgo

5 FASE: Llevar a cabo lo propuesto en la 4ª fase. Se puede usar el apoyo mediante entrevistas, reuniones y consultas.

6ª FASE: trabajo de redes, técnicas de evaluación.

Responsabilidades del AC: en el diagnóstico del problema, en la evolución de la motivación y capacidad de cambio del SC.

PUNTOS EN COMUN EN LOS DOS MODELOS.

- Ambos modelos parten de originar los procesos de cambio en el que participe activamente la Comunidad.
- En los dos modelos tiene que ser la propia Comunidad la que determine sus problemas, donde el TS es una referencia de apoyo y de guía.
- En los dos modelos se busca encontrar el consenso acerca de los problemas de todos los miembros de la misma, no sólo los intereses de algunos subgrupos.
- En los dos modelos los autores entienden que la cooperación comunitaria se basa en asumir responsabilidad, invertir tiempo y trabajo en problemas de carácter comunitario.
- Los cambio deben de ir de sencillos a más complicados.
- Cualquier cambio en la Comunidad provoca otros cambios. Reacción en cadena.
- Las etapas no son compartimientos estancos.

- El proceso puede fallar si no se realizan bien las fases.

TEMA 8. TECNICAS GRUPALES EN TSC (NO ES IMPORTANTE).

A lo largo del proceso de TSC se va a trabajar con grupos dentro de la Comunidad.

1. Técnica Phillips 6–6 ó 66

Los objetivos a conseguir con estas técnicas serán:

- permitir y promover la participación de todos los miembros del grupo.
- Obtener las opiniones de todos los miembros o casi todos en un tiempo breve.
- Llegar a la toma de decisiones, obtener información acerca de un tema.
- Desarrollar la capacidad de síntesis de los miembros del grupo.
- Estimular el sentido de responsabilidad.
- Desarrollar o ayudar a superar las inhibiciones para hablar ante los demás.
- Dinamizar y distribuir la actividad de un gran grupo.

Se llama Phillips 6–6; se trata de un grupo grande, unos 20 personas, se subdivide en grupos de 6 para discutir un tema durante 6 minutos y llegar a una conclusión; después cada conclusión de cada subgrupo se extrae una conclusión general.

Tiene que haber coordinador y secretario dentro del grupo.

2. Técnica del cuchicheo.

Consiste en que un grupo más o menos grande cambie opiniones sobre un tema, porque se trata de hacer grupos de 2. Entre ellos hablar sobre un tema concreto en un tiempo de 2–3 minutos. El coordinador plantea la cuestión y una de los dos expone la opinión a la que ha llegado. A través de estas conclusiones se saca una general.

Objetivo:

- hacer trabajar al grupo sobre un mismo asunto, y en muy pocos minutos se pueden obtener una opinión sobre el tema.
- Si hay que tomar una decisión en el debate final se vota o se trata.

3. Técnica del foro (tiene que haber coordinador).

Consiste en que un grupo grande discuta sobre un tema de una manera informar. Puede hablar mucha gente, pero puede que haya gente que no; esta es la diferencia de las otras.

Objetivos:

- da la oportunidad de participación de todos los miembros.
- Permite libre expresión, ideas y opiniones.
- Desarrolla el espíritu participativo en los miembros de la Comunidad.
- Establece diversos enfoques sobre una cuestión determinada.
- Incrementar la información de los participantes a través de las aportaciones de los demás.

¿Cómo se desarrolla?

- tenemos un coordinador que empieza diciendo el tema del debate. Tiene que facilitar la participación y moderar el uso de la palabra.
- No debe de intervenir con sus opiniones sobre el debate.
- Una vez terminado, el coordinador hace una síntesis o resumen para extraer conclusiones.
- Puede analizar y decir las semejanzas o discrepancias que ha detectado.

4. Técnica de Mesa Redonda.

Consiste en que un grupo de expertos en un tema concreto se reúnan. Las características de estos expertos es que además de saber sobre el tema tienen puntos contradictorios sobre ese tema. Lo que hacen es exponer ante el grupo más grande de forma sucesiva.

Objetivo

Se desea dar a conocer a un auditorio más grande los distintos puntos de vista diferentes sobre un tema para que estas personas puedan obtener una información variada y ecuánime evitando enfoques parciales.

¿Cómo se desarrolla?

El coordinador es el que presenta el tema que se va a tratar y presenta a cada uno de los expertos y ofrecen la palabra al 1º. La exposición no debe de durar más de 10 minutos. Al final el coordinador hace un breve resumen de las ideas principales de cada uno destacando las diferencias entre ellos.

Una vez resumido, ofrece palabra a las personas que han expuesto por si quieren aclarar algo.

Se resumen en cuanto a las diferencias y puntos en común y luego se invita a las preguntas.

5. El pequeño grupo de discusión

Consiste en que un grupo entre 5 y 25 personas trata un tema o problema en discusión libre o informal. Tiene como objetivo discutir un tema aprendiendo a escuchar a los demás, compartiendo información, etc.

Se desarrolla designando un coordinador y un secretario. Se decide un tema y se discute durante un tiempo; más tarde se llegan a conclusiones intentando que se consensúe y si no someterlo a votación.

6. Panel.

Un equipo de expertos discute un tema entre sí a modo de diálogo ante un auditorio. Este debate dura más o menos una hora. El objetivo es desarrollar a través del diálogo de los expertos todos los aspectos posibles del tema a tratar con el fin de que el auditorio tenga una idea relativamente concreta del mismo.

¿Cómo se desarrolla? Por un lado están los expertos y por otro el coordinador que es quien presenta el tema y a los expertos. Luego los expertos exponen y discuten. Cuando acaban, el coordinador invita a cada uno de los expertos a que hagan un resumen. Luego el coordinador motiva al auditorio para que hagan preguntas y luego hace un resumen.

7. Entrevista colectiva.

Un grupo de personas elegidas previamente interroga a un experto ante un auditorio sobre un tema de interés previamente establecido.

El objetivo es obtener información, conocimiento, opiniones. Hay que destacar el hecho de que entrevistés

varias personas produce mayor interés en el auditorio por la diversidad de preguntas o enfoques.

8. Simposio

Un grupo de expertos desarrolla diferentes aspectos de un tema o problema de forma sucesiva ante un grupo grande.

El objetivo es dar información por parte de los expertos. Información variada y completa sobre un tema determinado. Los expertos exponen sucesivamente durante 20 minutos y aspecto del problema.

¿Cómo se desarrolla?. El coordinador expone el tema y presenta a los expertos y menciona el aspecto que va a desarrollar cada uno de los participantes. Cuando acaba el primero la exposición da la palabra al siguiente, etc. Al finalizar la exposición el coordinador hace una síntesis y después los expertos pueden aclarar alguna cosa. Para finalizar invita al auditorio a que haga preguntas.

9. Técnicas Auxiliares de tipo recreativo para las técnicas grupales.

Se utilizan para fomentar la participación e invitar al intercambio de ideas, etc. Son actividades como juegos, excursiones, dinámicas, etc. Estas actividades evitan la formación de tipos excluyentes y suscitan más interés.

