

riencias sucesivas. Las situaciones-problemas derivadas del proceso de industrialización, la urbanización y los rápidos cambios sociales, demandan de una acción personal e institucional más eficaz.

Como consecuencia de ello, las formas de intervención social se van formalizando, en el sentido de ir siendo más sistemáticas. Por una parte, las prácticas se organizan de acuerdo con criterios metodológicos y, por otro lado, se utilizan y aplican los conocimientos de varias ciencias humanas, especialmente de la sociología y la psicología, al mismo tiempo que las pautas, criterios y exigencias del método científico se comienzan a aplicar a los métodos de intervención social.

## El surgimiento y constitución de los métodos clásicos del trabajo social

La constitución de una metodología del *social work* representó una evidente ampliación y mejoramiento de las formas tradicionales de acción social. En efecto, la idea de “método de trabajo social” implica que se pretende ir más allá de la simple experiencia de una o varias acciones emprendidas para realizar tareas de asistencia social. Con la propuesta de un trabajo metódico, o si se quiere de un método, se pretende que las acciones que se realicen tengan un principio organizador y una coherencia y coordinación operativa.

En los años veinte se establece el primer método profesional — caso social individual—; a mediados de los años treinta el trabajo social de grupo es admitido formalmente como el segundo de los métodos profesionales; luego queda consagrado el tercero de los métodos clásicos: organización y desarrollo de la comunidad.

Además de estos tres métodos — caso, grupo y comunidad— considerados como los clásicos del trabajo social, se habló luego de métodos auxiliares, señalándose como tales: administración, investigación y supervisión. Como es evidente éstos son procedimientos que desbordan por mucho al trabajo social, en el sentido que pertenecen a muchos campos profesionales... De ahora en adelante

nos dedicaremos a presentar cada uno de los llamados métodos clásicos.

## 1. El método de caso social individual

Si bien a veces se habla de “método de caso”, la expresión correcta y completa es “caso social individual”, o “caso individual”. Con esta expresión se designa la ayuda social que se presta a nivel individual utilizando una serie de procedimientos que configuran el llamado método de caso social individual.

Ha sido el primer método que fue sistematizado dentro de la profesión. Su aparición corresponde a la etapa de tecnificación de la beneficencia que se inicia en Europa, principalmente en Inglaterra en donde se comienzan a utilizar, en la asistencia a los pobres y a los socialmente desposeídos, una serie de procedimientos formalizados. Esto se da fundamentalmente en las Sociedades de Organización de la Caridad (COS) que luego adquirieron gran desarrollo e importancia en los EE. UU., no sólo como forma institucionalizada de ayuda a los necesitados, sino porque las COS constituyen el ámbito en donde fue posible ir avanzando en la formalización de los procedimientos a seguir en el trabajo con la gente.

Cabe señalar que el método de caso se elaboró teniendo en cuenta el modelo clínico-terapéutico de la medicina. Durante muchos años este modelo influyó decisivamente en la configuración y desarrollo de la metodología del trabajo social:

- \* estudio;
- \* diagnóstico;
- \* tratamiento.

De ahí que se haya denominado “modelo clínico-normativo” y que algunos consideren que fue formulado de esa manera, por los trabajos que Mary Richmond realizó con el médico, doctor Cabat.

Con la publicación en 1922 del libro de Mary Richmond *What*

is *Social Case Work*, se fundamenta y se sistematiza la metodología del caso social individual, definida por esa autora como "el conjunto de métodos que desarrollan la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio".<sup>2</sup>

### Evolución

Si analizamos la obra de Mary Richmond, y las noticias que tenemos de su práctica, resulta bastante evidente que ella nunca consideró el "caso individual" en cuanto tal, es decir, descontextualizado de su entorno. Había en ella una perspectiva sociológica en el abordaje de los problemas.

Sin embargo, la creciente influencia que, a partir de los años veinte, va adquiriendo el psicoanálisis en los EE. UU., también se pone de manifiesto en el *case work*. Como consecuencia de ello, a partir de entonces adquirió una orientación predominantemente psicologista. Tratándose de un método para tratar "casos individuales", no podía descuidar la dimensión psicológica, pero lo que ocurre es que todos los problemas del individuo se plantean en términos de "desórdenes en el funcionamiento intrapsíquico, debido a la fuerte influencia de la teoría psicoanalítica: ansiedad incontrolable, culpabilidad, defensas paralizantes y temas libidinosos y agresivos que dañaban las relaciones interpersonales".<sup>3</sup> Esto condujo a que en la práctica profesional se prescindiese, o más frecuentemente, no se valorasen suficientemente los condicionamientos del entorno familiar, vecinal y social del "caso". En suma: el método acotó demasiado su perspectiva de análisis, aunque dio un mayor fundamento a la práctica profesional.

De esta forma, el psicoanálisis se transforma en el sustento y base científica, o si se quiere decir en otros términos, en la teoría de referencia del método de caso social individual. Esto aporta nuevas

<sup>2</sup> Mary Richmond, *What is Social Case Work*, Nueva York, Russell Sage Foundation, 1922.

<sup>3</sup> Ricardo Hill, *Caso individual*, Buenos Aires, Humanitas, 1986.

dimensiones y perspectivas a los profesionales de este campo, y el *case work* adquiere una fuerte coloración terapéutica: trabaja con los componentes emocionales de la persona que demanda ayuda y apela a todos los recursos de la personalidad de la misma, tanto para analizar la situación del usuario, como para programar su tratamiento.

Desde el punto de vista práctico se otorga una gran importancia, como procedimiento operativo, a la capacidad de "relación" (*relation ship*).<sup>4</sup> Como se explica un poco más adelante al hablar del rol del trabajador social en el método de caso, esto hace a la índole misma del método que, en lo sustancial, se realiza a través de una relación interpersonal entre el trabajador social y la persona que recurre a él.

Para la preparación del diagnóstico y el tratamiento se tiene en cuenta cuál es la situación del individuo con su familia, y cómo ésta ha influido en la formación de la personalidad. Además, los trabajadores sociales que tienen una cierta formación psicoanalítica, están "atentos" en la realización de sus diagnósticos, por incorporar la influencia que pueden tener las constelaciones o procesos psíquicos inconscientes formados por fantasías e impulsos que, si bien actúan sobre la conducta, escapan a la conciencia, pues el individuo no se da cuenta de ello.

Una de las tendencias psicoanalíticas que selló durante unas décadas el "método de caso", quedó expresada en el libro de Virginia Robinson, *A Changing in Social Case Work* (1930), cuyo título es bien representativo por sí mismo. Superando la perspectiva y enfoque de inspiración freudiana ortodoxa, Robinson enfatiza las potencialidades de la persona para salir de su situación y para utilizar los recursos apropiados de cara a resolver sus propios problemas.

Durante este período (1925/40 aproximadamente), muchos trabajadores sociales son ocupados en hospitales, y de manera es-

<sup>4</sup> Al principio, dentro de la profesión se utilizaba el término "amistad", luego fue reemplazado por otros vocablos: "contacto", "simpatía", "empatía", "*rapport*", "transferencia", "encuentro", siendo quizás el más utilizado el de "relación".

pecial, en hospitales psiquiátricos y para atender problemas familiares. El *case work* adquiere, pues, una orientación claramente terapéutica.

Es interesante destacar, además, que esta orientación psicologista, produjo también su impacto (no podría ser de otra manera) en lo estrictamente metodológico: se abandonan los procedimientos de encuesta social y se adoptan los que son más propios de la psiquiatría (de manera particular la entrevista). Era el corolario lógico y natural del marco teórico en que se insertaba el trabajo social de casos.

Sin embargo, la depresión del año 1929 y la crisis posterior, hicieron sentir sus efectos también sobre el enfoque del “método de caso”: comenzaron a llamar la atención los factores económicos y sociales que hasta entonces se consideraban, de hecho, irrelevantes para el tratamiento del caso individual. Los problemas producidos como consecuencia de la inseguridad económica orientaron la acción hacia la familia, más que al individuo aislado.

Los nuevos problemas que plantea la sociedad norteamericana van modificando el enfoque que adquirió el método bajo el impacto del psicoanálisis: comienzan a llamar la atención los factores que, en el tratamiento del caso, están más allá del individuo. Así, en 1940 aparece el concepto de caso psico-social, acuñado por Gordon Hamilton, en su libro *Theory and Practice of Social Case Work*. Más de un decenio después, en una edición revisada del libro, el mismo Hamilton plantea la necesidad de vincular el trabajo social individual con los problemas generales de la política social, puesto que “no es posible resolver con éxito problemas de interrelación si se carece de una sana estructura económica y política”. Sin embargo, en la práctica el método mantiene su preponderancia psicologista.

Terminada la segunda guerra mundial, el caso social individual focaliza su atención sobre una nueva problemática, aunque siempre con la perspectiva y el instrumental psicoanalítico, a saber: la conexión entre el “yo” y las exigencias del mundo externo. Esto queda puesto de manifiesto en el artículo publicado por Swithun

Bowers, quien propuso una definición del *case work* que tuvo una gran aceptación entre sus colegas norteamericanos. Dice así: “Arte que utiliza los conocimientos aportados por la ciencia de las relaciones humanas y la práctica de los contactos sociales, con el fin de movilizar los recursos de la persona al objeto de provocar una mejor adaptación del cliente a su medio.”<sup>5</sup>

Muy parecida es la definición en la *Encyclopedia of Social Work*: “restituir, revitalizar o reconstruir el funcionamiento social de individuos y familiares con problemas en sus relaciones interpersonales o con el medio ambiente.” Se da prioridad a los aspectos psicopatológicos de las personas atendidas, al mismo tiempo que la relación terapéutica es la principal forma de tratamiento del “caso”.

Durante este período de influencia psicoanalítica, en el *case work* se fueron perfilando dos orientaciones o modelos principales, aunque ambos coinciden en su carácter terapéutico o reparador.

