CONCEPTO, TEORIA Y METODOLOGIA DEL TRABAJO COMUNITARIO

FABIOLA CABANA VELANDIA

ALEXY MANJARREZ QUINTERO

PIEDAD PETIT JIMENEZ

Trabajo de Grado presenta
do como requisito parcial
para optar al título de -
TRABAJADOR SOCIAL.

Asesor.DR. CARLOS OSORIO

BARRANQUILLA

CORPORACION EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO SIMON BOLIVAR

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

1988

Nota de Aceptación

Aprobada en su aspecto técnico conceptual

Presidente del Jurado

Trinidad Trujillo Sánchez

Jurado

Jurado

Barranquilla, Noviembre de 1988.

DEDICATORIA

A mis padres: Victor Petit, María Jiménez quienes con su orientación y amor confiaron en mí. Sin ellos no hubiera alcanzado la meta propuesta que hoy orgullosamente les ofrezco.

A mis hermanos en especial a Luz Marina quien con su efectividad y consejo me motivó para la culminación de mis estudios.

Piedad.

DEDICATORIA

A mi hija MASSIEL JUDITH, a quien he sacrificado para llegar hasta el final de esta culminación de mis estudios dedico con amor y cariño este triunfo hoy logrado con miras hacia el futuro.

A mis hermanos, personas imprescindibles que me impulsaron a finalizar mis estudios universitarios para poder contribuir la labor desarrollada por mis padres.

Alexy.

DEDICATORIA

A mis padres: ERNESTO E ILIA, quienes creyeron y confiaron en mis capacidades para lograr las metas deseadas brindándome su apoyo y ánimo que me sirvió de eje para alcanzar un futuro que hoy es realidad.

A todos mis hermanos en especial a ALVARO quien con su abnegación y sacrificio ayudó a mi superación dispuesto siempre a colaborarme. Es grande el sentimiento que hoy me alberga al poder decirle gracias.

Y a todas aquellas personas que de una y otra forma me brindaron su colaboración para la realización de éste.

Fabiola.

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos:

A nuestro asesor de tesis, Doctor CARLOS OSORIO TORRES Vicedecano de la Facultad de Trabajo Social; por su orientación y guía en el presente trabajo de grado.

Al cuerpo de profesores de la Facultad de Trabajo Social por los conocimientos impartidos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, a quienes les debemos todo lo que hoy sabemos y hemos alcanzado para hacerse realidad este triunfo que hoy logramos.

TABLA DE CONTENIDO

	pág
INTRODUCCION	11
1. ASPECTOS CONCEPTUALES, TEORICOS Y PROCEDIMENTALES	13
1.1. ASPECTO CONCEPTUAL	13
1.2. MARCO TEORICO DE REFERENCIA	18
1.3. ASPECTO PROCEDIMENTAL	21
1.4. PROBLEMA DE ESTUDIO	21
2. LA METODOLOGIA DEL TRABAJO SOCIAL EN LA PRACTICA COMUNITARIA	26
2.1. METODOS TRADICIONALES	26
2.2. LOS MODELOS RECONCEPTUALIZADOS	29
2.3. LOS MODELOS DE INTERVENCION	33
2.4. LOS CRITERIOS DE INTERVENCION	35
2.5. LOS PROBLEMAS DE ESTUDIO	36
3. INVESTIGACION DEL TRABAJO COMUNITARIO	59
3.1. INVESTIGACION Y ESTUDIO COMUNITARIO	60
3.1.1 Observación documental	60
3.1.2. Observación directa	61
3.1.3. La entrevista	62
3.2. ESTUDIO DE LA COMUNIDAD Y PROBLEMAS ESPECIALES	67

3.3. ESTUDIO PARA LA FORMULACION DE UN DIAGNOSTICO 68
3.3.1. Definición 69
3.3.2. Objetivos del diagnóstico 70
3.3.3. Función de la teoría 70
3.3.4. Tipos de diagnóstico 72
3.4. ESTUDIO PARA LA FORMULACION DEL PROYECTO 73
4. PLANIFICACION DEL TRABAJO COMUNITARIO 80
4.1. CRITERIOS DE LA PLANIFICACION 81
4.1.1. Objetividad 83
4.1.2. Racionalidad 83
4.1.3. Compatibilidad y complementariedad 84
4.1.4. Flexibidad 85
4.1.5. Coherencia 86
4.1.6. Viabilidad y operatividad 86
4.2. DELIMITACION DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS 87
4.2.1. Infraestructura 88
4.2.2. Superestructura 89
4.2.3. Algunos requisitos para formular objetivos 89
4.2.3.1. Alcanzables 90
4.2.3.2. Concretos 90
4.2.3.3. Requeridos 90
4.2.3.4. Demandados 91
4.2.3.5. Promocionales 91
4.2.3.6. Jerarquizados 91
4.3. LA ORGANIZACION DEL TRABAJO 91
4.3.1. Investigación 92