10. Seminario.

Un grupo grande se subdivide en grupos más pequeños y cada uno de éstos discute sobre un tema y luego se exponen las conclusiones al grupo grande.

Otras técnicas.

Técnica del Riesgo y de Proyectos de Visión Futura.

Lluvia de Ideas

TEMA 9. EL TRABAJO SOCIAL EN EL MEDIO RURAL

Evolución del Mundo Rural

- Crisis después de los 60 (industrialización).
- Colonialismo interno de las ciudades sobre los pueblos, desequilibrio económico.
- Red relacional más fuerte y es muy importante la comunicación.

Características del Mundo Rural

- Envejecimiento de la población.
- Predominio del sector primario.
- Población más conservadora.
- Importancia de la familia.
- Individualista.
- Economía familiar.

Características del TS rural

- Globalizador.
- Generalismo.

- Enfoque comunitario.
- Repercusión en la economía.

TEMA 10. VOLUNTARIADO

Normativa: Ley Marco 6/1996 de 25 de enero. Esta Ley es estatal; las CCAA han desarrollado las suyas propias.

LEY GENERAL DEL VOLUNTARIADO

Definición: voluntario es una persona física que se compromete libremente a realizar actividades de interés general en el marco de una organización. Es un recurso humano.

Requisitos:

- que no haya contraprestación económica.
- Que se desarrolle a través de organizaciones privadas a públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos. Será excluido las acciones voluntarias aisladas.
- No puede sustituir al trabajo retribuido.

Incorporación de los voluntarios.

- Estas se formalizará por escrito mediante el correspondiente acuerdo o compromiso.
- Debe de contener, el acuerdo, las directrices y deberes de ambas partes; funciones, actividades y tiempo de dedicación. Además el proceso de formación que requiera el voluntario, duración del compromiso y las causas y formas de desvinculación.

CODIGO ETICO DEL VOLUNTARIO

- Deberes del voluntario hacia el beneficiario.
- Deberes del voluntario hacia la organización.
- Deberes del voluntario hacia otros voluntarios.
- Deberes del voluntario hacia la Sociedad.

Beneficiario:

- cumplir los compromisos adquiridos.
- Guardar confidencialidad de la información.
- Rechazar cualquier contraprestación material.
- Respetar los derechos de los beneficiarios.
- Actuar de forma diligente y solidaria.
- Participar en las tareas formativas previstas.
- Seguir las instrucciones adecuadas a los fines.
- Utilizar debidamente la acreditación.

Organización:

- conocer y asumir el ideario, estatutos, fines, programas, normas y métodos de trabajo de la organización.
- Respetar la organización sin atizarla en beneficio propio.
- Comprometerse de modo libre y responsable.
- Participar creativamente en la organización.
- Colaborar de manera gratuita y desinteresada.

Voluntarios:

- respetar la dignidad y su libertad.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Facilitar la integración, formación y participación de todos los voluntariados.
- Promover el compañerismo.
- Crear lazos de unión entre voluntarios de diferentes organizaciones.

Sociedad:

- promover la Justicia Social.
- Conocer la realidad sociocultural del medio.
- Tener como referencia de la propia actividad la declaración universal de los derechos humanos.
- Complementar la acción social de las distintas Administraciones Públicas.
- Procurar que el voluntariado no impida la creación de empleo.
- Transmitir con sus actividades aquellos valores e ideales que persigue con su trabajo de voluntario.

DERECHOS DEL VOLUNTARIO

- recibir información, formación, orientación y apoyo.
- Ser tratado sin discriminación.
- Participar activamente en la Organización.
- Ser asegurado contra riesgos (si existen).
- Ser reembolsado por los gastos realizados.
- Disponer de una acreditación identificativa.
- Realizar su actividad en condiciones de higiene y seguridad.
- Obtener el respeto y el reconocimiento por el valor social de su contribución.

CAMPOS DE ACTUACIÓN DEL VOLUNTARIO.

- ayuda a domicilio.
- Centros penitenciarios.
- Derechos humanos (ej. Defensa de los derechos humanos en el 3 Mundo).
- Desarrollo 3er Mundo.
- Actividades, proyectos culturales.
- Discapacitados físicos.
- Discapacitados psíquicos.
- Drogodependencias.
- Emergencias sociales.
- Enfermos crónicos, (proyectos).
- Familia.
- Hospitales.
- Infancia.
- Inmigrantes y refugiados.
- Juventud, marginación, vejez, minorías étnicas, ocio y tiempo libre y SIDA.

TEMA 11, GRANDES EMERGENCIAS

QUE AFECTAN A UNA COLECTIVIDAD

Generalmente cada Servicio de Emergencia posee sus propias características pero también hay cosas comunes. Supone para los implicados un acontecimiento estresante o traumático. Los afectados se enfrentan a

pérdidas de salud, de autonomía a veces pérdida de la vida.

Ligado a lo anterior también aparecen dificultades de orden social como: ausencia o pérdida de familia, alejamiento, necesidades de información, pérdidas de trabajo y medios económicos y además suele haber reacciones psicológicas tales como miedo, angustia, bloqueo, etc.

Todo esto hace que estas personas necesiten apoyo social; además suele generar otros problemas más a largo plazo.

Se trabaja en equipo multidisciplinar.

CONTEXTOS DE INTERVENCION SOCIAL EN LAS EMERGENCIAS

- nucleares.
- bélicos.
- inundaciones.
- accidentes industriales
- incendios, etc.

¿Dónde se suele trabajar? ESCENARIOS ATENCION SOCIAL

- en el lugar del suceso.
- en el lugar de la recepción de afectados.
- en espacios facilitados para ello.
- tanatorios.
- estaciones de transporte de afectados.
- centros donde se realizan trámites relacionados con los desastres, etc.

OBJETIVOS DE LA INTERVENCION SOCIAL EN LAS EMERGENCIAS

1. Objetivos de Prevención Primaria.

1. planificar la intervención social ante determinadas situaciones de riesgo de forma que posibilite una respuesta organizada inmediata y de resolución favorable para los afectados.
2. estudiar los problemas y las necesidades sociales en relación a las situaciones de emergencia.
3. contribuir a la educación de la población en la autoprotección y prevención de riesgo.
4. contribuir a la formación y entrenamiento de profesionales y voluntarios implicados en contextos de emergencias.

2. Objetivos de Prevención Secundaria. (Diagnóstico precoz).

Dar apoyo, información, asesoramiento, cobertura de necesidades básicas y facilitar otros recursos sociales en una situación de emergencia.

3. Prevención Terciaria. (Rehabilitación).

Evaluar la intervención que se ha realizado y diseñar y desarrollar programas de rehabilitación.

ACTIVIDADES A REALIZAR PARA CONSEGUIR LOS OBJETIVOS.

1. En cuanto Prevención Primaria.

1. diseño de programas y protocolos para intervenir ante estas situaciones.
2. captación y preparación de equipos de voluntarios.
3. participación en la formación de profesionales y voluntarios.
4. estudio y valoración social de potenciales centros de acogida.
5. estudio de la posible coordinación con los otros servicios que puedan intervenir en una situación de emergencia.
6. valoración y actualización de los posibles recursos que se pueden precisar en estas situaciones tanto por los afectados, los familiares y el personal interviniente en una emergencia

2. En cuanto a Prevención Secundaria (Asistencia).

1. Primeros auxilios de los afectados.
2. Localización de familiares.
3. Acompañamiento de los afectados, tanto a sus domicilios como a centros específicos de atención.
4. Información y asesoramiento de afectados y familiares.
5. Búsqueda y facilitación de recursos tanto para los afectados como para el personal participante en la resolución de las emergencias.