- La **diagnóstica** o **modelo clínico-normativo** de inspiración freudiana ortodoxa que aplica los principios del psicoanálisis, tanto para realizar el diagnóstico, como en el tratamiento y procedimiento de tipo clínico. Esta perspectiva o enfoque teórico basado en la “psicología del yo”, se introduce al *social work* fundamentalmente a través de Anna Freud y se expresa —en el campo estrictamente profesional del servicio social— a través de Helen Perlman y Florence Hollis. Dentro de esta orientación se fue atenuando la importancia otorgada al inconsciente, para poner el énfasis en el yo (o ego).

- La **funcional** o **modelo de crisis** basada en la “teoría de la voluntad”, versión psicoanalítica que tiene su origen en el pensamiento de Otto Rank. Este discípulo de Freud, considerando que el tratamiento psicoanalítico era lento y de extensa duración, propuso las llamadas “terapias breves”, que luego se operacionalizaron en el *social work* a través de la obra de Virginia Robinson antes mencionada. El caso individual mantiene su carácter terapéutico,

<sup>5</sup> Swithun Bowers, “The Nature and Definition of Social Case Work”, en *Journal of Social Case Work*, Nueva York, diciembre de 1949.

pero enfatiza la dimensión relacional del trabajador social con cada uno de los usuarios.

Estas dos corrientes son dominantes en el método de caso, hasta que se inicia la influencia del conductismo, que sirve de fundamento a lo que se ha denominado el **modelo socio-conductista**. Este enfoque tiene su marco referencial en la Escuela Psicológica fundada por John Watson y otros fisiopsicólogos norteamericanos. Definida la psicología behaviorista por Watson como "la ciencia de las acciones recíprocas que se ejercen por estimulación, ajuste y respuesta entre su organismo y su medio", su influencia se expresó en el caso social individual, en una nueva forma de tratamiento. También influyó en los otros métodos del trabajo social.

Como marco teórico y como propuesta operativa, el behaviorismo se apoya en los siguientes supuestos:

- Las leyes de la conducta humana se rigen por el principio estímulo-respuesta. Consecuentemente todo comportamiento, se puede analizar en términos del esquema (E) - (R) o mejor  $R = f(E)$ .
- Todo hecho psicológico, especialmente todo comportamiento, se reduce a la pareja estímulo-respuesta (los estímulos pueden ser externos o internos).
- Todo comportamiento puede ser modificado en la forma deseada; las técnicas del *behavior modification*, elaboradas por B. E. Skinner aplicadas al trabajo social, son el mejor ejemplo de ello.
- Todo comportamiento social es comportamiento aprendido y puede ser modificado por los mismos medios.

Quizás las obras que mejor expresen la traducción del behaviorismo al *social work*, son dos libros publicados en 1967. Uno en los EE. UU.: *Socio-Behavioral Approach and Application to Social Work*, de Edwin J. Thomas; y otro publicado en Inglaterra, de Derek John, *Learning Theory and Social Work*.

Después de los años cincuenta, la creciente aplicación del método a la terapia familiar, con la intervención de los trabajadores

sociales en equipos interdisciplinarios, da lugar al llamado **modelo de comunicación-interacción** que en los años ochenta está fuertemente influenciado por el enfoque sistémico.

Tanto el enfoque sistémico, como la "**psicoterapia centrada en el cliente**" de Carl Rogers, a fines de la década de los ochenta dan una nueva tonalidad al "método de caso". El primero contextualiza la situación del caso individual; el segundo acentúa la importancia de potenciar la acción de la misma persona, para poder superar su situación.

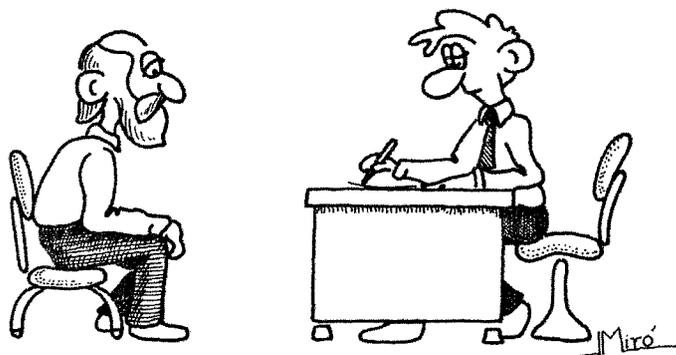
En nuestros países latinoamericanos el caso social individual ha tenido siempre —salvo raras excepciones— una menor tonalidad psicoanalítica, aunque ha mantenido una cierta coloración psicológica o psicologista.

Quizás la definición del caso social individual propuesta por los asistentes sociales de Francia, refleja más claramente lo que ha sido la práctica de este método, no sólo en Francia, también en España, Portugal e incluso América latina. Dice así: "Una ayuda total que, en todos los casos, tiene en cuenta los factores psicológicos con el fin de hacer eficaz todo tipo de ayuda material, financiera, médica o moral."<sup>6</sup>

En América latina el trabajo con casos, más que un tratamiento de la persona, ha sido —y es todavía— un procedimiento o modo de enseñar a la gente el mejor aprovechamiento de la ayuda material, financiera, médica o moral que se le podía prestar. Este método suele reducirse, como advierte Virginia Paraíso, "a impartir algunas enseñanzas, a ayudar a la gente en sus trámites administrativos, a efectuar labores de referencia y enlaces, y otros tipos de servicios de ayuda que dejen de ser medios para convertirse en fines".<sup>7</sup>

<sup>6</sup> ANAS, *Informations Sociales*, París, noviembre de 1957.

<sup>7</sup> Virginia Paraíso, *El trabajo social en América latina*, Buenos Aires, Lumen, 1995.



### Estructura de procedimiento del método de caso

Para desarrollar este tema, escogemos algunos autores que nos parecen más representativos, y que son, de alguna manera, los clásicos en la primera etapa de formalización de este método:

#### *Mary Richmond*

- a. encuesta que posibilita el diagnóstico;
- b. diagnóstico que conduce al conocimiento del caso y orienta el tratamiento;
- c. tratamiento, cuyos pasos deben llevar a la solución del problema individual.

#### *Gordon Hamilton*

- a. estudio;
- b. diagnóstico y evaluación;
- c. tratamiento.

#### *Patricia Kane*

- a. estudio de los datos presentados por el cliente cuando formula sus problemas;
- b. diagnóstico de los datos (naturaleza del problema y evaluación del

- problema en términos de lo que significa para el cliente);
- c. planeamiento para solucionar el problema, teniendo en cuenta los recursos del cliente y la comunidad;
- d. tratamiento: el cliente y el trabajador social se esfuerzan para resolver el problema.

### Esquema operativo del método de caso

Presentado de una manera casi esquemática, pero indicando sus aspectos sustanciales, el método de caso se articula de acuerdo con el siguiente esquema operacional:

- Se parte del **supuesto** de que la persona potencialmente puede ser sujeto y objeto de su propio desarrollo, en consecuencia se espera que tome alguna iniciativa para salir de su situación; en ciertas circunstancias esa iniciativa se toma "inducida", "sensibilizada", o "motivada" por el trabajador social.
- El proceso se **inicia** cuando alguien **solicita ayuda** a una institución, sea esta ayuda un servicio o una prestación con la que el demandante cree poder resolver su problema o necesidad. En algunos casos la institución, a través del trabajador social, toma la iniciativa.
- Al realizarse esta **entrevista de solicitud** el usuario expone el problema (o lo que él cree que es su problema) y el trabajador social toma la información, elabora una ficha, documento o expediente según el caso. En algunas instituciones existen formularios a este efecto, en otras se toma nota de los antecedentes.
- Desde esta primera fase es importante establecer una **relación/comunicación** adecuada con el usuario, la que comporta dos cuestiones fundamentales: revelar verdadero interés por la persona y garantizar el secreto de lo que se trata.
- Se estimula al sujeto/usuario para analizar su situación y reconocer su problema, pero, sobre todo, para que tome la iniciativa de cara a resolverlo, o a comenzar a hacer algo para resolverlo.

- Esta entrevista-solicitud que suele tener cuanto más una hora de duración, no sólo ha de servir para que la persona exponga su problema, en algunos casos ya puede comenzar el tratamiento del caso y orientarlo en la resolución del mismo. Como no siempre el problema puede ser solucionado en esta primera entrevista, se acuerdan los próximos pasos a dar, o sea, programar su tratamiento.
- El **tratamiento o seguimiento** del caso puede ser muy variado, de acuerdo con el problema y las características del usuario. Puede exigir tanto visitas domiciliarias como que la persona siga concurriendo a la oficina de trabajo social. Lo sustancial del trabajo en esta fase es orientar la búsqueda de los medios disponibles para la solución de problemas.
- Dentro de la tradición de utilización de este método, suele ser siempre **el mismo trabajador social el responsable de todas las actuaciones** de cada caso particular. Sólo por excepción y circunstancias muy especiales se puede cambiar el trabajador social responsable de un caso.
- Ya metido en el tratamiento del caso, se presentan dos problemas organizativos:
  - \* establecer el cupo (*case-load*) de casos que cada trabajador social puede tratar;
  - \* saber organizar el archivo de trabajo.
- Por último, como en todo tratamiento, está el **fin del proceso**: se cierra el caso, ya sea porque está resuelto el problema, porque se ha llegado al límite de un período dispuesto por la institución para el tratamiento de determinados problemas, o bien porque se produce un retiro gradual conforme se va resolviendo el problema o satisfaciendo una necesidad.



### Papel del trabajador social en el caso social individual

Por la índole misma de este método, el *rol* del trabajador social, o si se quiere decirlo con más precisión, su presencia personal, juega un papel fundamental dentro del proceso metodológico. Resulta evidente que, por la naturaleza misma del “método de caso”, las “relaciones interpersonales” tienen una importancia central. Es esencial que el trabajador social, en su relación con las personas que recurren a él, sepa construir un clima de libertad para la expresión personal y para una mejor exploración, indagación y estudio del caso a tratar.