4.3.2. Diagnóstico 93
4.4. INSTRUMENTOS DE LA PLANIFICACION 101
4.4.1. Plan 101
4.4.2. Programa 104
4.4.3. Proyecto 102
4.4.4. Descripción de las actividades a realizar 103
4.4.5. Asignaciones de recursos por actividad 103
4.4.5.1. Clasificación de los recursos 105
4.4.6. El tiempo en la planificación 106
4.4.6.1. Largo plazo 106
4.4.6.2. Mediano plazo 107
4.4.6.3. Corto plazo 107
4.5. CONTROL Y EVALUACION DEL PROCESO 107
4.5.1. Control 107
4.5.2. Evaluación del proceso 112
5. LA COMUNICACION, LAS RELACIONES HUMANAS Y EL MANEJO DE INFORMACION EN EL TRABAJO COMUNITARIO 115
5.1. LA INFORMACION: ASPECTOS TECNICOS Y SOCIALES 115
5.1.1. La información aspectos técnicos 115
5.1.2. La información aspecto social 116
5.2. LAS RELACIONES HUMANAS INTERGRUPOS Y EXTRAGRUPOS 118
5.3. MEDIOS Y RECURSOS DE COMUNICACION EN LA COMUNIDAD 126
5.4. BARRERAS EN LA COMUNICACION 129
5.4.1. Barreras fisiológicas y físicas 130

5.4.2. Barreras psicológicas 132

5.4.3. Barreras sociales 132

5.5. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION 133

5.6. COMO LOGRAR UNA BUENA COMUNICACION DENTRO DE LA COMUNIDAD 134

5.7. LABORATORIO DE COMUNICACION 137

CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS 143

BIBLIOGRAFIA 145

INTRODUCCION

El tema de la metodología aplicada a la Práctica del Trabajo Social Comunitario ocupa el contenido de este trabajo de Grado. En el que se asesorado por el comité, curricular, participamos en el proceso de sistematizar un material que se constituye en obra de consulta para los estudiantes de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Simón Bolívar para el estudio y orientación de los elementos que se integran en la práctica comunitaria.

Son varios los intentos que se han hecho por elaborar este trabajo con anterioridad y poner a la disposición de estudiantes y profesores un documento que recoja las experiencias docente y discente de la Facultad que sistematiza las unidades de estudio: conferencias, seminarios, tesis de grado, obras como el libro del Doctor Jorge Díaz; Historia del Trabajo Social, surgidas de la experiencia y la presencia de la Facultad en las comunidades populares de la ciudad de Barranquilla.

Estos propósitos se exponen en un trabajo de investigación

teórico-práctico basado en la metodología científica sobre el criterio hipotético de que el método y concepto. La teoría son elementos que surgen de una reflexión de la práctica y se orientan como guía y sustento de ella a fin de instrumentarla. Procedimentar y conceptualmente en la definición de procesos y recursos y formas para que los resultados conduzcan a nuevas formas de enfrentar los problemas; los resultados de este trabajo se han distribuido en cinco capítulos en los que se desarrollan los aspectos conceptuales teóricos y procedimentales lo que se refiere a la metodología del Trabajo Social en la Práctica Comunitaria a la intervención del profesional en la comunidad en la investigación del trabajo comunitario a su planificación, y finalmente al uso y administración de la comunicación, los medios y técnicas de comunicación, los recursos humanos y el manejo de información en el trabajo comunitario, tiene sus limitaciones en la medida en que la tarea a desarrollar es ambiciosa e implica labor y esfuerzos a largo plazo.

1. ASPECTOS CONCEPTUALES TEORICOS Y PROCEDIMENTALES DEL TRABAJO COMUNITARIO

En este capítulo se desarrollan los aspectos básicos del trabajo comunitario que constituyen la base para la comprensión de los aportes siguientes del estudio.

1.1. ASPECTO CONCEPTUAL

Toda práctica que se constituya en fuentes de conocimientos y cultura debe ser expresada mediante una terminología que defina sus componentes, sus actividades, su dinámica, sus problemas y limitaciones, sus logros en forma clara y precisa para quienes viven experiencia, quienes la analizan y convierten en conocimientos sean comprendidos por quienes la reciben en realidad de receptores de la cultura universal o de estudios específicos del tema. Conceptos cuya definición es obligatoria en este tema son los de: Comunidad, componentes del proceso comunitario, elementos de la práctica comunitaria, infraestructura, superestructura y estructura comunitaria, trabajos social comunitario, metodología del trabajo comunitario y otros, como junta administradora local

y comuna que en razón de los cambios y reformas del Estado en Colombia han entrado a representar los últimos procesos en la materia.

El concepto de comunidad se refiere a una localidad orgánica que crece continuamente por vida, todos sus miembros o simples ciudadanos tienen participación en su crecimiento y desempeñan un papel responsable; los organismos oficiales y privados al igual que las organizaciones cívicas son medios a través de los cuales los ciudadanos se organizan y se ayudan entre sí; son productos de los esfuerzos del pueblo y a su vez contribuye al desarrollo del mismo, del bienestar de la comunidad de los que proceden los recursos disponibles para el pueblo y el uso que se hace de ellos, es la responsabilidad de todos. La organización de la comunidad es el medio de promover el mejoramiento general y de objetivos específicos. Su propósito es hacer que los recursos de la comunidad llene las necesidades del pueblo estimulando la iniciativa del mayor número de personas por medio de su participación voluntaria, todo programa de organización de la comunidad trata de echar raíces en la vida comunal y florecer ininterrumpidamente en actividades espontáneas; el Trabajo Social comunitario es una forma de Trabajo Social cuya finalidad consiste en fomentar en los miembros de la comunidad aquellos procesos que mediante una conciencia de las necesidades contribuyan a lograr su solución, la creación