3. En cuanto a Prevención Terciaria o Rehabilitación Social.

1. Reagrupamiento familiar de los afectados.
2. Derivación de los afectados a recursos o servicios o programas específicos. Actuación en dichos programas.
3. Puesta en marcha de servicios específicos conforme a las necesidades que se haya planteado.

FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN UNA SITUACIÓN DE CATASTROFE O EMERGENCIA SOCIAL

1. Contención y apoyo emocional de los implicados.
2. Tareas de información.
3. Tareas de mediación entre afectados y los sistemas que intervienen (policía, bomberos, etc).
4. Acompañamiento.
5. Gestión de prestaciones (alojamiento, comida, etc).
6. Gestión de otros servicios y prestaciones necesarias.

Ejemplo.

Plan de Necesidades de Familiares

De fallecidos (plan de trabajo)

Necesidades Sociales

URGENTES DE PROCESO

Acompañamiento económicas

Sepelio situación laboral

Alojamiento provisional apoyo escolar

Organización viajes apoyo psicológico

Repatriación cadáveres orientación e información.

A partir de aquí el Profesional puede diseñar un Plan de Trabajo y para ello necesita saber qué necesidades hay.

Ejemplo II

Mapa de Necesidades de Heridos

Orientación e Información

Viviendas/alojamiento Manutención

Atención Provisional

NECESIDADES

Integral Económicos SOCIALES Intervención social

EMERGENTES Y familiar,

Especializada DETECTADAS

Situación Laboral Emocionales y

Psicológicas

Apoyo Educativo

TEMA 12. COOPERACION INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO

LEY 23/1998 de 07 de Julio sobre Cooperación Internacional para el Desarrollo

Regula el Régimen Jurídico de la Política Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

Cuando hablamos de Cooperación Internacional para el Desarrollo CID nos referimos a conjunto de recursos y capacidades que España pone a disposición de los países en vías de desarrollo con el fin de facilitar e impulsar su progreso económico y social y para contribuir a la erradicación de la pobreza en el mundo.

La cooperación española impulsa procesos de desarrollo que atienden a:

- defensa y protección de derechos humanos y libertades fundamentales.
- procesos de desarrollo que atienden las necesidades del bienestar económico y social.
- procesos de desarrollo que atienden a sostener y regenerar el Medio Ambiente.

Principios, objetivos, prioridades geográficas y sectoriales y cómo planifican, instrumentos y órganos gestores. PLANIFICACIÓN SOCIAL 3er SECTOR.

PRINCIPIOS

1. Se rige por el reconocimiento del ser humano como protagonista y destinatario de esta política de cooperación.
2. Defensa y promoción de los derechos humanos y libertades fundamentales.
3. Necesidades de promover el desarrollo humano global.
- 4 Promoción del crecimiento económico.
5. Respeto a los compromisos adoptados en los Organismos Internacionales.

Objetivos Españoles

- Fomentar con recursos humanos y materiales el desarrollo de los países más desfavorecidos.
- Contribuir al equilibrio de las relaciones políticas como un medio para garantizar la paz.
- Prevenir a atender situaciones de emergencia mediante la prestación de ayuda humanitaria.
- Favorecer la instauración y consolidación de regímenes democráticos y el respeto a los derechos humanos y libertades.
- Impulsar las relaciones políticas, económicas y culturales con los países en vías de desarrollo.

Prioridades (geográficas y sectoriales)

- Geográficas: Países de Iberoamérica, países árabes del norte de África y Oriente Medio y otros países con los que España tenga vínculos de carácter histórico o cultural.
- Sectoriales.
 - servicios sociales básicos (salud, asesoramiento, educación, etc).
 - Mejora infraestructuras.
 - Derechos humanos.
 - Fortalecimiento e instauración de democracias.
 - protección del medio ambiente.
 - Cultura.
 - Investigación y tecnología aplicada a los proyectos de cooperación.

Planificación.

En España se establece una Plan Director cada cuatro (4) años y un Plan Anual cada uno.

Instrumentos.

- Cooperación técnica (formación recursos humanos).
- Cooperación económica y financiera.
- Ayuda humanitaria: envío urgente con carácter no discriminatorio del material de socorro necesario incluido la ayuda alimentaria de emergencia para proteger vidas humanas y aliviar la situación de las poblaciones víctimas de catástrofe natural o causada por el hambre o también por estar en situación de conflicto bélico. Esta ayuda se da directamente o a través de organizaciones.
- Educación para el desarrollo y la sensibilización social.

Órganos Ejecutivos.

- Agencia española de cooperación internacional.
- Oficinas técnicas de cooperación: unidades adscritas a las embajadas de los países y que dependen de la anterior. AECI.

Participación social para el desarrollo comunitaria internacional

- **ONG's de desarrollo:** son aquellas entidades de derecho privado, legalmente constituidos, sin fines de lucro que tienen entre sus fines y como objetivo expreso según sus propios estatutos, la realización de actividades relacionadas con los principios y objetivos de la cooperación internacional para el desarrollo. Pueden inscribirse en un registro abierto en la Agencia Española de Cooperación Internacional o también en los registros para esta finalidad en las CC.AA.
- **Voluntariado:** los voluntarios de Cooperación para el Desarrollo deberán ser informados por la organización a las que están vinculadas de los objetivos de su actuación, de sus derechos, deberes contractuales y legales en el extranjero, su derecho a la acreditación oportuna, así como su obligación de respetar las leyes del país de destino. Los Voluntarios de Cooperación para el Desarrollo está vinculados a la Organización mediante un contrato no laboral que contempla como mínimo:
 - ♦ los recursos necesarios para hacer frente a sus necesidades básicas en el país de destino.
 - ♦ Debe contemplar un seguro de asistencia que cubra riesgos de enfermedad y accidente durante su estancia en ese país y gastos de repatriación.
 - ♦ Periodo de formación si fuera necesario.
- **Cooperante:** quien tiene una adecuada formación o titulación académica oficial, probada experiencia profesional y tienen recomendada la ejecución de un determinado proyecto o programa en el marco de cooperación para el desarrollo.

CICLO ECONOMICO DE LA ENFERMEDAD: HOMBRES Y MUJERES SON POBRES, SE VUELVEN MAS POBRES PORQUE ESTÁN ENFERMOS Y MÁS ENFERMOS PORQUE SON MÁS POBRES (WINSLOW).

TEMA 13. MODELO SISTEMICO

Los conceptos en los que se basa este modelo son la Teoría de los Sistemas y la Teoría de la Comunicación Humana.

Bertalanffy es el autor de la base teórica del modelo sistémico; sistema entendido como conjunto de elementos que interactúan entre sí.