Estas relaciones interpersonales se pueden definir en términos rogerianos, como una forma de “consideración positiva”, y que en el lenguaje de muchos trabajadores sociales se expresa en términos de calidez humana.

Siendo esto así, la presencia, el modo de ser y el entorno influ-

yen decididamente en el logro de resultados significativos y positivos. En este punto puede ser de ayuda para un buen desempeño del *rol* profesional, el trabajo de Jack Gibb<sup>8</sup> sobre las categorías de conductas propias de ambientes de ayuda. Gibb desarrolló seis pares de categorías de ayuda y defensivas.

#### Ambientes de ayuda

1. Descripción
2. Orientación del problema
3. Espontaneidad
4. Empatía
5. Igualdad
6. Provisionalidad

#### Ambientes defensivos

1. Evaluación
2. Control
3. Estrategia
4. Neutralidad
5. Superioridad
6. Certeza

La actitud **descriptiva** se expresa en que el trabajador social recoge los datos e información sobre el problema, sin dar juicios de valor sobre el comportamiento del usuario. Y cuando decimos no dar juicio de valor, no nos referimos sólo a lo que se dice, sino también al tono de la voz y a la conducta o lenguaje no verbal en general.

En cuanto a la **orientación del problema**, traducido esto al tratamiento del caso, es la antítesis de la manipulación. Se trata de ayudar a diagnosticar el problema, a plantearlo en sus justos términos y ayudarle a buscar una solución, respetando el derecho de autodeterminación del usuario. Esto supone una conducta permisiva, porque acepta que la persona establezca sus propias metas y tome sus propias decisiones, participando en el análisis de su situación y en la búsqueda de soluciones para superar a la misma. Por otra parte, el usuario puede aceptar o no los consejos y la ayuda que le ofrecen.

Una conducta en las relaciones interpersonales es **espontánea**

<sup>8</sup> Jack Gibb, *Manual de dinámica de grupos*, Buenos Aires, Humanitas, 1963.

cuando no se utilizan estratagemas para persuadir a actuar de manera tal que el otro haga lo que uno quiere. Las triquiñuelas de manipulación, en cuanto son descubiertas, despiertan reacciones defensivas o de rechazo.

Frente a la neutralidad proclamada por algunos, creemos que el trabajador social ha de tener una conducta **empática** hacia la persona que acude a él. La empatía, como lo explica Rogers, es “un sentir el mundo interior y personal del otro como si fuera propio”. Esta comprensión empática consiste en la capacidad de participar en una realidad ajena comprendiendo las conductas de los demás, sus motivaciones profundas, sus perspectivas vitales. Esto permite, a su vez, penetrar los sentimientos, ideas y perspectivas del otro y, por lo tanto, comprender al otro en lo que éste es y comunica.

En la utilización de este método tiene una gran importancia lo que se ha dado en llamar **la destreza en la relación**, puesto que más que cualquiera de los otros métodos requiere de una mayor individualización de cada persona. Para ello hay que saber crear un ambiente en el que el usuario —en cuanto persona— se sienta en igualdad con el profesional. Si se establece una relación dicotómica jerarquizada entre el trabajador social y el usuario y se hace sentir la “superioridad” o “autoridad” del profesional, difícilmente permite que el otro crezca.

Por último, y éste es un aspecto sustancial, la persona que acude con “su” problema, debe **participar en el análisis y solución** del mismo, de modo tal que quede ligado a su propio tratamiento. Y en lo que concierne a las orientaciones que proporciona el trabajador social, hay que desterrar toda forma de certeza absoluta en las orientaciones que proporciona; por el contrario, hay que insistir en la idea de búsqueda conjunta.

Dicho todo lo anterior sobre el desempeño profesional, en cuanto a las relaciones interpersonales en el método de caso social individual, cabe preguntar ahora: ¿cuáles son los *roles* profesionales desempeñados en la utilización de este método? Teniendo en cuenta lo que se hace, podríamos hacer un largo listado; señalamos algunos: receptor de problemas cumpliendo, a veces, una simple

labor de registro administrativo; orientador para que la gente busque resolver sus propios problemas; gestor, como intermediario entre los usuarios y la institución; proveedor de servicios; consejero y, en algunos casos, hasta terapeuta.

Estos *roles* suelen tener un corte asistencial/rehabilitador, con no pocas tareas de gestor, cuando no simples funciones administrativas y burocráticas.

## 2. El trabajo social de grupo

Durante más de veinte años el caso social individual fue el único método profesional reconocido. Sin embargo, la práctica del trabajo con grupos es de muy vieja data. Nace antes que apareciera el *social work* como profesión, y se desarrolla luego, desligado de este campo profesional. Ya en los años veinte los trabajadores sociales utilizaban el trabajo con grupos como forma de intervención profesional en programas de juventud, recreación, organización de campamentos de exploradores y en la organización y funcionamiento de los centros vecinales.

Todas estas experiencias van planteando la necesidad de sistematizar las formas y procedimientos de trabajar en y con grupos. El *group work* fue considerado inicialmente como un “campo de actuación”, luego un “movimiento” y más tarde un “objetivo” o “meta”. Pero a medida que se fue perfilando su enfoque, ámbito y modalidad operativa, fue adquiriendo el carácter de método específico del trabajo social.

### Algunos antecedentes: del trabajo con grupos al trabajo social de grupo

Como lo acabamos de indicar, esta modalidad de trabajo no fue considerada —cuando ya se había institucionalizado y profesionalizado el trabajo social—, una forma de intervención profesional, aunque el “trabajar con grupos” era un procedimiento utilizado



como forma de ayuda desde finales del siglo pasado.

Bajo el impulso de ideas humanistas y de preocupaciones éticas, sociales y religiosas, se inician en Inglaterra a mediados del siglo XIX, dos tipos de movimientos que implican un trabajo con grupos, en los que se establece una cierta formalización de reglas de actuación para el logro de determinados objetivos. Por un lado, está el *settlement movement* y por otro las Asociaciones Cristianas de Jóvenes.

Quizás el antecedente más importante en este campo fue el antes mencionado *settlement movement* asociado a los nombres de Toynbee (el tío del conocido historiador del mismo nombre) y de Samuel Barnett. En los años ochenta del siglo pasado, Toynbee, que a la sazón era profesor de la Universidad de Oxford, para mejor realizar su tarea de promoción de la gente, ocupaba una habitación alquilada, apenas amueblada, que le permitía vivir inserto en medio del pueblo trabajador y en condiciones similares. Su acción consistía, fundamentalmente, en compartir con ellos la vida en grupo.

El canónigo Samuel Barnett, fuertemente impactado por la acción de Toynbee, organiza en su parroquia de San Judas, en Lon-

dres, un centro vecinal (*settlement*) al que denomina Toynbee Hall y que comienza a funcionar en 1884. En esta asociación no se atendían casos individuales. La actividad fundamental consistía en que los trabajadores, juntamente con estudiantes y profesionales sensibilizados, en relación amistosa (no profesional, ni de maestro a pupilo), organizaban actividades concretas en el campo de la ayuda médica, la educación (especialmente de adultos), la organización y funcionamiento de clubes de niños y jóvenes, etcétera.

Dos principios básicos inspiraban la modalidad operativa del Toynbee Hall:

- los problemas se resuelven mejor dentro del grupo;
- los grupos organizados compensan a los ciudadanos de la sensación de aislamiento y soledad que ha traído consigo la “revolución industrial”.

En cuanto al espíritu que animaba este trabajo, está resumido en el ideal formulado por Barnett: “El que ayuda y el ayudado (deben estar) en amistosas relaciones” (*the helper and helped in friendly relations*).

Además de la experiencia de los *settlements*, se desarrolló otro movimiento que, por su misma práctica, significa tanto la utilización, como la acumulación de una amplísima experiencia del trabajo con grupos. Se trata del movimiento que nació bajo la inspiración e impulso de George Williams, quien movido por preocupaciones éticas y religiosas fundó las Asociaciones Cristianas de Jóvenes, conocidas en casi todo el mundo por las siglas YMCA e YWCA. El modo de acción corriente en esta organización ha sido —y es— la realización de actividades a través de la organización de programas y actividades en grupo.

Aparecen luego otros movimientos: Boys Scouts, organización de campamentos, programas de recreación, clubes de niños, etc., los cuales dan lugar al trabajo con grupos, realizado con una cierta formalización de procedimientos.

Otras experiencias como los centros judíos, los *campings* y los

campamentos femeninos, condujeron a un tipo de organizaciones que se denominaron “agencias de trabajo de grupo”. Pero no sólo en el campo del trabajo social se desarrolla el trabajo con grupos, sino también en el ámbito de la educación y de la psicología (casi siempre con propósitos terapéuticos).

Como bien lo señaló en su momento Gisela Konopka, “las sombras de la Alemania fascista aumentaron la luz que las personas interesadas en el trabajo de grupo habían tratado de arrojar sobre la importancia cualitativa de la vida del mismo (...). La locura que hacía presa en sociedades enteras en esta época pareció conseguir entre los trabajadores de caso una mayor apreciación del grupo y entre los profesionales de éste una mayor consideración de las dinámicas individuales”.<sup>9</sup>

Esta “metodología” influyó en experiencias similares en otros países, especialmente en los EE. UU. en donde adquieren un gran desarrollo los Centros Vecinales (*Settlements Houses*).

Años después, en ese mismo país, Slavson (a partir de 1912) inicia una aplicación más tecnificada del trabajo con grupos, cuando comienza su labor con colectivos de niños en las barriadas pobres. Con posterioridad, el mismo Slavson, juntamente con Joshua, organizan programas con grupos infantiles. Las experiencias de ambos van sistematizándose y fundamentándose científicamente; en 1931 aparece el libro *Creative Camping*, publicado por ambos y en el que recogen sus experiencias.