de los servicios correspondientes: los agentes de este proceso son los Trabajadores Sociales que poseen; las formas de acción del Trabajador Social comunitario que es más importante en la utilización de las fuerzas representadas por las asociaciones básicas o grupos sociales o cultural, la redistribución y finalmente la búsqueda de los esfuerzos que realizan esos distintos grupos. Para reconocer objetivamente, formulando y analizar las necesidades y dar una solución adecuada y asegurar la administración y fomento de las actividades creadas, de esta manera el trabajo comunitario sería sí un agente de organización y coordinación frente a la realidad social, el Trabajo Social comunitario se propone fomentar en los miembros de la comunidad aquellos procesos que mediante una conciencia de las necesidades contribuyen a lograr su solución, en especial mediante la creación, la administración y desarrollo de servicios correspondientes de otra manera el trabajo comunitario se origina a través de la Alianza para el Progreso que intentaban constituir a la comunidad en unidad autogestionaria capaces de ejecutar microprogramas de desarrollo.

La organización de la comunidad es una expresión equivalente a desarrollo de la comunidad que a veces se utiliza en lugar de ésta o de manera combinada "Organización y Desarrollo de la Comunidad".

Las comunidades según su desarrollo histórico se dividen en: comunidad primitiva, comunidad esclavista, comunidad feudalista, comunidad capitalista y comunidad socialista. Según su tipo: en comunidad rural y comunidad urbana .

Comunidad rural. Es aquella donde el hombre labora para producir las materias primas como la pesca, ganadería y agricultura, mientras que la comunidad urbana se da la actividad manufacturera la cual va a transformar la materia prima en mercancía, la industria y los bancos etcétera.

La Junta de Acción Comunal es una asociación cívica sin ánimo de lucro compuesta por vecinos asociados. Su finalidad es preparar cívicamente a los ciudadanos para que participen activamente en los planes y programas mismos, organizar diferentes sectores de la comunidad para que tomen conciencia de sus deberes y derechos de tal manera que puedan trabajar en las transformaciones de sus necesidades, capacitar a sus afiliados para que trabajen con eficiencia en el desarrollo de la comunidad, establecer planes y programas que se hacen en la comunidad.

Los principios de la Acción Comunal son:

Libertad de asociación y retiro de los afiliados, igualdad de derecho y obligaciones de los afiliados, participación

democrática de liberación en la cual cada afiliado tiene voz y voto, ausencia de cualquier tipo de descriminación y especial por razones religiosas, políticas y culturales, la duración de la Junta de Acción Comunal es indefinida pero se liquidará por voluntad de los afiliados y mandato legal.

Infraestructura. En un sentido restringido los servicios esencial que debe disponer un país para viabilizar el desarrollo económico tales como: carreteras, centrales de energía, puentes, canales, ferrocarriles, comunicaciones, acueductos, alcantarillado, vivienda y educación.

La infraestructura es financiada por los fondos políticos esto significa que la inversión debe ser estatal. Estas inversiones si no son administradas eficientemente no siempre rinde beneficios, razón por la cual no son atractivos para la empresa privada aunque beneficien a toda la economía en muchas ocasiones son indispensable para impulsar el desarrollo económico; el término se aplica para concluir los gastos públicos en el mantenimiento de la salud, educación y otras necesidades de la población.

Superestructura. Compuesta por el conjunto de ideas sociales, políticas, jurídicas, filosóficas y religiosas etcétera.

Administración local. Forma de organización pública investida

para administrar un conjunto de asuntos públicos dentro de un territorio relativamente pequeño delimitado administrativamente, según disposiciones legales vigentes con la expresión administrativa local se hace referencia al gobierno municipal.

Comuna. Las comunas latín comunis, comunidad administrativa, la comuna es la entidad de carácter municipal de muchos países de América del Sur. (municipios, comunidad colectiva), la comuna es la entidad administrativa de base colectiva en la República Popular de Chile.

1.2. MARCO TEORICO DE REFERENCIA

Así como es necesario una base conceptual para desarrollar con propiedad la comprensión explicación y trasmisión y recepción de los objetos, procesos, objetivos, actividades, tareas y proyectos comunitarios es necesario igualmente contar con el respaldo de un fundamento teórico que sintetice.

La experiencia universal en obras , en artículos, en ensayos, estudios, tesis de grado y demás medios y formas de comunicación la experiencia acumulada de largos años de práctica comunitaria , de proyección comunitaria, de estimulación con las comunidades y de participación en los proyectos y vivencias de las comunidades según sus clases y tipo y según

sus condiciones socioeconómicas, sus niveles de pobreza, su capacidad de interacción, sus niveles de solidaridad, antagonismos y pertenencia.

La preocupación por la vida, la problemática y el desarrollo comunitario no es nueva , pero si es nuevo el nivel de con ciencia que se ha desarrollado en la humanidad de que la solución a los problemas de la humanidad está en el trabajo comunitario, lo que se refleja en la amplia gama de referencias bibliográficas que existen sobre el tema y que resultan en niveles de trabajo científico de una amplia gama de monografía sobre experiencia comunitaria; de proyectos y planes de gobierno que sustentados en estructuras macrosociales se especifican en proyectos microsociales a desarrollarse en comunidad específica.