Wattlawth define sistema como un conjunto de elementos que tienen atributos particulares unidos por la relación que existe entre ellos y entre sus atributos. Los elementos son personas y los atributos tienen que ver con la conducta; la relación es interacción que se define como acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más elementos del sistema. Se basa en los sistemas humanos que son

sistemas abiertos.

Características de los Sistemas Abiertos.

1. **Totalidad:** significa que en un sistema cada una de las partes está en una relación tal con los demás que lo constituyen que tales cambios en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el propio sistema; es decir, el sistema se comporta como un todo, como una unidad.
2. **Realimentación:** Retroalimentación: este principio es la base de la circularidad. Consiste en que en un sistema una información que va del emisor al receptor implica una información posterior de retorno del receptor al emisor. Esto se da siempre, pero la retroalimentación puede producir dos cambios en el sistema: un cambio o la homeostasis (equilibrio).
3. **Equifinalidad:** en un sistema abierto y circular los mismos resultados pueden tener distintos orígenes y a la inversa; orígenes o causas iguales pueden tener resultados diferentes.

AXIOMAS de la Comunicación Humana (Watzlawick)

1. Siempre hay comunicación.

2. Toda comunicación tiene un aspecto de **contenido** y un aspecto **relacional** que lo denominan como forma de comunicación digital y analógica. Ambos modos se complementan entre sí en cada mensaje.

Digital: referencia al contenido.

Analógico: referencia al aspecto relacional.

3. **Interacción entre los comunicantes;** en una secuencia prolongada de intercambios las personas participantes establecen entre ellas patrones de intercambio, de tal manera que la naturaleza de una relación la determinan todas las personas implicadas en ella.

4. **Niveles de contenido y relaciones en la comunicación:** toda comunicación implica un compromiso y por ello define una relación. Tiene un aspecto referencial y un aspecto conativo.

5. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto relacional, tales que el relacional califica al primero y por lo tanto se puede considerar como una **metacomunicación**

6. **Los intercambios en la comunicación pueden ser simétricos o complementarios** según se basen en las diferencias o en la igualdad. Son complementarios cuando la relación que se establece es de dependencia o subordinación; son simétricos cuando la relación es de igualdad.

CARACTERÍSTICAS del Modelo Sistémico

1. Se basa en el concepto de comunicación y circularidad.
2. Su método incluye el análisis de las relaciones entre las variables.
3. desplaza el foco de atención del individuo hacia el grupo o una comunidad.
4. La causalidad es complejo.
5. Utiliza terminología propia como: sustituye términos malestar–bienestar por

desequilibrio–equilibrio.

6. Considera los problemas en los sistemas humanos como manifestaciones de crisis de la vida del sistema.

7. Considera la conducta como la expresión de un modelo de relacionarse.

8. No existe variable dependiente y variable independiente sino que todas las variables son interdependientes.

9. Se centra su interés en el presente.

10. El objetivo que se propone es que cambie el contexto dentro del sistema humano que hace referencia al modo de relacionarse los individuos y las reglas del juego que se han establecido en ese sistema humano.

Reglas de juego: como comportamiento que se repite ante una situación dada y que se establece como habitual en ese sistema.

PAUTAS PARA LLEVAR A CABO ESTE MODELO EN UNA COMUNIDAD

- Hay que conocer las características de la Comunidad aplicando los principios de la óptica sistémica en todas sus fases.
- Hay que analizar cuándo comenzó el problema y qué fue lo que determinó pedir ayuda.
- Qué expectativas tiene la Comunidad con respecto a la solución del problema y a la ayuda que recibe del TS.
- Una vez visto esto, hay que definir claramente el problema, y el diagnóstico hay que hacerlo vinculando de manera circular todas las informaciones recogidas, poniendo de manifiesto la influencia recíproca entre los distintos elementos.
- También hay que tener en cuenta la complejidad de los problemas, recordando que no existe relación lineal causa–efecto, sino que todas las variables son interdependientes.
- Hay que ver las soluciones propuestas y formular el cambio que se quiera llevar a cabo. Hay que plantear objetivos para lograr el cambio, estrategias y técnicas que se van a utilizar.

TEMA 14. CRISTINA DE ROBERTIS

Ella propone un modelo para la Comunidad. No detalla ningún detalle específico para la Comunidad. Establece el **Modelo de Intervención**, en contraposición con el modelo médico.

En la base de este modelo, se considera al TS como agente de cambio. Dice que en el proyecto de Intervención, tanto la definición de objetivos como la elección de los medios se realizan confrontando los proyectos o las ideas de cambio de los distintos elementos implicados, para lograr un proyecto común.

Considera como **conceptos claves** del modelo los siguientes:

- El TS actúa en una realidad compleja y de múltiples facetas, en la que se pueda darse tanto aspectos subjetivos como objetivos.
- El TS media en situaciones variables y en las que suelen presentarse fuerzas contradictorias.
- El TS interviene de tal forma dentro de una situación, que ha de buscar aspectos que sirvan de apoyo tanto al individuo como a la Comunidad.

FASES que establece el modelo de Cristina de Robertis

- Localización del problema o demanda.
- Análisis de la situación.
- Evaluación (valoración o diagnóstico). Una preeliminar, y otra operativa; ésta última es más próxima a la Intervención.
- Elaboración del Proyecto de Intervención.
- Realización de lo propuesto.
- Evaluación de los resultados.
- Finalización (entendida como fase) porque dice que cuando decidimos que termina un proceso puede estar pactado, por la consecución de objetivos cumplidos o por la capacidad de la Comunidad que ya no necesita al TS.

PROCESO METODOLOGICO DEL MODELO DE CRISTINA DE ROBERTIS

- **SOLICITUD/DEMANDA/LOCALIZACIÓN** del problema social: el principio de partida de la acción del TS es el encuentro con la Comunidad. Este punto de partida se puede llevar a cabo de distintas maneras; este inicio se puede dar de varias formas.
 - ◊ de la propia Comunidad que solicita dicho encuentro.
 - ◊ el profesional que conozca el problema y es quien toma la iniciativa.
 - ◊ un tercero que puede ser una Institución, que derive el caso de la Comunidad y les ponga en contactoHace hincapié en que la demanda por parte de la Comunidad está condicionada por la imagen que tenga del TX. Dice también que esa toma de contacto o punto de partida se puede desarrollar de diversas formas en función del grado de conciencia que tenga la Comunidad sobre su problema, y el grado de decisión que tenga hacia el cambio, e incluso, el grado de temor e incertidumbre que tengan respecto al cambio.
- **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN**: consiste en recoger toda la información acerca de la Comunidad. Tendremos que repetir el estudio de las variables. Además del coste de estudio, hay que conocer la capacidad del propio TS para poder llevar a cabo este trabajo.
- **EVALUACIÓN PRELIMINAR Y EVALUACIÓN OPERATIVA**: (hablamos de una interpretación diagnóstica, de una valoración). Hay que interpretar los datos recogidos en la fase anterior, por tanto, hay que conocer y relacionar las distintas variables y conocer también las interrelaciones que puede haber entre los distintos factores estudiados. Además, se pueden describir cuales podrían ser los factores en los que apoyarnos por ser favorables al cambio y cuáles serían los factores que pudieran convertirse en resistentes al cambio.