Sin embargo, mucho antes, a comienzos de los años veinte, Mary Richmond y Edward Lindeman vislumbran las tendencias hacia el trabajo con grupos: la primera habla de un “tratamiento social” que podría llamarse psicología del grupo pequeño, y Lindeman habla de algunas modalidades en el trabajo con grupos.

Como el trabajo en los *Settlements Houses* adquiere un gran desarrollo, ellos constituyen un importante campo de aplicación del trabajo con grupos dentro de la experiencia norteamericana.

<sup>9</sup> Gisela Konopka, *Trabajo social de grupo*, Madrid, Euramérica, 1963.

### El reconocimiento del trabajo social de grupo como método autónomo del trabajo social

Con todos estos antecedentes, alrededor de 1934 se inicia un movimiento dentro del “*social work*” que tiene por finalidad definir la técnica y objetivos de este tipo de trabajo. Y es en el año 1935 cuando la *National Conference of Social Work* comienza a considerar al trabajo con grupos como una de las ramas del trabajo social y lo pone en igualdad con los otros tres sectores reconocidos dentro de la profesión, que en ese entonces se denominaban “caso social”, “organización de la comunidad”, y “acción social”. En ese mismo año los editores del *Social Years Book*, introducen el *group work* como una de las cuatro partes del trabajo social. Todo esto no significa que para ese entonces se haya reconocido como método autónomo y específico de la profesión. Podemos decir que a mediados de la década de los treinta, el trabajo social con grupos es considerado un *modus operandi* de la profesión y como una de las especializaciones básicas, de ahí que se hablara del “trabajador de grupo” (*group worker*).

En 1936 se fundó la “Asociación Nacional para el estudio del trabajo con grupo”, con el fin de “esclarecer y definir tanto la filosofía como la práctica del trabajo con grupo”. Un año después Gertrude Wilson presenta a la NASW los estudios realizados por una serie de comités conjuntos integrados por *group workers* y *case workers*.

Lo cierto es que el trabajo social con grupos sólo fue aceptado como un método propio de la profesión, a partir de 1936, luego que Grace L. Coyle presentó a la Conferencia Nacional de Trabajo Social el estudio que fundamentó el nuevo método profesional. Este trabajo fue lo que podríamos denominar el primer libro sobre el método de grupo como específico de la profesión. En este estudio —*On Becoming Professional*— Coyle entiende por trabajo social el “uso consciente de las relaciones sociales en el desempeño de ciertas funciones de la comunidad” y a partir de estos parámetros de referencia profesional analiza los atributos del *group work* en cuanto campo de actuación profesional y concluye —en lo que

aquí interesa— que “el trabajo con grupo como método cae dentro del más amplio campo del trabajo social como método de intervención”.

A Coyle podríamos considerarla también como la primera profesora de trabajo social de grupo. En efecto, desde 1928 en el Western Reserve University of Cleveland, dictó una serie de cursos que denominó *Group Service Training Course*. Sin embargo, fue Clara Kaiser quien dictó en 1935, de acuerdo con la información de que disponemos, el primer curso expresamente denominado *Group Service Work*. Se lo enseñaba como método y como área y campo de actuación. En los años cuarenta, la *American Association of Schools of Social Work* alentó y recomendó incluir cursos de trabajos de grupo.

Si en lo referente al “caso social individual” queda claro que la primera sistematización del método se la debemos a Mary Richmond, es difícil decir quién es el “iniciador” o “inventor” del “trabajo social de grupo”, en cuanto método autónomo de este campo profesional.

### La evolución del trabajo social de grupo

Siguiendo a Rosa Resnick,<sup>10</sup> podemos señalar cinco grandes etapas (hasta los años setenta) de la evolución de este método:

- Decenio de los veinte: después de varias décadas de trabajo con grupos, en estos años se realizan los primeros estudios sobre este modo de intervención social.
- Decenio de los treinta: el trabajo social de grupo es aceptado como método específico y autónomo de la profesión, básicamente como respuesta a los problemas de soledad derivados del deterioro del tejido social producido por el rápido crecimiento industrial y el proceso de urbanización.

<sup>10</sup> Rosa Resnick, “Prólogo” a R. Vinter, *Principios para la práctica del servicio social de grupo*, Buenos Aires, Humanitas, 1969.

- Decenio de los cuarenta: período de síntesis en el que el trabajo social de grupo adquiere un perfil propio. Se publican cuatro obras clásicas sobre el tema; todas ellas en 1949:

*Social Group Work Practice*.....Gertrude Wilson  
y Gladys Ryland

*Social Group Work*.....Harleight Trecker

*Group Work with American Youth* .....Grace Coyle

*Therapeutic Group Work with Children*.....Gisela Konopka

- Decenio de los cincuenta: expansión de la práctica en varias direcciones. Se publica el libro de Gisela Konopka, *Social Group Work: a Helping Process*, publicado en español con el título de *Trabajo social de grupo*, una obra que se considera clásica dentro del trabajo social de grupo.
- Década de los sesenta: aparece el trabajo social de grupo como modelo de tratamiento. Uno de los hechos más significativos ha sido la elaboración de un “Marco de referencia para el trabajo social de grupo”, elaborado entre los años 1959 y 1963 por el National Group Work Practice Commitee, de la NASW de los EE. UU. En ese documento se resumieron los cinco tipos de propósitos por los que se emplea el trabajo social de grupo: propósitos correctivos, preventivos, fomento del crecimiento social normal, el crecimiento personal y la responsabilidad y participación ciudadana.
- Décadas de los setenta a los noventa: si consideramos la evolución del trabajo social de grupo a partir de los años setenta, en líneas generales podría afirmarse que este método de trabajo social se ha consolidado con una gran variedad de propósitos. Señalamos algunos:
  - \* recreativo y de tiempo libre;
  - \* rehabilitación, para recuperar capacidades u orientar comportamientos;
  - \* educativa-correctiva, para ayudar a personas con problemas de conducta;

- \* socialización, en el sentido de adquirir valores y modos de ser útiles para la vida en sociedad;
- \* terapéutica-educativa;
- \* prevención, para anticipar problemas antes que ocurran;
- \* promocional, para que la gente a través de una acción conjunta, como es la tarea en grupo, actúe para cambiar su medio y entorno social.



### ¿Qué es el trabajo social de grupo?

Hemos venido hablando de la evolución del trabajo social con grupos y del trabajo social de grupo como método específico de la profesión. Es oportuno intentar una conceptualización. Como la misma expresión indica, es una forma de acción social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (educativos, terapéuticos, correctivos, preventivos, de promoción, etc.), cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el gru-

po y a través del grupo y el desarrollo del grupo hacia tareas específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios.

Hay, pues, en el trabajo social de grupo, dos ideas fundamentales que ya están contenidas en el artículo que Grace Coyle publicó hace poco más de medio siglo, en el *Social Work Year Book*, en 1939:

- \* el crecimiento y desarrollo de los individuos mediante la experiencia de grupo, y
- \* el empleo del grupo por sus miembros para propósitos sociales que ellos mismos consideran deseables.<sup>11</sup>

Vinter, años después, dio una perspectiva más amplia al considerarlo como instrumento para inducir cambios deseables. Define el trabajo social de grupo como “una forma de prestar servicios a individuos, dentro y a través de pequeños grupos. Esta práctica se utiliza junto a otros procesos de ayuda. Los grupos se utilizan de forma amplia:

- para solucionar problemas (grupos de tratamiento);
- para realizar tareas (grupos de intervención orientados hacia la acción).

El grupo es un medio y un contexto de ayuda, ya sea para los individuos que lo constituyen, o bien para la consecución de determinados objetivos sociales”.<sup>12</sup>

### Rol del trabajador social de grupo

Ya sea que el trabajo social esté centrado en el grupo o centra-

<sup>11</sup> Grace Coyle, “Social Group Work”, en *Social Work Year Book*, Nueva York, Sage Russell Foundation, 1939.

<sup>12</sup> Robert Vinter, *Práctica del Servicio Social de Grupo*, Buenos Aires, Humanitas, 1969.

do en la tarea, ¿qué cualificaciones necesita tener el trabajador social para desempeñar adecuadamente su *rol*?

Tomando como base la clasificación de Ruby Pernell,<sup>13</sup> pero haciendo nuestro propio desarrollo de este tema, consideramos que el trabajador social de grupo debe tener dos tipos de cualidades/capacidades/destrezas:

- **procedimentales**, que entraña un buen manejo de procedimientos de técnicas grupales, mejor todavía si —además— tiene conocimientos teóricos y prácticos de la dinámica de grupos.
- **interaccionales**, que hace referencia a su implicación personal, a sus cualidades humanas y a la forma de relacionarse y de actuar con los otros.

Quisiera advertir que en lo referente a la capacidad de manejo de procedimientos, decimos expresamente técnicas grupales y no dinámica de grupos. Existe una confusión generalizada entre unas y otras técnicas, con incidencias bien significativas en el trabajo social de grupo. Lo que debe conocer bien un trabajador social de grupo son las técnicas grupales, es decir, aquellos instrumentos que aplicados al trabajo en grupo, sirven para desarrollar su eficacia y hacer realidad sus potencialidades. Su objetivo es lograr productividad y gratificación en el grupo. No hay que confundirlas con las técnicas de dinámica de grupos, cuyo objetivo es hacer florear en un grupo su propia dinámica interna.

Podría decirse que su *rol* principal es el de hacer de animador, catalizador o facilitador del grupo, ya sea que procure el desarrollo personal de los integrantes, pretenda realizar una tarea o busque alcanzar alguno de los propósitos específicos del trabajador social de grupo: educador, rehabilitado, terapeuta, etc. En otras palabras, hay un *rol* permanente y básico que subyace a todos los otros *roles* específicos: ser catalizador/animador de la vida del

<sup>13</sup> Ruby Pernell, “Identifying and Teaching the Skill Components of Social Group Work”, Graduate School of Social Work (mimeo), Pittsburgh, 1962.

grupo, creando y favoreciendo un clima vivificante dentro del mismo, para que cada miembro —y él como uno más— aporte voluntariamente su esfuerzo cooperativo y común al logro de los objetivos del grupo.