La literatura clásica del trabajo comunitario puede decirse que arranca con Carolina Ware que sistematiza en forma práctica la experiencia clásica del Trabajo Social Comunitario de sus recursos en los sistemas de El Bufelt Hamburgo, Londrés y otras en las que ciudades distribuidas en distritos eran representadas por sus líderes y organismos comunitarios ante los elementos centrales del poder. Y luchaban así en forma organizada por la atención y solución de los problemas de sus respectivas comunidades. (Comuna, distritos, barriada). Por otra parte encontramos a Ezequiel Ander-Egg

quien en su obra metodología y práctica del desarrollo comunitario, nos demuestra cada una de las pautas que debemos seguir en el trabajo a nivel comunitario, empleando de esta manera técnicas, métodos y los diferentes niveles de intervención del Trabajador Social a nivel comunitario; en la historia del Trabajo Social cuyo autor el Doctor Jorge Torres Díaz, nos describe de una manera profunda y concisa cada una de las etapas de cambio que ha tenido el Trabajo Social a través de los años. Este análisis nos lleva desde la etapa clásica del Trabajo Social, hasta la reconceptualización señalándonos el mismo tiempo, cada uno de sus pioneros entre los que encontramos a Juan Luis Vides, Mary Richmon, también el autor nos señala cada uno de los métodos de intervención del Trabajo Social, método básico, método único llevándonos hacer comparaciones entre las distintas etapas, las funciones del Trabajador Social se ven enmarcadas hacia la ayuda en el campo comunitario Amanda Gómez Gómez en su obra "esencia de la acción comunal" nos hace énfasis al trabajo comunitario en toda su esencia y técnicas grupales, utilizadas para el trabajo en comunidad, el desarrollo de las técnicas grupales buscado por medio de ésta una integración y desarrollo de las comunidades en general. La supervisión de práctica comunitaria como fundamento de la formación del profesional del Trabajo Social escrito por Consuelo Cardona además es un reflejo de la importancia de la práctica en la formación del Trabajador Social ya que de esta manera va

a desarrollar su perfil profesional en cada uno de los campos de intervención en que les toque desenvolverse como profesional. Y de esta manera ir aumentado sus experiencias las cuales más tarde le servirán en los roles que le toque desempeñar.

Estos textos al igual que cada una de las tesis encontradas en la Biblioteca de la Universidad Simón Bolívar nos han servido de referencia para recopilar cada uno de los conceptos emitidos anteriormente.

En la tesis el grupo como elemento vital en la intervención del Trabajo Social en el proceso y desarrollo de la comunidad el trabajo institucional de Siria Guerra e Isabel Molina nos demuestra la importancia del grupo como factor indispensable en el proceso de práctica de todo Trabajador Social; las incidencias de los métodos tradicionales y las nuevas tendencias metodologías en Trabajo Social resalta de una u otra forma las innovaciones en cuanto a metodología y nuevas a técnicas a desarrollar dentro de los métodos tradicionales que viene usando el Trabajador Social etcétera.

1.3. ASPECTO PROCEDIMENTAL

Se trata en esta pauta de analizar los procedimientos, etapas y fases del trabajo comunitario en lo que se refiere a la

agente externo que se aproxima a ella. Y en lo que se refiere a la comunidad, comunidad social.

En cuanto al proceso que vive el agente externo que se aproxima a la comunidad, en una presentación de servicio social pueden agruparse según el Doctor Carlos Osorio en tres etapas fundamentales: De iniciación, de apropiación y desarrollo.

La etapa de iniciación, es la etapa de toma de contacto de aproximación inicial, de inducción y empalme con grupos anteriores, de integración a la realidad, de estudio de la realidad, de asimilación de los proyectos y programas que las instituciones, las organizaciones y líderes estén desarrollando, de asimilación y comprensión de la cultura comunitaria es una etapa básica para las futuras acciones del profesional y de ella depende el futuro fuego de papeles y el desempeño del profesional.

La etapa de iniciación se caracteriza fundamentalmente porque de un estado de acumulación de juicios e ideas de otras personas, el trabajo comunitario pasa a otro en que a desarrollado juicios y diagnóstico elementales, preliminares a partir de los cuales inicia la segunda etapa de su trabajo.

La etapa de apropiación es como su nombre lo indica, produc-

to del perfeccionamiento del trabajo anterior del proceso de madurez, solidez de los juicios y formulaciones de la comprensión de la cultura, el comportamiento de la comunidad, de su idiosincracia y de los problemas fundamentales.

Las fases de la primera etapa se repiten pero en un nivel que hace del estudio de la comunidad del juego de papeles de la interrelación, un instrumento valioso, orientado a la formulación de objetivos, de proyectos y programas en forma de propuestas a ser discutidas, mejoradas, controladas, se preocupa mucho el trabajador comunitario por el grado de participación de la comunidad, lograr niveles mínimos de participación y mejorarlos cada vez más, es una decisión y un elemento fundamental del trabajo que se incrementa con el trabajo de grupo. La atención de casos, la verificación de procesos, de capacitación, educación social, mejoramiento de la comunicación, el fomento y desarrollo de liderazgos, mientras el énfasis del trabajo de los líderes está en lo material, en la infraestructura, la salud, la educación, la recreación y la labor del trabajo comunitario está en las personas en el juego de papeles, en los niveles de solidaridad, que se desarrollan en la capacidad de determinar objetivos, proyectos y políticas en el desarrollo de oportunidades para desempeñar nuevos papeles en el mejoramiento de la personalidad social de los participantes.