Evaluación Preliminar al estudio/análisis previo sin mucha profundidad.

La Evolución Operativa sería más amplia y profunda, con un grado mayor de conocimiento del problema, pudiendo incluir los factores favorables y desfavorables al cambio, porque a partir de esta valoración estableceremos el plan de acción.

Esta evolución es un proceso continuo y dinámico; las valoraciones son provisionales incluyéndose muchas variables en el análisis de los problemas.

Esta fase es en la que quizás influya más la subjetividad del TS porque la interpretación incluye más el punto de vista subjetivo del profesional con respecto a cómo se ven las cosas lo que repercutirá en el diagnóstico y acción de la intervención.

Esta fase también tiene que ser compartida con la Comunidad.

Hay ciertos interrogantes que nos facilitarán la elaboración de esta fase de evaluación. Estas preguntas que podemos responder pueden ser:

- sobre el problema o de qué problema se trata?
- Hacer hincapié en dos aspectos.
 - ◆ ¿qué problema plantea la Comunidad?/¿qué aspectos del problema son más importantes para la Comunidad.
 - ◆ ¿considera el TS que efectivamente ese es el problema que afecta a la Comunidad.

Habría que ver que motivación y que capacidad tiene la Comunidad para llevar a cabo la solución de su problema. Respecto a la situación, qué variables de la Comunidad se relacionan más con el problema.

- ◆ **ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN** (establecimiento de metas): Hay que determinar los objetivos, sobre todo los específicos; éstos deben ser escalonados en el tiempo y en magnitud, en la dificultad, es decir, tienen que ser objetivos progresivos.

También hay que determinar los niveles de intervención porque aunque trabajamos en el trabajo común (que sería el nivel de intervención) se puede trabajar con grupos.

También hay que establecer las estrategias.

A veces, los objetivos/metast que nos propongamos como TS pueden no coincidir con los de la Comunidad por lo que habría que hacer las propuesta de metas en consenso con la Comunidad; ésta debe de ser conjunta.

5. PUESTA EN PRÁCTICA DEL PROYECTO/DE LAS METAS ESTABLECIDAS:

Realizar las metas establecidas. Destacar que habrá metas en las que el TS apoyará a la Comunidad para llevar a cabo pero en el caso de otras metas el apoyo no será directo.

6. EVOLUCIÓN DE RESULTADOS:

Comprobar lo que hemos hecho con lo que se pretendía hacer. Se trataría de una evolución final, teniendo en cuenta que a lo largo de todo el proceso se puede realizar una evaluación parcial ya que las fases del modelo de intervención no son compartimentos estancos

7. FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN:

El proceso tiene que acabar, pero a finalización se puede dar de varias formas.

- ◇ puede ser que desde el principio se establezca la finalización del proceso por ejemplo, una vez aplicados los objetivos.
- ◇ Otras veces la finalización dependerá del grado de independencia adquirido por la Comunidad, por lo que no estará tan claro el momento de finalizar el proceso.

TEMA 15. LA ADMINISTRACION

Definición: En TS es el proceso de convertir las políticas sociales en programas de acción. Transformar la política social en Servicio Social. Consiste en traducir en acción las reformas que se establezcan.

Spercner define la Administración en TS y dice que la Administración es una función que

entraña la formulación de juicios, el uso del saber y las destrezas profesionales que no siendo específicas o peculiares en TS, difieren considerablemente del saber de la destreza de la Administración requeridos en otros negocios.

La Administración no es específica del TS pero se puede adaptar a las disciplinas del TS. **Spencer** dice también que dentro del TS la Administración tiene que asegurar y transformar los recursos tanto humanos como financieros o económicos en un programa de servicio a la comunidad y este proceso requiere la participación de un equipo de profesionales.

También habla de los **principios de la Administración en TS**. Dentro de éstos establece que a la Administración le incumbe formular y controlar la consecución de las metas u objetivos.

Otro **principio** sería que también le incumbe buscar los recursos para mantener el servicio o programa que crea.

En todas las fases del funcionamiento la Administración requiere que en las organizaciones haya un liderazgo creativo.

La Administración está implicada en el uso creador de recursos humanos

Las partes de la organización (lugares donde se llevan a cabo la administración) están interrelacionadas y son interactivas (principio básico para un buen funcionamiento).

No sólo tiene efecto en la Administración, lo que se hace, sino también lo que se deja de hacer.

ASPECTOS FUNDAMENTALES DE LA ADMINISTRACIÓN

- ◆ Proceso de Toma de decisiones.
- ◆ Planificación.
- ◆ Control operacional.
- ◆ Coordinación.
- ◆ Sistemas de información o comunicación.

1. PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

Conlleva la elección de un curso de acción entre varias alternativas. Previamente a este se tiene que hacer un estudio para conocer el problema o situación sobre el que llevaremos a cabo la intervención. Los autores dicen que no hay un modo exacto para saber cuál es la decisión óptima. Tenemos que tener en cuenta el conjugar todas las variables y conocimientos sobre el problema o situación sobre lo que vamos a actuar, teniendo en cuenta que en este proceso de toma de decisiones siempre va a ver un componente subjetivo por mucho que lo intentemos evitar, y éste se refiere sobre todo a la influencia e cuestiones ideológicas, de valores al tomar la decisión. Podemos decir que una decisión es organizacionalmente racional si está orientada al logro de los objetivos de dicha organización.

2. CONTROL OPERACIONAL

Tenemos que partir de que en la práctica administrativa el propósito del control es sobre todo constructivo. Sería controlar, que implica la vigilancia sistemática de lo que se está realizando para determinar en que grado o medida se están alcanzando los resultados u objetivos propuestos. Es resumen, el control se realiza en función del logro de objetivos. Es necesario

para corregir las desviaciones o los fallos que se puedan producir en ese logro de objetivos; para corregirlos o evitarlos a tiempo.

Características: Las características de este control son:

- ◊ establecer medidas para corregir las actividades que se están llevando a cabo en función de esos objetivos.
- ◊ Permite evaluar de una manera continua lo que se está llevando a cabo.
- ◊ Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar estos errores o desviaciones.
- ◊ Reduce costes y ahorra tiempo ya que evita errores.
- ◊ Es una oportunidad para descubrir los fallos antes de que se produzcan.

Pautas para llevar a cabo ese Control

- ◊ Revisión de las actividades que se están haciendo.
- ◊ Evaluación de esas actividades, una vez revisadas.
- ◊ Establecer los fallos o desviaciones que puede haber y determinar las causas.
- ◊ Elaborar un informe para que a partir de éste se hagan las correcciones necesarias

3. COORDINACIÓN.

Es fácil comprender que el funcionamiento de una organización comportar la actuación de muchas personas que llevan a cabo actividades que implican, a veces, operaciones conjuntas; por ello es necesaria la coordinación. Podemos definirla como la sincronización de los recursos y esfuerzos/trabajo de un grupo con el fin de lograr la unidad y eficacia en el desarrollo de las actividades para conseguir los objetivos. Puede haber dos tipos diferentes de coordinación:

- ◊ **Preventiva:** que tienen la finalidad de asegurar la armonización de las actividades previamente a su realización.
- ◊ **Operativa:** se lleva a cabo durante la ejecución de las actividades.