#### Los principios básicos de la práctica social del trabajo social de grupo

Para tener una visión de conjunto de este método clásico del trabajo social, vamos a completar su presentación resumiendo sus principios básicos de actuación, según la autora más reconocida en este campo — G. Konopka— y que han sido totalmente admitidos por los profesionales y autores que, con posterioridad, han escrito sobre trabajo social de grupo. Recomendamos la lectura directa de la obra cuyo esquema aquí presentamos, para comprender algunos aspectos sustanciales de los principios básicos de actuación, pero teniendo en cuenta, como dice la misma Konopka, que “no hay dos personas que practiquen el trabajo en grupo de la misma forma. El trabajo social no quiere producir títeres que sigan estrictamente las pautas establecidas. El trabajador social de grupo que más ayuda es aquel que puede usar los principios básicos de un modo creativo y disciplinado”.<sup>14</sup>

A la luz de las consideraciones que hemos transcrito de la trabajadora social polaca/norteamericana, se hace claro cuán inadecuado es aplicar de manera mecánica un método de intervención social. Esta advertencia sobre los riesgos del fetichismo metodológico es una constante, entre los que de verdad saben metodología. Sin embargo, la metodología ha producido títeres que aprenden una técnica o un procedimiento y lo aplican siempre, en todo lugar y circunstancia.

<sup>14</sup> Gisela Konopka, ob. cit.

#### Principios básicos de la práctica del trabajo social de grupo

1. Reconocimiento y subsiguiente acción en relación con la peculiar diferencia de cada individuo (*Individualización en el grupo*).
2. Reconocimiento y subsiguiente acción en relación con la amplia variedad de los grupos, en cuanto grupos (*Individualización de los grupos*).
3. Genuina aceptación de cada individuo con su peculiar fuerza y debilidad.
4. Establecimiento de una relación de ayuda deliberada entre el *group worker* y los miembros del grupo.
5. Estímulo y posibilitación de relaciones de ayuda y cooperación entre los miembros del grupo.
6. Modificación apropiada del proceso de grupo.
7. Estímulo a cada miembro a participar de acuerdo con el grado de su capacidad, contribuyendo a hacerle más eficaz.
8. Capacitación de los miembros para que se impliquen en el proceso de solución de los problemas.
9. Capacitación de los miembros del grupo para que experimenten formas crecientemente satisfactorias de resolver los conflictos.
10. Ofrecimiento de oportunidades para experiencias nuevas y diferenciadas en relaciones y habilidades.
11. Juicioso uso de las limitaciones referidas a la valoración del diagnóstico de cada individuo y a la situación total.
12. Utilización deliberada y diferencial del programa o acción, de conformidad con la evaluación del diagnóstico de los miembros individuales, con el propósito del grupo y con los objetivos sociales apropiados.
13. Evaluación periódica del progreso individual y del grupo.
14. El uso cordial, humano y disciplinado de sí mismo por parte del *group worker*.

Gisela Konopka

### 3. El trabajo social comunitario

Todo lo referente al trabajo social de comunidad, tal como hoy se presenta, es el resultado de la confluencia de dos desarrollos metodológicos separados que, por otra parte, pretendieron ser respuesta a problemáticas diferentes:

- el de Organización de la Comunidad, que surge dentro de la profesión y que tiene su principal desarrollo en los EE. UU.;
- el de Desarrollo de la Comunidad, que nace y se desarrolla fuera del campo del trabajo social profesional, en un primer momento en países de África y Asia, luego en América latina y Europa.

Veamos cómo ha sido el desarrollo en cada uno de ellos.

#### Organización de la comunidad

También la “organización de la comunidad”, como método profesional, nace en los EE. UU. Para comprender su gestación como método de intervención social, si bien se pueden reconocer antecedentes en determinadas actividades de las COS (*Charity Organization Societies*), hay que tener en cuenta la problemática que da lugar a su nacimiento. En las primeras décadas de este siglo, la sociedad norteamericana es una sociedad con profundos y rápidos cambios sociales. La emigración europea no sólo es un elemento dinamizador, también lleva consigo nuevos problemas: falta de integración cultural, discriminaciones, problemas de minorías nacionales, racismo, problemas de trabajo y todos aquellos que se derivan del rápido proceso de urbanización y de industrialización. En los años veinte —en los “felices” años veinte— para atender a estos nuevos problemas surgen en los EE. UU. los “Consejos de planeamiento de la comunidad”, llamados también “Consejos locales para el bienestar de la comunidad”, cuyo objetivo era coordinar las actividades de los diferentes grupos o instituciones que actuaban a nivel local y la cooperación de las agencias sociales (pú-

blicas y privadas) que actuaban en ese ámbito. Importa destacar que este método surge a partir de una doble problemática: la cooperación y coordinación de las diferentes agencias de ayuda y como método de trabajo social inter-grupal, como lo plantea Wilbur Newstetler.

Parece ser que Edward Lindeman ha sido uno de los primeros en utilizar —a comienzos de la década de los veinte— la expresión “organización de la Comunidad”, para designar aquella “fase de la organización social que constituye un esfuerzo consciente de parte de la comunidad para controlar sus problemas y lograr mejores servicios de especialistas, organizaciones e instituciones”.

Pocos años después, Walter Pettit en el trabajo presentado en la “National Conference of Social Work” en 1925, hace referencia a los distintos sentidos con que la gente usa la técnica de organización de la comunidad, pero que en el fondo significa una “forma de ayudar a un grupo de personas a reconocer sus necesidades comunes y a resolver estas necesidades”. Años después (1928) el mismo Pettit publica un libro en el que se recogen y estudian las experiencias en este campo: *Case Studies in Community Organization*.

Durante el decenio de 1920 la problemática de la organización de la comunidad, es sobre todo una cuestión de trabajo de coordinación inter-grupal como antes se dijo. Pero a partir de la crisis de 1929, las organizaciones gubernamentales, inspiradas en los principios de *new deal*, amplían sus funciones también en el campo de la acción social. Se produce, por una parte, la creación de servicios públicos y, por otra, se introducen técnicas de planificación para solucionar los problemas sociales a nivel comunitario. En ese contexto la organización de la comunidad adquiere una mayor significación y los trabajadores sociales tienen cada vez mayor importancia en los Consejos Locales.

Durante la década de los treinta los principales hitos que en el desarrollo del método de organización de la comunidad pueden señalarse, son los siguientes:

Se publica el libro de Jesse F. Steiner que atribuye al método de

organización de la comunidad, el objetivo de atender a los “problemas de adaptación y ajuste social” (objetivo que se atribuía, por otra parte, al *social work* en general), mientras que en el plano operativo considera que este método es “un modo organizado de trabajar que tiende a resolver conflictos y a crear las posibilidades de un progreso consistente”, ayudando al ajuste social de la comunidad conforme cambian las condiciones existentes. No cabe duda que esta definición refleja bastante bien la concepción que se tenía antes de los años treinta.

Otro hecho a destacar, que revela la importancia que se le va concediendo a este método dentro de la profesión, es la creación de la Sección Organización de la Comunidad dentro de la NASW (Conferencia Nacional de Trabajo Social), a través de la cual se auspicia la realización de estudios e informes sobre este campo de actividad profesional. Se recoge información sobre concepciones, definiciones, prácticas, etc. Todo ello culmina en el *Lane Report* (1939).

En efecto, el informe que Robert P. Lane presentó a la NASW en 1939 —*The Field of Community Organization*— fue uno de los aportes más decisivos para configurar este método de trabajo social. En él recoge el trabajo de discusión que se había llevado en seis ciudades, al mismo tiempo que señala —a modo de síntesis de los diferentes informes— las características principales de este método, a saber:

- que el término “Organización de la Comunidad” se refiere tanto a un proceso como a un campo de actuación;
- que el proceso de organización de una comunidad o de una parte de ella, es realizado tanto en la esfera del *social work* como fuera de ella;
- en el campo del *social work* el proceso de organización de la comunidad es realizado por algunas organizaciones como función primaria y por otras como una función secundaria;
- el proceso puede darse a nivel local, federal y nacional, y también entre estos niveles;
- las instituciones cuya función principal es la organización de la

comunidad, de ordinario no ofrecen servicios directos a los usuarios.<sup>15</sup>

Pero es en 1943 cuando la Conferencia Nacional de Trabajo Social y la sección de Organización de la Comunidad de los Estados Unidos, establecieron el significado y el alcance de este método: “Organización de la Comunidad es el proceso de tratar con individuos o grupos que están interesados o pueden interesarse en los servicios u objetivos del bienestar social, con el propósito de aumentar el volumen de tales servicios, mejorar su calidad y distribución, a debutar en las gestiones para alcanzar tales objetivos.” Casi 20 años después, en 1962, el Curriculum Policy Statement of the Council on Social Work Education incluyó el desarrollo de la comunidad (junto al caso individual y el trabajo social de grupo), como uno de los tres principales métodos del trabajo social.

A partir de los años cincuenta, se produce la “maduración” del método de organización de la comunidad y en la década de los sesenta, por la confluencia de un gran desarrollo de programas sociales que se produce en los EE. UU., siendo el más importante el Programa de Acción Comunitaria, como parte del Plan de “War on Poverty”.

En el plano de los aportes teórico-metodológicos, se produce un nuevo nivel de elaboración del método de organización de la comunidad. Dos aportes principales queremos destacar:

- \* la definición del método que hace la NASW;
- \* el libro de Murray Ross.