La tercera etapa o etapa de desarrollo es para el trabajador comunitario aquella en que logra su asentamiento y aceptación en el medio y posee un conocimiento bastante íntimo de la comunidad, un diagnóstico muy objetivo de la situación y una valoración muy exacta de las posibilidades del medio en general, de los grupos y personas en particular, es la etapa en que el trabajador puede establecer un diseño muy apropiado de proyectos y programas de trabajo elaborados en base a su experiencia con un nivel de aceptación y participación, la distribución en el tiempo (cronograma de las acciones a ejecutar).

Las metas (que son el cumplimiento de objetivos y actividades en un plazo determinado.

1.3.1. La inducción al proceso. La etapa de iniciación en el caso de estudiantes practicantes o de promotores, de trabajadores o líderes comunitarios, desarrolla una fase que se denomina de inducción al proceso y comprende, la internalización de la dinámica comunitaria, de sus estructuras, de organización y su infraestructura.

Es una fase instructora en la que el trabajador, según su calidad, recibe de otras personas experiencias y contenidos que constituirán la base de proyección comunitaria de sus primeros programas de trabajo, de sus primeras

metas y objetivos y aún de sus primeras formas y tácticas de trabajo y de interrelación con las personas.

En la inducción, el trabajador comunitario es informado y capacitado para desempeñarse específicamente en una comunidad dada, en circunstancias concretas. Es a partir de ella, en que se aplicará la teoría general de la comunidad, en sus aspectos psicosociales a la proyección de un caso concreto y en una realidad determinada.

Para realizar la inducción de un nuevo personaje al teatro comunitario, la técnica más usual y efectiva, es la entrevista personal del inducido, con los personajes de la realidad, como ejercicio básico de las relaciones humanas en pos de lograr la aceptación del medio.

1.3.2. Aspectos Generales de la Apropiación y Desarrollo del Proceso Comunitario. En su aspecto más humano, la apropiación consiste en un estado que expresa el sentirse inmerso en un proceso, parte de él, con claridad sobre su dirección y sobre las posibilidades que pueda lograr en él.

Apropiarse de un proceso no es hacerse dueño o jefe de las actividades, recursos y objetivos trazados. Es, comprenderlo, poder identificar los problemas reales de los

aparentes, sus prioridades e interrelaciones, sus tendencias, la capacidad de participación de las personas, la capacidad e intención de aportar a las actividades; el liderazgo latente, el potencial y el manifiesto.

Es un nivel de mantener en el trabajo, en el que los juicios proceden cada vez más de la comprensión teórico-práctica y no, de los agentes externos y extraños al medio que se caracteriza por la posibilidad de pronunciarse programáticamente sobre la realidad, sus problemas y prioridades.

2. LA METODOLOGIA DEL TRABAJO SOCIAL EN LA PRACTICA COMUNITARIA

Los métodos tradicionales:

2.1. METODO DE TRABAJO SOCIAL DE CASOS

Este método es definido como proceso para ayudar al individuo a afrontar con eficiencia sus problemas, mediante acciones para que existan cambios normativos en la conducta de equilibrio individual.

2.1.1. Origen del Método de Casos. Entre los pioneros de la asistencia social tenemos: Juan Luis Vives, San Vicente de Paúl, Octavia Hill, Federico Chalmers, Edwin Chawich, Federico Ozanon, Edward Denisen y Mary Richmand, los cuales dieron las bases para así constituir el primer método específico del trabajo social.

Todas las propuestas dadas por estos pioneros, especialmente la formulada por Federico Chalmers de investigar las causas del desamparo; Federico Ozanon, ingenió las visitas

METODOLOGIA CLASICA

Características Método	Trabajo social de casos
Autor	Mary Richmond
País y Año de origen	EE.UU., 1917.
Proceso	Estudio Diagnóstico Tratamiento
Técnicas	Entrevistas Cuestionarios Visitas domiciliarias Observación Terapias
Bases teóricas y conceptuales de apoyo	Psicología Psicoanálisis Medicina (Funcionalismo-positivismo)
Funciones operativas por desarrollar mediante el método	Adaptación - Ajuste Proveer - Asistir Socorrer - Prevenir Promover - curar Autodeterminación

a domicilio, dieron las bases para el estudio de cada caso, la cual planteaba que la rehabilitación de las personas pobres debía llevarse a cabo después de un estudio profundo de sus condiciones y varias charlas con el individuo problema y sus familiares.

En 1917, Mary Richmond, en su obra "Social Diagnosis", el cual permite una progresión profunda al individuo afectado; este proceso planteado es una metodología planteada para realizar un diagnóstico social en función de los datos recopilados por el trabajador social.

2.1.2. Proceso Clásico del Trabajo Social de Casos.

- Estudio Social
- Diagnóstico
- Tratamiento

El estudio: Es el que recoge la información sobre el cliente, su medio y la situación que lo aflige; el análisis de los datos se realiza teniendo en cuenta las teorías psicosociales, y de esta manera detectar el origen del problema y establecer los correctivos necesarios.