4. SISTEMAS DE INFORMACIÓN O COMUNICACIÓN REFERIDOS A LA ADMINISTRACIÓN.

Es el que proporciona los datos básicos y necesarios para llevar a cabo las tareas o cuestiones fundamentales habladas anteriormente (para poder decidir, planificar y coordinar).

El sistema dentro de las organizaciones puede ser **vertical** (organización jerárquica) u **horizontal** (de igual a igual); ésta última, la horizontal, muy importante cuando se trabaja en equipos multidisciplinares.

El Sistema Administrativo funciona en las organizaciones mediante un Sistema de Información que ha de servir de base para la planificación, toma de decisiones para todas las funciones que hay que realizar en dicha Organización, y también este Sistema va a influir en el clima de trabajo y en el grado de satisfacción de las personas que trabajan en dicha Organización.

5. PLANIFICACIÓN.

Para planificar es necesario tener un estudio previo sobre aquello sobre lo que se va a actuar, que es objeto de la planificación. Planificar significa tomar una serie de decisiones sistemáticas para alcanzar del modo más eficaz posible un conjunto de objetivos en un tiempo determinado. También podríamos definirlo como fijar el curso concreto de la acción que ha de seguir teniendo en cuenta los principios que han de orientar dicha acción, la secuencia de

acciones necesarias para alcanzar esos objetivos, la fijación de un tiempo y unos recursos necesarios para su realización.

Características

- ◊ Se apoya en la previsión y en la decisión.
- ◊ Debe ser sistematizada y debe relacionar las políticas sociales, los programas, proyectos y objetivos.
- ◊ Buscar la eficiencia y no admite la improvisación.
- ◊ Es una actividad que tiene implicaciones futuras con respecto a los objetivos.
- ◊ Consideración de la acción a largo plazo.
- ◊ Reduce los niveles de incertidumbre.
- ◊ Establece un sistema racional para toma de decisiones.
- ◊ Maximiza el aprovechamiento del tiempo y de los recursos.

Principios

- ◊ **Posibilidad o factibilidad:** lo que se planifica debe ser realizable.
- ◊ **Principio de la precisión:** cuando planificamos debemos hacerlo con afirmaciones concretas, precisas.
- ◊ **Principio de la objetividad:** aquello que se planifique debe estar fundamentado en situaciones o hechos reales.
- ◊ **Cambio de estrategia:** cuando un plan o proyecto va a durar mucho en el tiempo las circunstancias cambian por lo que habrá que variar las estrategias ya que conviene un marco de flexibilidad.

En la Planificación nos encontramos con:

PLAN: el Plan sería más amplio; establece los objetivos generales y facilita la formulación de programas y proyectos.

PROGRAMA: sería la Planificación referida a un sector solamente.

PROYECTO: unidad más concreta que se puede realizar dentro del proceso de planificación.

PROYECTO

1. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO

Consiste en poner el nombre; generalmente hay que tener en cuenta que la denominación esté de acuerdo con lo que va a hacer el Proyecto. Si el Proyecto pertenece a un Programa o a un Plan hay que decirlo, y también habrá que nombrar la Institución a la que corresponde dicho Proyecto, o la Institución que represente.

2. FUNDAMENTOS DEL PROYECTOS

Es uno de los aspectos en los que hay que poner especial interés ya que se refiere al porqué de un proyecto. Por tanto, este es el momento de dejar muy claro que un proyecto es necesario. Para fundamentarlo hay que conocer bien la realidad. También, a veces, hay que fundamentar un proyecto en derecho (normas/leyes)

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO

Aquello que queremos conseguir con el proyecto. Se pueden establecer a corto, medio o largo

plazo, y también, pueden ser generales y específicos. Los generales tienen que contener todos los objetivos específicos. Los específicos son los objetivos más concretos.

Tienen que ser progresivos, operativos, medibles, concretos

Algunos autores también ponen **METAS** que serían algo así como objetivos cuantificables. Si no se ponen metas los objetivos tienen que ser medibles para poder evaluar el Proyecto. Otros autores cuando hablan de metas se refieren a objetivos finales del Proyecto.

En los proyectos puede haber objetivos a corto, medio y largo plazo, pero esto dependerá de cada proyecto; es un aspecto que puede no darse.

4. ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS QUE VAMOS A UTILIZAR

Las propias de la profesión.

5. UBICACIÓN TEMPORAL Y ESPACIAL DEL PROYECTO

Dónde y cuánto va a durar la realización del Proyecto.

6. ACTIVIDADES

Que se van a llevar a cabo para conseguir los objetivos que nos hemos propuesto. Encaminados a conseguir cada uno de los objetivos específicos propuestos.

7. RECURSOS

Hacer presupuesto para la elaboración de Proyecto.

8. EVALUACIÓN

Consiste en decir las pautas que vamos a seguir para evaluar una vez se ponga en marcha el proyecto planteado.

A quién va dirigido el proyecto hay que decirlo, o bien en la **fundamentación** o añadiendo un punto más que denominaremos **NATURALEZA DEL PROYECTO**.

ERRORES QUE SE SUELEN COMETER

- ◊ A la hora de establecer la secuencia lógica de las cosas en un proyecto (a la hora de las fases, relación entre ellas, etc).
- ◊ Las actividades que se lleven a cabo tienen que ser las adecuadas para lograr los objetivos y suficientes.
- ◊ Si se parte de las actividades, el proyecto al final saldrá mal.
- ◊ Los objetivos estén mal definidos por ser excesivamente vagos. También sucede, a veces, con las metas, que son imprecisas. Los objetivos tienen que ser realistas y no inalcanzables, a la vez que precisos.
- ◊ Se confunde el objetivo con aquello que se va a realizar para conseguir dicho objetivo.

EVALUACION (dentro de la planificación)

Es el proceso de comparar en un momento determinado, lo que se ha alcanzado mediante una

acción o proyecto, con lo que se debería haber alcanzado de acuerdo a una planificación previa.

Los objetivos de la evaluación serían:

- ◊ Medir el grado de idoneidad o capacidad del proyecto.
- ◊ Facilitar el proceso de toma de decisiones futura.

Criterios que se utilizan para valorar la idoneidad.

- ◊ La efectividad: la capacidad de ese proyecto para conseguir los objetivos que se ha propuesto.
- ◊ La eficiencia: la relación que existe entre los recursos que has utilizado y los logros que se han obtenido. has utilizado muchos recursos o uno para ese objetivos.
- ◊ El impacto: los efectos que puedan tener el proyecto sobre la población.

PRINCIPIOS

- ◊ Una Evaluación debe de ser objetiva, Debe medir los hechos como se presentan.
- ◊ Debe de ser válida; que los criterios o indicadores que utilice sirva para lo que se quiere medir.
- ◊ Tienen que ser oportuna; aplicada en el momento adecuado.
- ◊ Tiene que ser práctica: la información que se recoge de la evaluación debe de tomarse en cuenta para futuros proyectos.

TIPOS DE EVALUACIÓN EN FUNCIÓN DEL TIEMPO

- ◊ **Formativa:** la que se realiza durante las diferentes etapas del proceso. Esta información sirve para el Proyecto.
- ◊ **Sumativa:** se realiza al final del proceso. Esta información sirve para otros proyectos.