La National Association of Social Work sintetizó los objetivos específicos del método de organización de la comunidad, en tres grandes cuestiones, a saber:

1. Proporcionar a la comunidad, o a sectores de la misma, la

<sup>15</sup> Robert Lane, *The Field of Community Organization*, NASW, Nueva York, Columbia University Press, 1939.

oportunidad de movilizar sus recursos para resolver o prevenir problemas sociales:

- a. ofreciendo a los ciudadanos medios para movilizarse, expresarse y para hacer frente a sus responsabilidades por el bienestar social;
  - b. proporcionando medios a las agencias sociales para cumplir eficazmente con sus responsabilidades respecto de la comunidad;
  - c. ofrecer medios a la profesión del trabajo social para cumplir con sus responsabilidades comunitarias.
2. Proporcionar medios de interacción entre diferentes sectores de la comunidad:
- a. entre diversos ciudadanos y grupos a quienes les concierne el bienestar de la comunidad;
  - b. entre especialistas dentro de la profesión y entre profesionales y el liderazgo de la comunidad;
  - c. entre especialista e instituciones (sistema escolar, cuerpo médico, abogados, etc.);
  - d. entre la comunidad política y la comunidad del bienestar social.
3. Proporcionar a la comunidad un servicio de planificación del bienestar mediante:
- a. el desarrollo de planes de bienestar social;
  - b. la realización de dichos planes;
  - c. influjo en las políticas de bienestar social y otras políticas públicas relacionadas directa o indirectamente con el bienestar de la gente;
  - d. ayudar a la movilización de una financiación adecuada, gubernamental y voluntaria.<sup>16</sup>

Dentro de una línea de desarrollo metodológico de la organi-

<sup>16</sup> NASW, *Defining Community Organization Practice*, Nueva York, 1962.

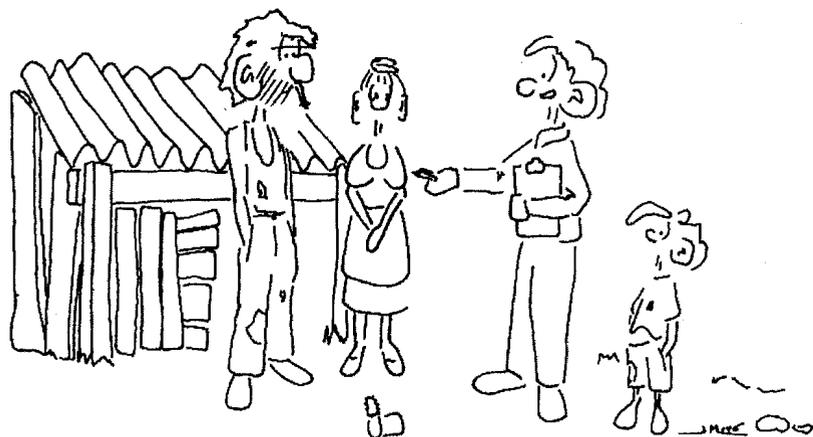
zación de la comunidad, este documento resume una de las formulaciones más elaboradas y que expresaría el estado actual de evolución de este método.

Otro aporte significativo de los años sesenta es la obra de Murray G. Ross —*Community Organization. Theory, Principles and Practice*— en la que establece algunos puntos básicos que serán referentes de este método por más de una década. He aquí algunas de estas ideas básicas de Murray:

- Las comunidades pueden desarrollar su capacidad para resolver sus propios problemas.
- La gente quiere cambiar y puede cambiar.
- La gente debe participar en los cambios que se realizan en sus comunidades.
- El autodesarrollo de una comunidad tiene un significado que no tienen los cambios impuestos.
- Para un buen trabajo comunitario hay que hacer una “aproximación global”; las “aproximaciones fragmentarias” son poco eficaces.
- La democracia requiere participación y acción de cooperación en los asuntos de la comunidad; la gente tiene que aprender destrezas para hacer esto posible.
- Las comunidades y los individuos necesitan de ayuda externa para afrontar la solución de sus problemas y necesidades.<sup>17</sup>

A modo de una consideración final acerca de este método, diremos que si bien desde comienzos de los años treinta se hablaba de organización de la comunidad, hasta fines de esa década no se tiene el primer debate sobre este procedimiento y hasta 1962 no fue definido como método propio del trabajo social.

<sup>17</sup> Murray Ross, *Community Organization: Theory, Principles and Practice*, Nueva York, Harper and Brothers, 1967.



### Desarrollo de la comunidad

He aquí otra línea de desarrollo práctico, metodológico y conceptual que desemboca y confluye como elemento subyacente del trabajo social comunitario.

Con la aparición de programas y acciones denominadas “desarrollo de la comunidad”, no se ha hecho otra cosa que darle un ropaje —la vestimenta técnico-científica— a acciones muy antiguas de mutua colaboración que los hombres han realizado a lo largo de la historia. La práctica y el ideal del desarrollo de la propia comunidad mediante la ayuda mutua y la acción conjunta es, en algunos aspectos, casi tan vieja como la misma humanidad. A lo largo de la historia han existido continuos intentos que, por vías y formas diferentes, han procurado lograr el bien común por el esfuerzo comunitario.

La expresión “desarrollo de la comunidad” fue puesta en circu-

lación por la Oficina de Colonias Británica, para designar el programa de acción social que desarrollaba en sus colonias. Según el Colonial Office, se trataba de un movimiento de promoción que debía iniciarse en las colonias para preparar su emancipación (esto lo decía la Oficina de Colonias, pero el lector comprenderá fácilmente que tal afirmación no puede tomarse en serio, salvo para comprender los propósitos y el carácter manipulador/domesticador con que se utilizó el desarrollo de la comunidad). Las acciones programadas tenían, fundamentalmente, objetivos educacionales: alfabetización, capacitación laboral, etc., destinados a preparar la fuerza de trabajo que requerían las industrias instaladas en las colonias. Como telón de fondo, estos programas eran acciones encaminadas a introyectar en los colonizados los valores del sistema imperial para que la gente funcionara de acuerdo con esas pautas y valores.

A partir de los años cincuenta, el desarrollo de la comunidad como técnica de acción social empleada para mejorar las condiciones de vida de los campesinos, se inicia en los países de Asia y África. Para ese entonces, siete países ponen en marcha programas de desarrollo comunal y en dos de ellos (India y Pakistán) se establecen programas a escala nacional.

Hacia 1952 esta labor está canalizada principalmente a través de los denominados “centros comunales”, y también a través de la realización de proyectos específicos de:

- **mejoras materiales** (construcción de viviendas, carreteras, obras de riego, etc.);
- **organización de servicios** (educativos, recreativos, sanitarios);
- **acción comunal** (organización de grupos, análisis colectivos de necesidades locales, creación de comisiones, obtención de asistencia técnica, formación de personal).

Como expresión del modo en que en ese momento se concebía el desarrollo de la comunidad, tenemos un informe de Naciones Unidas bien significativo, aun en su mismo título: *El progreso social mediante el desarrollo de la comunidad*. Este documento “versa so-

bre la política —que se encuentra todavía en etapa de formulación y de experimentación— consistente en promover el desarrollo sano y equilibrado mediante la acción local”. El desarrollo de la comunidad es definido como “un proceso destinado a crear condiciones de progreso económico y social para toda la comunidad, con la participación activa de ésta, y la mayor confianza posible de su iniciativa”.

A mediados de la década de los cincuenta los organismos especializados de Naciones Unidas promueven programas de desarrollo comunal:

- UNESCO: educación de adultos, educación fundamental.
- OIT: promoción de cooperativas y de pequeñas industrias locales.
- FAO: extensión agrícola y labores de economía doméstica y demostración del hogar.
- OMS: proyectos demostrativos de saneamiento rural.

Estos datos hablan por sí mismos: bajo la denominación de desarrollo de la comunidad, se promueven y realizan una gran variedad de proyectos específicos.

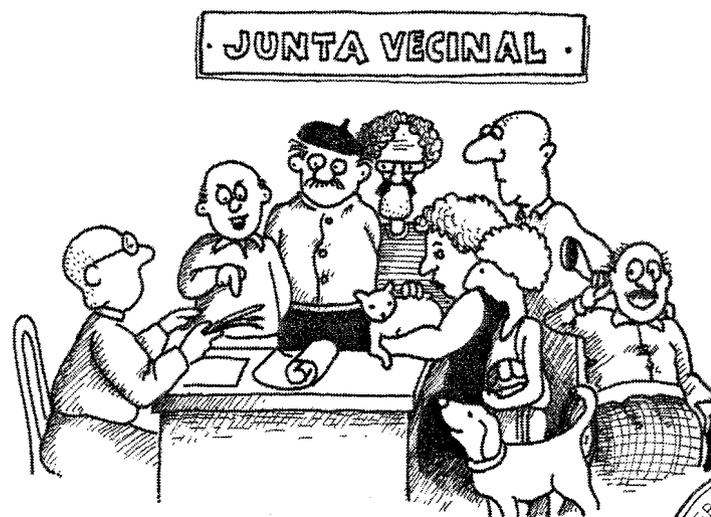
Para 1956 un grupo de expertos de Naciones Unidas sistematiza las diferentes experiencias y produce un documento básico: *Desarrollo de la comunidad y servicios conexos*, consagrado totalmente a explicar el significado y aplicación de esta técnica social. Algunos han considerado este documento como la “carta magna del desarrollo de la comunidad”. En el documento se propuso una definición que por muchos años ha sido clásica y que dice así: “La expresión desarrollo de la comunidad se ha incorporado al uso internacional para designar aquellos procesos en cuya virtud los esfuerzos de una población se suman a los de su gobierno para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades, integrar éstas a la vida del país y permitirles contribuir plenamente al progreso nacional.”<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Naciones Unidas, *Desarrollo de la comunidad y servicios conexos*, Nueva York, 1956.

Ésta ha sido la primera definición oficial del desarrollo de la comunidad propuesta por Naciones Unidas, repetida en otros documentos internacionales y ampliamente difundida y utilizada entre los especialistas de este campo.