El Diagnóstico: Enfoca el problema, la búsqueda de nuevos hechos, su confrontación y las deducciones lógicas dando

al mismo tiempo las alternativas de solución; el diagnóstico trata de identificar la naturaleza del problema, y exige cierta estructura planificada.

El Tratamiento: Conduce a terapia y a la prestación de servicios adecuados al diagnóstico formulado. Este plantea el logro de objetivos de acuerdo al problema, capacidad de autosuperación, recursos disponibles y los núcleos a intervenir (familia, grupo y comunidad).

El trabajo social de casos se aplica de acuerdo a las condiciones específicas de cada situación problema.

2.2. METODO DE TRABAJO SOCIAL DE GRUPO

2.2.1. Origen. Este método se reconoce oficialmente en 1946, en la Reunión de la Conferencia Nacional de Trabajo Social en Búfalo, Nueva York, promovido por grupos de la Asociación Americana Para el Estudio del Trabajo Social de Grupos.

En esta reunión Grace Coyle, Decana de Trabajo Social de Grupo, expresó que la experiencia de diez años de labor en la Asociación Americana y el dilema de los expertos si deberían ser educadores de grupo o trabajadores sociales, todo esto llevó a reafirmar que 1946 era el año de

referencia formal para el Trabajo Social y a partir del cual se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

1. El Trabajo Social de Grupo tiene sus raíces en las primeras formas de asistencia social organizada, cuando se hace necesario atender a los indigentes en las parroquias o corporaciones.

2. Las luchas sindicales para conquistar la jornada de ocho horas de trabajo, ocho horas de estudio y ocho horas de descanso, sentaron las bases para la solidaridad, la unión, la unidad para la conquista de sus reinvindicaciones y bienestar.

3. Los aportes de las Ciencias Sociales: Sociología, Psicología, Ciencia Política, Psiquiatría.

En 1930 aparecen escritos, "Trabajo de Grupo Terapéutico", El Grupo y la Higiene Mental, "Democracia, Acción y Salud".

En 1940 surgen las publicaciones del famoso educador Jhon Dewey, que sirvieron de guía a la Asociación Americana para el Estudio de Trabajo Social de Grupo.

4. La práctica de grupo más los aportes de Charity Organization Societices de Estados Unidos promotora del acerca-

miento entre vecinos y la modalidad de autoayuda.

5. Experiencias de Asociación Americana fundada en 1936 para atender el estudio de las necesidades grupales y relaciones humanas.

6. La crisis de los sectores populares por la recesión económica de 1930 en los Estados Unidos y la aguda situación de la Segunda Guerra Mundial que obligó a trabajar en grupo con los afectados.

En 1949 la Asociación Americana de Trabajo de Grupo publicó un informe defendiendo el trabajo social, delimitando sus objetivos, funciones y técnicas.

El informe plantea:

El trabajador de grupo capacita diferentes clases de equipos de tal forma la interacción del grupo y del programa de actividad con que contribuyen al crecimiento del individuo y a la consecución de metas sociales deseadas; el trabajador de grupo intenta que las decisiones surjan como consecuencia del conocimiento y participación de las ideas y de las experiencias que provocan aquellas relaciones con otros grupos y con la comunidad que contribuyen a la ciudadanía responsable, a la comprensión entre grupos de

la comunidad, culturales, religiosos, económicos y la participación en la constante mejora de nuestra sociedad, principalmente: La oportunidad para cada individuo de realizar sus capacidades libremente, de respetar y apreciar a otros, asumir sus responsabilidades y mantener constantemente esa sociedad.

7. Otro factor es la caracterización y empleo del trabajo social de grupo, lo constituyó el acelerado desarrollo de las fuerzas productivas de la sociedad industrial, la cual aumenta la tecnificación y con ella la necesidad de mantener los grupos operativos en la empresa para disminuir tensiones o en proyectar las nuevas formas de vida.

2.2.2. Proceso Clásico Tradicional del Método de Trabajo Social de Grupo (T.S.G.).

- Estudio social de grupo
- Diagnosis social y plan de tratamiento
- Tratamiento

El Estudio Social: Es la fase de recolección de datos del grupo en sí, de cada uno de los integrantes y del medio circundante.

Se tiene en cuenta la observación, entrevistas, los cuestio-

narios, visitas domiciliarias, etcétera.

El diagnóstico y plan de tratamiento: Es la sistematización de datos obtenidos de la vida del grupo y los componentes individuales, los cuales establecen los indicativos que caracterizan el problema del grupo, sus relaciones dan lugar al establecimiento de alternativas.

El Tratamiento: Es la búsqueda de soluciones a la problemática y conflictividad del grupo mediante la ayuda institucional, autoayuda y rehabilitación.

El Trabajo Social de Grupo se tenía como un método para ayudar a las personas, proporcionándoles experiencias de grupo cuyos fines son: El desarrollo de la persona hacia su potencial individual, mejoramiento de las relaciones y las actitudes de la función social y la acción social.

2.3. APLICABILIDAD DE LOS METODOS TRADICIONALES

La metodología clásica es aplicable en el campo comunitario en la medida en que en nuestro desarrollo profesional encontramos casos (grupales, individual, colectivos); casos que como profesionales nos competen utilizando procesos destinados para cada caso de acuerdo a los problemas que se nos presenten.