PROCESO DE EVALUACIÓN. Pasos en la Ejecución.

- ◊ Antes de iniciar la Evaluación hay que decidir que instrumentos vas a utilizar para medir esa Evaluación.
- ◊ Hay que estar seguros de que podemos utilizar ese instrumento y donde se va a llevar a cabo.
- ◊ Debe de haber reunión de equipo para diseñar la evaluación.

Pasos

- ◊ Aplicación de los instrumentos (encuestas, etc) que has elegido.
- ◊ Analizar la información recogida.
- ◊ Formular conclusiones.
- ◊ Aplicación práctica de los resultados para ver si el proyecto está bien.

Indicadores o índice: Mide el grado de obtención de un objetivo.

DIFERENTES ESCUELAS QUE HABLAN SOBRE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA CLASICA

Considera la organización como un sistema cerrado y concibe además la motivación como estrictamente económica y centra sus estudios en métodos científicos. Tiene como representante principal a **Taylor** que consideraba a los hombres como una continuación de la máquina y concibe la organización referida al control de los trabajadores centrada en lo siguiente:

- ◆ Control y motivación del individuo mediante sistemas de retribución y recompensas económicas.
- ◆ El empleo de la coacción para obligarlo a identificarse con los objetivos de la organización.
- ◆ La responsabilidad la centra totalmente en la Gerencia.

Hubo otros representantes como **Farol** que difiere un poco de la teoría de Taylor y enumera unos principios de la Organización.

- ◆ Principio de la Especialización.
- ◆ Principio de la Unidad de Mando.
- ◆ Principio de la autoridad y responsabilidad.
- ◆ Principio de la dirección–control.
- ◆ Principio de la difusión (responsabilidades y funciones de cada puesto por escrito).
- ◆ Coordinación.
- ◆ Principio de Continuidad; la estructura de una organización requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones de cada momento.

TEORIAS DE LA BUROCRACIA

Viene a ser una modalidad de la Escuela Clásica. Fueron desarrolladas por **Max Weber**. Este autor entendía que la organización burocrática bien dirigida podía reflejar una eficacia y una preparación técnica. Elaboró unos principios en los que según el autor se debe de basar la burocracia.

- ◆ Distribución del trabajo basado en la especialización funcional.
- ◆ Jerarquía de autoridad bien definida.
- ◆ Reglamento que abarque los deberes y derechos de los empleados.
- ◆ Sistema de procedimientos para resolver los problemas de trabajo.
- ◆ Impersonalidad en las relaciones interprofesionales no mezclándolas con las personales.
- ◆ Selección y promoción basadas en la competencia técnica.

MOVIMIENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS

Esta Escuela en sus planteamientos promueve el tener en cuenta los efectos de los factores humanos sobre la eficacia de la producción. Considera que la variable humana es una cosa determinante de la producción. Se basa en las experiencias de **Elton Mayo**. Desde estos planteamientos se incorpora la Psicología y las teorías del Trabajo en Grupo a la Administración y se considera también que los aumentos de productividad se deben también a factores sociales como las interrelaciones entre los miembros del grupo y también valora las relaciones de motivación–liderazgo y comunicación.

LA TEORIA DE LOS SISTEMAS

Se centra en el concepto de sistema y lo considera un elemento clave para explicar el comportamiento dentro de una organización. Las características más destacadas son:

- ◆ Da tanta importancia a las interacciones entre los subsistemas como a los componentes del mismo.
- ◆ La complejidad de la organización resulta de la interacción de numerosos subsistemas y de sus interrelaciones.

Esta Teoría considera la Administración como un organismo social abierto y dinámico que

interactúa y que está influido por el medio ambiente interno y externo. Por lo tanto, considera a la Administración como una Teoría Interdisciplinar incorporando tanto la economía, la psicología, la informática, etc.

Principales subsistemas dentro de la Administración

- ◆ **Subsistema Técnico–Estructural;** integrado por equipos especializados que trabajan en actividades integradas.
- ◆ **Subsistema Psico–Social;** aspectos relacionales y sociales de la Organización.
- ◆ **Subsistema de Objetivos y valores;** es el que se plantea la movilización de los recursos humanos para que se participe en la resolución de los problemas.
- ◆ **Subsistemas administrativos;** formados por el nivel operativo (realización de tareas), nivel estratégico que es el que relaciona las actividades de la Organización con su medio y el nivel de coordinación cuya función es integrar todas las actividades.

TEMA 16. MOVIMIENTOS CIUDADANOS

Son un modo de manifestar las necesidades y organizarse mejor la Comunidad para resolverlos con carácter de urgencia. Esto no es trabajo social. Una de las características de estos movimientos es que la acción se lleva a cabo por los propios afectados y además en estos casos a los ciudadanos les interesa la resolución del problema y no dedicarse a un análisis en profundidad.

Historia de los últimos años.

Los movimientos generalmente son locales.

Centrándonos en Madrid, es a partir de los años 70 cuando cobra mayor auge estos movimientos. Se produce una explosión de movimientos en estas fechas sobre todo en torno a problemas y a cuestiones políticas. Del 70 al 74 una de las características que tienen estos movimientos es que empiezan a estar dirigidos por personas con ideas democráticas. A partir de 1974 entramos en la Transición y las características de estos movimientos es que sus reivindicaciones están muy vinculadas con la lucha política. También en estos años, a partir del 74, hay también un apoyo por parte de otros sectores sociales como los medios de comunicación.

La forma que adquieren estos movimientos en estas fechas suelen ser sobre todo Asociaciones de Vecinos con perspectiva de cambio social y político.

A partir de 1984 hay un descenso de la actividad de estos movimientos entre otras causas porque las Asociaciones de Vecinos han dejado la lucha por la democracia y muchos de los dirigentes pasan de trabajar para los entes locales.

Hubo también movimientos ciudadanos que se crearon con otros intereses.

Dependiendo de los barrios los movimientos tenían reivindicaciones diferentes.

- ◆ **barrios periféricos:** lucha por la vivienda.
- ◆ **Barrios céntricos:** recuperación de fiestas tradicionales.
- ◆ **Ciudades dormitorio:** mejora del transporte, de la sanidad, de los equipamientos, etc.

Esto interesa al TX porque cuando se estudia una Comunidad es necesario saber las

características de estos procesos y no sólo como un dato histórico. Nos interesa saber sobre todo para conocer los niveles de participación que se dieron en ese momento. Analizar la Realidad Participativa de una realidad determinada. Estas formas de organizar estos movimientos populares van a crear en esa Comunidad unas pautas que van a determinar formas de participación posteriores.

Resumiendo; ¿qué hay que estudiar?