En este documento se mencionan los servicios conexos, que son los proyectos específicos a través de los cuales se realizan los programas de desarrollo comunal:

- servicios de agricultura;
- servicios de nutrición;
- servicios de educación;
- educación fundamental;
- servicios de orientación y formación profesional;
- promoción de cooperativas;
- artesanías y pequeñas industrias;
- servicios sociales;
- vivienda, construcción y planificación;
- sanidad.



Hasta 1957 el desarrollo de la comunidad sólo se aplicó a las comunidades rurales. Sin embargo, el rápido proceso de urbanización que se produce en algunos países subdesarrollados, impulsa a aplicar los programas de este tipo a las zonas urbanas.

En América latina los programas de desarrollo comunal no se aplican hasta finales de la década de los cincuenta y, desde las primeras experiencias, revelan la confluencia tanto del enfoque de la organización de la comunidad como del desarrollo comunal. Lo primero se da como consecuencia de la presencia de expertos norteamericanos en la realización de los primeros programas que traen el enfoque del *Community Organization* y lo segundo, se deriva de la índole de los problemas que se confrontan.

Desde 1949 la División de Trabajo y Asuntos Sociales de la Unión Panamericana, promueve tres seminarios regionales de asuntos sociales que, de algún modo, constituyen el "lanzamiento" del desarrollo de la comunidad en América latina, aunque la expresión no tuviese un uso muy generalizado. En esos seminarios se tratan cuatro grandes cuestiones: cooperativismo, servicio social, vivienda y planificación, y educación obrera.

Los libros de la trabajadora social norteamericana Caroline Ware y su presencia personal es lo más significativo en el desarrollo de este método en América latina. La Unión Panamericana publicó las dos obras principales de esta autora: *Estudio de la comunidad* (1952, edición revisada de la que ya se había publicado en Puerto Rico) y *Organización de la comunidad para el bienestar social* (1954).

Quizás sea oportuno recordar aquí la definición propuesta por Caroline Ware sobre organización de la comunidad, que considere como "un proceso para suscitar grupos funcionales de ciudadanos capaces de ser agentes activos y responsables de su propio progreso, usando para ello como medios: la investigación en común de los problemas locales, el planeamiento y la ejecución por sí mismos de las soluciones que antes convinieron y la coordinación voluntaria con los demás grupos y con las autoridades oficiales, de modo que se obtenga el bienestar total de la comunidad".<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Caroline Ware, *Organización de la comunidad*, Washington, Unión Panamericana, 1954.

En los años sesenta aparecen las primeras versiones latinoamericanas<sup>20</sup> del desarrollo de la comunidad. El mexicano Ricardo Pozas Arciniegas elabora una metodología para el estudio de las comunidades; el costarricense Carlos María Jiménez desarrolla fundamentalmente los aspectos administrativos de estos programas y Rubén Darío Utría, colombiano, focaliza la acción comunitaria como un aspecto del desarrollo comunal. Por mi parte, intenté en esos años un enfoque global, en el que integraba una perspectiva desarrollista con ciertos aspectos metodológicos de la escuela francesa de Economía y Humanismo. En versiones posteriores he reelaborado esas propuestas. Con Herman Kruse, de nacionalidad uruguaya, se da la primera versión realizada por un trabajador social latinoamericano. Luego, Carola Ravel, economista venezolana, sistematiza parte de las primeras experiencias gubernamentales de ese país, mientras que Carlos Acedo Mendoza lo hace desde una organización no gubernamental.

En los últimos 30 años se publicaron en América latina numerosas obras sobre desarrollo de la comunidad, pero casi todos los autores son ajenos al trabajo social. Quisiera señalar algunos en particular; en primer lugar, el panameño Guillermo Medina, que desde 1966 hasta ya entrada la década del ochenta fue reelaborando su obra *Desarrollo de la Comunidad*, cuya temática y enfoque expresa también el pensamiento de la CREFAL, en donde el autor trabajó muchos años como experto. Dentro de esta institución se publica también el libro de Leonard Olen, *Evaluando el desarrollo de la comunidad* (1968). El antropólogo boliviano Hugo Torres Goitía, en 1971, procura introducir las técnicas de programación dentro de los programas de desarrollo comunal; su libro se titula

<sup>20</sup> Carlos Campos Jiménez, "Organización y desarrollo de la comunidad para el bienestar social", Guatemala, 1956 (mimeo); Rubén Darío Utría, *La acción comunal como programa de gobierno*, Bogotá, Universidad de América, 1960; Ezequiel Ander-Egg, *Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad*, Buenos Aires, Humanitas, 1964; Ricardo Pozas Arciniegas, *El desarrollo de la comunidad*, México, Universidad Autónoma de México, 1964; Herman Kruse, "Desarrollo de la comunidad", Montevideo, 1967 (mimeo); Carlos Acedo Mendoza, *El desarrollo de la comunidad en Venezuela*, Caracas, IVAC, 1967; Carola Ravel y Maritza Izaguirre, *Nuevo enfoque en desarrollo de la comunidad*, Buenos Aires, Humanitas, 1968.

*Consideraciones en torno a la programación del desarrollo de la comunidad.* Otra obra, proveniente también del campo de la antropología que tuvo “su presencia” en los años sesenta, fue el libro de T. R. Batten, *Las comunidades y su desarrollo*. Ligando el desarrollo de la comunidad a la educación, debemos señalar la obra de Rosendo Escalante y Max Miñano, *Investigación, organización y desarrollo de la comunidad*. Una obra más reciente que pretende apoyarse también en la experiencia latinoamericana, *El desarrollo comunitario*, de Rudolf Rezsphasy (1986), al margen de los aspectos rescatables de la obra (con errores básicos en la terminología utilizada), revela el ombliguismo eurocéntrico de este belga, que desconoce las obras de los autores latinoamericanos y de los organismos internacionales y nacionales que, dentro de la región, escribieron sobre el tema. Como obra publicada en los años ochenta, señalamos el *Manual de organización y desarrollo para la comunidad marginada de las ciudades* (1985), de Grissol Ponce de León García, que expresa lo que es una larga tradición en México: ligar el desarrollo de la comunidad con los programas de educación.

#### Los cambios producidos en el enfoque del desarrollo de la comunidad

Desde comienzos de los años sesenta, y de una manera cada vez más acentuada, se fue planteando el *rol* del desarrollo de la comunidad como una forma de contribuir al desarrollo nacional. El documento de las Naciones Unidas, *Desarrollo de la comunidad y desarrollo nacional* (1963), plantea de manera expresa el papel del desarrollo de la comunidad en el desarrollo global y las formas en que puede contribuir al desarrollo nacional. Al año siguiente en la reunión de expertos realizada en Santiago de Chile, convocada por la CEPAL comienza a visualizarse el desarrollo comunitario como un instrumento clave para lograr la participación popular en los planes de desarrollo. Se habla también del papel del desarrollo de la comunidad en la aceleración del desarrollo económico y social.

Por su parte el Consejo Interamericano Económico y Social

(CIES) en su reunión del año 1962, en una de sus resoluciones recomienda a los Estados miembros promover el desarrollo de la comunidad, para lograr la participación activa y consciente de la población en la ejecución de los programas incluidos en la planificación del desarrollo económico y social de cada uno de los países. Al año siguiente, en otras resoluciones, se continúa en esta línea de propósitos: que “el desarrollo de la comunidad esté en íntima relación con los planes de desarrollo” (...) “que los programas funcionen en estrecha vinculación con los organismos nacionales de planificación”.

#### A fines del siglo XX, la acción comunitaria se articula con el desarrollo local y adquiere importancia en el ámbito de las organizaciones no gubernamentales

En los años noventa ya no se habla del papel del desarrollo de la comunidad en la planificación y ejecución del desarrollo nacional (y en esto expreso mi autocrítica y rectificación de algunas de mis propuestas anteriores). Las pretensiones son mucho más modestas, y al mismo tiempo más realistas: no se trata de plantear las contribuciones del desarrollo de la comunidad al desarrollo nacional, sino en qué forma, cómo y con qué proyectos específicos se puede articular esta metodología en la acción local. El desarrollo de la comunidad se visualiza hoy como una forma de sensibilizar y motivar a la gente para que participe en la solución de sus propios problemas (especialmente los que está a su alcance resolver).

El desarrollo nacional y la planificación del desarrollo global, son ámbitos de actuación demasiado amplios y lejanos para que el “ciudadano de a pie” (que es la mayoría de la población) pueda participar efectivamente. La gente tiene la sensación de que dentro de las grandes organizaciones no puede hacer nada y, en consecuencia, si se le propone algo a este nivel, se cruza de brazos, pues sabe que no puede tener ningún protagonismo. En cambio es posible participar, de manera efectiva, en el ámbito local, en las organizaciones de base en los movimientos sociales, en las unidades de

producción o microorganizaciones económicas, es decir, en los ámbitos en donde pueden darse interrelaciones a escala humana. Se trata de aplicar el principio metódico/pedagógico de la cercanía vital conforme al cual las acciones deben realizarse en el lugar más cercano en donde está la gente o, lo que es lo mismo, en espacios a escala humana en donde el individuo puede participar en la definición de la situación-problema mediante una investigación participativa, y luego intervenir activamente en la programación de actividades, en la aplicación de las decisiones adoptadas y en la evaluación de los resultados.

El componente que siempre ha existido en casi todas las propuestas de desarrollo comunitario, ha sido el de la superación de todas las formas de autoritarismo y paternalismo, de manipulación y mediatización. Hoy esta preocupación por el desarrollo de los procesos de participación, culmina en la tendencia a la organización autogestionaria, no de la sociedad global (que escapa a lo que puede hacerse desde estos programas), sino a nivel local y a nivel de organizaciones.