METODOLOGIA CLASICA

Características / Método	Trabajo Social de comunidad
Autor	Conferencia Nacional de Trabajo Social
País y Año de Origen	EE.UU., 1947
Proceso	Estudio Diagnóstico Planeamiento Ejecución Evaluación
técnicas Bases teóricas y conceptuales de Apoyo	Observación - Entrevista Dinámicas de grupo - Sondeos Estadísticas - Encuestas Sociología - Economía Antropología - Planeación Administración (Estructuras - funcionalismo)
Funciones operativas por desarrollar mediante el Método	Adaptación - ajuste Proveer - Asistir Socorrer - Prevenir Promover - Organizar Desarrollar

2.4. METODO DE ORGANIZACION Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD METODOS Y TECNICAS DE INTERVENCION EN CASOS, GRUPO Y COMUNIDAD

2.4.1. Origen. El espacio geográfico delimitado en parroquias, barrios, municipios, Estados o Naciones, congrega a pocos y millones de personas con características y proceso de desarrollo diferentes; pero con problemas similares como la marginalidad o la contaminación ambiental, para ciertos territorios.

El trabajador social no está ajeno a estos problemas sociales, culturales, económicos, habitacionales, infraestructurales, familiares, vecinales, etcétera.

Los pioneros de la asistencia social organizada, comprendieron que los problemas y necesidades insatisfechos sólo se solucionaban con la participación constante de las mayorías implicadas, orientándolas en la búsqueda de sus objetivos.

Los pensadores como Juan Luis Vives, Benjamín Thompson, Octavia Hill, Federico Ozanon, introducen la formalidad de la asistencia social organizada y permanente a través de los medios como la comunidad.

Thomas Chalmers en 1865 dividió su parroquia en vecindarios como un responsable, el cual distribuía la ayuda.

En Alemania en la ciudad de Elberfeld se retomaban todas las experiencias anteriores y se realizó un plan metodológico.

1. División de la ciudad en sectores
2. Estudio de las necesidades de cada sector
3. Estudio de las necesidades de los pobres del sector
4. Prevención de problemas derivados de la pobreza
5. Rehabilitación de los indigentes
6. Supervisión del trabajo por medio de un comité
7. Suministro de ayudas materiales

Octavia Hill, luchadora de las viviendas insalubres, puso en marcha a partir de 1965 un plan comunitario en los barrios pobres de Londres para mejorar la vivienda y la salud. Fundó la sociedad de los comunes en Londres con el fin de constituir viviendas, parques y lugares de recreo.

Las organizaciones de caridad, también emplearon sus propios métodos de comunidad; en 1908 se crearon los primeros Consejos de Asistencia Social a la Comunidad en Estados Unidos, al igual que las Cajas de Beneficiencia de la comunidad.

El 1943 la Conferencia Nacional de Servicio Social de los Estados Unidos conceptuó sobre la noción de organización de la comunidad.

La organización de la comunidad se puede describir como el arte de descubrir necesidades sociales, creando, coordinando los agentes instrumentales a través de los cuales los talentos y recursos pueden ser dirigidos hacia la realización de los ideales.

Los principales elementos usados en este proceso son la investigación, interpretación, conferencias, organización de grupos y acción social, etcétera.

En 1947 se publicó una obra muy imperante titulada "Community Organization for Social Welfore", la cual plantea que el trabajador social debe ayudar a la gente a encontrar medios afectivos de trabajar en cooperación con otros, para mejorar los recursos de la comunidad.

En 1950 la Organización de las Naciones Unidas dice que el desarrollo de la comunidad son todos aquellos procesos en los cuales los esfuerzos de una comunidad se suman a los del Gobierno para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de todas las comunidades.

En 1954, Carolina Ware en su obra "Estudio de la Comunidad" nos señala que la comunidad es un proceso para suscitar grupos funcionales de ciudadanos capaces de ser los agentes activos y responsables de su propio progreso usando para ello como medios activos: La investigación de los problemas locales, el planteamiento y la ejecución por sí mismos de las soluciones que antes convivieron.

En 1958 la Organización de las Naciones Unidas define el desarrollo de la comunidad como: El proceso por el cual el propio pueblo participa de la planificación y en la realización de programas que se destinan a elevar el nivel de vida.

Esto implica la colaboración indispensable entre los gobiernos y el pueblo para ser eficaces esquemas de desarrollo viables y equilibrados.

2.4.2. Proceso Clásico Tradicional.

1. Estudio Social de la Comunidad
2. Diagnóstico Comunitario
3. Planteamiento
4. Ejecución
5. Evaluación

Estudio de la comunidad: Comprende la recolección de datos históricos, geográficos, ecológicos, antropológicos, económicos, sociales, culturales, políticos y servicios, infraestructuras que posee un determinado territorio geográfico previamente delimitado.

El diagnóstico es el análisis pormenorizado de los hechos, fenómenos, problemas y circunstancias de la vida comunitaria para deducir prioridades en base a situaciones fundamentales como las necesidades sentidas y reales y los niveles de participación; el diagnóstico comunitario se constituye en radiografías que analizan los diferentes factores interrelacionados e interdependientes para establecer jerarquías y alternativas de acción prioritaria.