- ◆ los conflictos que motivaron estos movimientos.
- ◆ ¿qué Instituciones se crearon para materializar esos movimientos?
- ◆ Tenemos que conocer cómo se llevó a cabo la participación y sobre este tema hay que conocer tres grupos diferentes:
 - ◇ **Grupos animadores:** personas que dirigen estos movimientos, dan ideas, imponen el movimiento a esa Comunidad. Suelen ser grupos de pocas personas que tienen una influencia importante en la población, en la forma de organizar y desarrollar estos movimientos. Suelen entroncar las reivindicaciones con ideas políticas. Puede estar o no afectado por el problema y no necesariamente pertenecen a la Comunidad.
 - ◇ **Sectores activos:** grupos de vecinos más numerosos que los anteriores que están afectados por el problema y que intervienen de forma activa en la lucha por la reivindicación. En estos grupos lo que predomina es la lucha concreta por la reivindicación también concreta que realizan. Estos sectores activos son la clave del movimiento y las características que tienen conviene conocerlas: por lo menos son dos:
- ◆ desconfían de toda forma impuesta desde fuera para resolver el problema que no case con la forma que tienen ellos de ver las cosas.
- ◆ suelen tener un agudo sentido de la manipulación; ante un trasfondo de manipulación o de otro tipo de intereses estos sectores activos se reducen al mínimo (dejan de participar).
 - ◇ **La base potencial:** resto de la población que casi nunca participa activamente en el conflicto salvo en raras ocasiones, pero apoya a los sectores activos; los considera como ciudadanos más decididos y más comprometidos.

El eje principal de cualquier movilización de un barrio están en los sectores activos.

TEMA 17. GRUPOS DE AYUDA MUTUA

Son grupos de personas que se reúnen de forma voluntaria para ayudarse mutuamente lograr un determinado propósito o fin. En general, están formados por personas que tienen el mismo problema y que se han asociado libremente sin la supervisión de ningún profesional externo y se han reunido para ayudarse a superar un problema o para conseguir cambios personales o sociales. Los grupos de autoayuda mutua hacen hincapié especialmente en la interacción personal y en la sumisión de responsabilidades por parte de sus miembros. No hay grupos de ayuda mutua exclusivistas, no hace falta ciertas características para pertenecer a ellos.

FACTORES QUE HAN FAVORECIDO SU DESARROLLO

- ◆ Debilitación de las redes sociales tradicionales, sobre todo por los cambios migratorios.
- ◆ Aparición de problemas sociosanitarios derivados de enfermedades crónicas de larga duración en donde la esperanza de vida también influye.
- ◆ Insuficiencia de recursos a nivel institucional.

OBJETIVOS MARCADOS POR ESTOS GRUPOS

Cada grupo se marca su propia finalidad y sus actividades van a depender tanto de los

objetivos que se propongan como de las aspiraciones o expectativas que tengan las personas que formen parte de dichos grupos.

MOTIVACIONES MÁS FRECUENTES EN LAS PERSONAS A LA HORA DE INCORPORARSE A UN GRUPO DE AYUDA MUTUA

- ◆ Obtener información acerca del problema que tienen.
- ◆ Encontrar comprensión de otras personas que están en su misma situación o similar.
- ◆ Dar apoyo a otros miembros del grupo.
- ◆ Clarificar la información que se tiene sobre el problema que le afecta.

FUNCIONES DE UN GRUPO DE AYUDA MUTUA

- ◆ Facilitan e intercambian información: información sobre los problemas que se tienen y también nos referimos al intercambio de experiencias propias con respecto al problema común que tienen. Esto es una forma de ayudar a los miembros del grupo. Es también importante la información que el grupo puede dar a la sociedad en general sobre los distintos problemas que un colectivo de afectados pudieran tener.
- ◆ Apoyo emocional entre los miembros: por apoyo emocional se entiende el hecho de saber acompañar, escuchar y comprender a otro que tienen un problema, que en este caso concreto dicho problema es semejante al que tiene la persona que presta apoyo. Este apoyo se da, generalmente, durante reuniones y también mediante entrevistas individuales, consultas telefónicas, etc. Estos grupos prestan un apoyo emocional que puede ser permanente o puntual.
- ◆ Prestación de servicios: hay grupos que crean a través de voluntarios o personas retribuidas, recursos dirigidos a los afectados.
- ◆ Organización de actividades: se hace sobre todo como una forma de reunirse; evita el aislamiento y facilitan la comunicación.
- ◆ Defienden intereses de estos grupos y hacen presión a nivel social: dado que estos grupos tienen unos intereses comunes, a veces, tienen muchos problemas sin resolver por lo que podrían ponerse en marcha para darse a conocer a las autoridades y opinión pública para que se hagan cargo de la situación y conozcan la misma.

¿Qué puede aportar un grupo de ayuda mutua a sus integrantes?

- ◆ Marco de referencia con respecto al problema que tienen y cómo abordarlo de una manera objetiva.
- ◆ El grupo es un marco de comparación social dada la similitud entre sus miembros.
- ◆ Es un entorno receptivo que facilita la autorrealización de sus miembros.
- ◆ Los grupos se convierten en un frente común ante el problema.
- ◆ Es un modelo de actuación ante el problema, y se modelo se ofrece a través de las personas más veteranas del grupo.
- ◆ Es un contexto para poner en marcha estrategias para solucionar los problemas.
- ◆ También da la posibilidad a sus miembros de relativizar su situación.
- ◆ Es un reforzador de esfuerzos y logros de los miembros.
- ◆ Presta apoyo tanto emocional como material.

En los grupos de ayuda mutua, además, se cumple el principio de que ayudando a los demás se ayudan a sí mismos; habría que decir que el ser receptor de ayuda es a veces un rol difícil porque esta situación de necesidad tiende a subrayar las carencias personales. En este sentido, estos grupos, al tener también la función de ayudar, facilitan ese rol de aceptación/receptor de ayuda. Es decir, la persona que ayuda experimenta sentimientos positivos por la ayuda que

presta; estos sentimientos son de utilidad para los otros y también para él ya que haría que se sintiera menos dependiente cuando desempeñase un rol de receptor de ayuda.

Papel del TS en los grupos de ayuda mutua.

En algunas ocasiones, un grupo de ayuda mutua puede requerir el papel de un profesional pero en general no dispondrán de uno; este profesional ejercerá la función que el grupo le atribuya. Las funciones más normalmente solicitadas son:

1. Aportar información. 2. Facilitar el desarrollo de programas.
3. Asesoramiento. 4. Difusión del grupo.
5. Aportación de conocimientos teóricos.

El TS tendrá que tener en cuenta que no puede suplantar al grupo, que debe conocer el papel concreto en el grupo y que su colaboración será decidida por el grupo.

Riesgos/Problemas que deben de evitar los grupos de ayuda mutua.

- ◆ Pueden convertirse en guetos.
- ◆ Por la propia dinámica, en lugar de convertirse en un punto de apoyo para resolver el problema, podrían aumentar el problema de los miembros de dicho grupo.
- ◆ Convertirse en el fin y no en el medio que es lo que debe de ser.
- ◆ Suplir la responsabilidad de otros estamentos.

Interés de los grupos de ayuda mutua respecto al TS con Comunidades.

Es importante porque estos grupos implican una actitud o capacidad por parte de sus miembros para implicarse en sus propios problemas y en los de los demás. Por lo tanto, pueden ser un buen recurso a la hora de trabajar e una comunidad. El TS tiene que conocerlos, cómo funcionan y además hay que tener en cuenta que la ayuda mutua es una estrategia básica dentro del TS con Comunidades.