Otra reformulación significativa es la que se ha dado respecto de lo que son las relaciones de los programas de desarrollo de la comunidad con la acción gubernamental. De una manera especial a partir de 1956, en el documento más importante elaborado por Naciones Unidas sobre desarrollo de la comunidad, y al que ya hemos hecho referencia, se propone una definición que por muchos años ha sido clásica y que habla de integrar o sumar los esfuerzos de la población a los de su gobierno.

El cambio que se ha producido es en relación a la idea de que “los esfuerzos de una población se suman a los de su gobierno”. Hoy, la acción comunitaria se desarrolla también, y de manera muy significativa, a través de organizaciones no gubernamentales que actúan en el ámbito de la sociedad civil. En otras palabras, no siempre el desarrollo de la comunidad (en cuanto programa que se realiza) es un hacer que se suma a los del gobierno. Existen programas impulsados por la administración pública, pero hay otros muchos que se realizan en el ámbito de la sociedad civil, no necesariamente concertados con el sector público. Más aún, en determina-

das circunstancias, se trata de actividades que se realizan “a pesar del gobierno”, y aun “en contra de los propósitos que tiene el gobierno”. También puede darse el caso de que se articulen las acciones que surgen de la sociedad civil con las responsabilidades del Estado o, al revés, el sector público promueve acciones que concierne con asociaciones y grupos que actúan en el ámbito de la sociedad civil... Lo sustancial que aquí queremos destacar es que no se trata sólo de acciones articuladas con los gobiernos, como se deduce de la definición y concepción clásica a la que hicimos referencia: los programas de acción comunitaria han ido ganando espacio en el ámbito de la sociedad civil, con el fin de transformar desde abajo la misma sociedad política y desarrollar nuevos modos de vivir.

#### Características esenciales del desarrollo de la comunidad

Es cierto que la expresión desarrollo de la comunidad, “en el corto tiempo... en el que ha sido usado con cierta amplitud, ha tenido diversos significados en diferentes países y para los diferentes estudiosos que han tratado de identificar sus elementos esenciales. A veces, la moda en el uso de los términos parece haber cambiado sin modificación evidente de contenido, desconcertando a no pocos interesados en el tema”.<sup>21</sup> Sin embargo, a pesar de esta diversidad de significados, creemos que es posible caracterizar el desarrollo de la comunidad con algunas notas esenciales.

Antes, una advertencia: decíamos que en nuestra concepción consideramos al desarrollo de la comunidad básicamente como método y como programa, aunque estimamos que es válido considerarlo también como proceso y como movimiento. Aquí vamos a distinguir sus notas esenciales diferenciando aquello que hace a su metodología de actuación y lo que concierne a su forma de organizar y estructurar los programas.

<sup>21</sup> Naciones Unidas, *Desarrollo de la Comunidad y desarrollo económico*, Nueva York, 1964.

### En cuanto a método

Considerado como método de actuación sobre la realidad, el desarrollo de la comunidad es una forma de intervención social. No es una ciencia, ni una filosofía: está en el plano de la práctica social. Consecuentemente, el desarrollo de la comunidad es una tecnología social. Se trata de un conjunto de reglas prácticas y procedimientos específicos que, mediante la aplicación de conocimientos teóricos provenientes de las ciencias sociales y de la psicología y aplicando procedimientos sistematizados a objetivos prácticos, se traduce en una serie de acciones y actividades. A través de ellas se pretende mantener, modificar o transformar algún aspecto de la realidad social buscando resultados específicos que se expresan en objetivos y metas pre-establecidas.

En cuanto a su significación última viene dada por la cosmovisión o ideología subyacente, de quienes promueven o realizan estos programas. Ésta proporciona una comprensión y significación de la realidad que se traduce, además, en el horizonte utópico que concierne al modelo que indica la forma en que debe ser organizada y funcionar la sociedad.

Se diferencia de otras tecnologías sociales por el objetivo que persigue, su modalidad operativa y el nivel en que funciona.

- En cuanto a sus **objetivos** lo caracterizamos como una tecnología social de promoción y movilización de recursos humanos e institucionales mediante la participación activa y democrática de la población, en el estudio, programación, ejecución y evaluación de programas que se desarrollan a nivel de comunidades de base, destinados a mejorar el nivel y la calidad de la vida.
- En lo que hace a sus **modalidades operativas**, el desarrollo de la comunidad no es tanto una **acción sobre** la comunidad, cuanto una **acción de** la comunidad. Se trata de esfuerzos y de acciones de base organizadas con la iniciativa y dirección de la misma gente involucrada en el programa, aunque para su "despegue" hayan necesitado de una acción exterior.
- Respecto del **nivel** en que funciona, se trata de una metodología de trabajo desde la base. Actúa fundamentalmente a nivel

psicosocial mediante un proceso de sensibilización y motivación que desenvuelve virtualidades latentes y desarrolla potencialidades en individuos, grupos y comunidades, para mejorar sus condiciones de existencia.

Como todas las tecnologías sociales, en su aspecto operativo está **configurada por la integración y fusión de cuatro componentes:**

- el estudio y diagnóstico de la realidad: problemas, necesidades, conflictos, centros de interés, recursos, etcétera.;
- la programación de proyectos y actividades a realizar;
- la realización de lo programado que, a su vez, ha estado apoyado en un diagnóstico de situación;
- la evaluación de lo que se está realizando, o de lo realizado, según los casos.

Integrando todas estas fases está la participación de la misma gente involucrada en el programa, tanto cuanto ello sea posible en cada una de las circunstancias.

Las actividades sustantivas en sí mismas tienen relativamente menos importancia que la forma de llevarlas a cabo. En otras palabras: **la actitud con que se llevan a cabo los proyectos y la forma de emprender el trabajo, es más importante que el contenido material de los proyectos.** Frente a una gran variedad de sectores de intervención, de proyectos y actividades específicas que se pueden llevar a cabo dentro de un programa de desarrollo de la comunidad, este criterio de identificación permite establecer cuándo una actividad (servicio o proyecto) es desarrollo de la comunidad. Un mismo proyecto —ya se trate de construcción de viviendas, crédito agrícola supervisado, la promoción de huertas familiares o escolares, construcción de caminos, educación de adultos, creación de unidades de producción, o lo que fuere— puede ser o no un programa de desarrollo de la comunidad. Para decirlo en breve: **no es lo que se hace sino cómo se hace, lo que constituye la sustancia del desarrollo de la comunidad.** Todo depende

de la forma y actitud de llevar a cabo las actividades. Nos explicamos: hay desarrollo de la comunidad (en cuanto metodología de actuación), cuando se promueven y movilizan recursos humanos, mediante un proceso educativo/concientizador que desenvuelve potencialidades latentes en los individuos, grupos y comunidades para tender al logro de su autodesarrollo.

La idea y la práctica de la participación de la gente (que se perfila desde las primeras definiciones y los primeros programas), termina por ser el concepto central de la teoría y práctica del desarrollo de la comunidad.

#### En cuanto programa constituido por proyectos y actividades específicas

Si bien se puede hacer desarrollo de la comunidad, o aplicar el enfoque del desarrollo comunitario a la realización de proyectos y actividades puntuales, las características del enfoque actual tiene pretensiones de ser más integral y globalizador. Dicho de una manera más científica: hoy comienza a desarrollarse una preocupación por la aplicación del **enfoque sistémico** al desarrollo de la comunidad. Es cierto que a poco de iniciadas las primeras experiencias de desarrollo comunitario, se habló del “desarrollo integral de la comunidad”. En algunos casos se entendió como una forma de superar las acciones inconexas, por una forma de “desarrollo total y equilibrado que requiera una acción concertada y la elaboración de planes múltiples”.<sup>22</sup> En otros se hace referencia a la necesidad de que los “conocimientos y las técnicas que disponen todos los servicios nacionales pertinentes, sean utilizados en forma coordinada y no en una forma aislada y fragmentaria”.<sup>23</sup> También se ha entendido el desarrollo integral de la comunidad como la forma de integrar la acción comunitaria con los planes nacionales.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> *El progreso social mediante el desarrollo de la comunidad*, Nueva York, Naciones Unidas, 1955.

<sup>23</sup> *Desarrollo de la comunidad y servicios conexos*, Nueva York, Naciones Unidas, 1960.

<sup>24</sup> Consejo Interamericano Económico y Social, 1962.

Todo esto está muy lejos de constituir un enfoque sistémico. Sólo en los últimos años se ha planteado la aplicación del enfoque sistémico al desarrollo de la comunidad, particularmente a lo que hace al diseño en la elaboración de programas y estrategias de acción. El enfoque sistémico (que aquí lo entendemos como aplicación de la teoría general de sistemas), se ha ido aplicando a diferentes campos, entre otros, a las tecnologías sociales, como forma de superar los enfoques analíticos-mecánicos que habían tenido vigencia hasta época reciente. De lo que se trata es de formular cada proyecto, y el conjunto de actividades, de tal manera que cada uno sirva de apoyo a los otros, integrando y complementando diferentes líneas o frentes de acción.

Este enfoque, que implica tanto una manera holística de abordar la realidad, una forma de pensar y una metodología de diseño, apenas está en ciernes, pero es un aspecto sustancial de lo que hoy quiere ser el desarrollo de la comunidad, si es que puede llegar a ser, en un futuro cercano, algo más o menos significativo.

#### En cuanto proceso catalizador de efecto sinérgico

Ahora bien, esta combinación de **metodología** y **programas** de desarrollo de la comunidad, desata un **proceso** que algunos consideran como un efecto “catalizador” y otros denominan efecto de “sinergia”. Se trata de una estimulación que resulta de la acción conjunta de diferentes personas que procuran el logro de un determinado objetivo, en cuanto a satisfacción de necesidades o resolución de problemas se refiere. Una sinergia es una forma de potenciación de un trabajo social realizado conjuntamente —precisamente por ser una acción de tipo comunitario— que permite alcanzar un resultado superior (en cantidad y calidad), al resultado que se podría obtener sumando el aporte de cada uno de los sujetos considerados aisladamente.