El Planteamiento: Es la resultante del análisis diagnóstico que da lugar a planes de ejecución previamente definidos según sus objetivos.

La Ejecución: Es la realización de los planes, programas y proyectos que se reducen a actividades concretas dinamizadas por los habitantes de la misma comunidad como agentes de su propio desarrollo.

La Evaluación: Es un proceso para medir limitaciones y alcances en función de la realidad social, los intereses

METODOLOGIA INTEGRADA

Características / Método	Método integrado
Autor	Antonia Suárez de Ortiz
País y Año de origen	Puerto Rico, 1959
Proceso	Estudio Diagnóstico Ejecución (Tratamiento) Evaluación
Técnicas	Observación Entrevistas Cuestionarios Encuestas Visitas Domiciliarias
Bases teóricas y conceptuales de Apoyo	Sociología Psicología Economía clásica Historia Administración
Funciones operativas por desarrollar mediante el método	Ajuste - Adaptación Proveer - Asistir Promover - Asesorar Prevenir Inter-Acción Social

de la comunidad y las políticas sociales vigentes en la superestructura del Estado.

Aplicabilidad en el campo comunitario: El método de trabajo social de casos en nuestro campo comunitario lo estamos utilizando con las visitas domiciliarias donde entramos en contacto con las familias.

El primer contacto se efectuó con el diálogo donde las personas poco a poco han entrado en confianza y nos han comunicado lo expuesto.

Se utilizan además las visitas domiciliarias cuando dentro de la comunidad se detecta un caso en especial.

2.4.3. Los métodos reconceptualizados

- Método integrado
- Método de concientización
- Método básico
- método único

2.4.3.1. Método integrado

Origen: En 1959, en Puerto Rico y lo introdujo Antonio Suárez de Ortiz, el cual designó la integración de los

procesos de casos, grupo y comunidad, los cuales considera susceptibles de cambiar en cualquier acción profesional.

Sus fases son las siguientes:

TIPO A	TIPO B
Estudio	Estudio
Diagnóstico	Diagnóstico
Ejecución (Tratamiento)	Formulación
Evaluación	del plan
	Tratamiento

El tipo A y B no cambian en su esencia, son dos formalidades operativas con racionalización común.

2.4.3.2. Proceso del Método de Concientización. El siguiente proceso, no es fiel a la concepción original adecuada y complementada por otras teorías que han enriquecido su práctica.

Sus fases son las siguientes:

1. Investigación del área
2. Formación de círculos de cultura con los habitantes del área.
3. Sistematización y codificación de problemas a través de los círculos.

4. Tematización de la problemática

5. Descodificación temática de la realidad frente a los habitantes del área para su cuestionamiento y concientización

6. Deducción de temas generadores de concientización

7. Acción colectiva para la transformación de la realidad del problema

Los pasos originales del método de Paulo Freire en su enfoque pedagógico para el cambio de estructuras mentales son:

- Delimitación del área
- Investigación temática
- Codificación
- Descodificación
- Ejecución
- Evaluación

2.4.3.3. Método Básico. En 1969 la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica de Chile publica un mimeografiado que recorrió América Latina titulado "Metodo Básico" definido políticamente como una opción para los cambios estructurales de la sociedad capitalista dependiente como Chile.

2.4.3.3.1. Proceso del Método Básico.

1. Investigación u observación significativa

- Aproximaciones sucesivas
- Investigación social
- Investigación temática
- Aportes de la planeación social a la observación

2. Interpretación diagnóstica

- Planteamiento de los problemas y jerarquización de acuerdo a urgencias de solución

3. Planificación o programación

- Plan
- Programas
- Proyectos
- Acciones

4. Ejecución

- Organizar, dirigir, administrar lo planeado.

5. Evaluación

- Confrontar lo programado con lo realizado, medir los objetivos alcanzados, revisar el proceso, disminuir los grados de error.

2.4.3.4. Método Unico. La tendencia a confundir y emplear indistintamente el método integrado básico y único es muy

Características / Método	Método Unico
Autor	U. de Concepción
País y año de origen	Chile, 1971.
Proceso	Investigación Diagnóstico y evaluación del plan y programación Ejecución Evaluación
Técnicas	Observación - Entrevistas Comunicación -Cuestionario Motivación - Escalas de actitudes - Test Dinámicas de grupo Sociometría
Bases teóricas y conceptuales de Apoyo	Ciencias Sociales Epistemología Administración Planeación
Funciones operativas por desarrollar mediante el método	Capacitación Educación Social Investigación Social Planeación Social Concientización Asistencia social Movilización Promoción

frecuente, de los tres métodos el único es el menos difundido y conocido por el gremio de trabajadores sociales por la dificultad de su operacionalización.

El método único señala como objetivos profesionales, la obtención de la transformación social a través de la acción racional, realizada por hombres que han tomado conciencia de su valor y dignidad personal.

Los elementos predominantes del método se concentran en cuatro funciones:

1. Funciones de educación social

- Capacitación social básica
- Capacitación técnica básica
- Cambio de estructuras mentales

La Educación Social se apoya en el método psicosocial de Paulo Freire al cual adiciona la fase de ejecución.

Las fases del método son:

1. Delimitación del área
2. Investigación temática
3. Codificación

METODOLOGIA INTEGRADA

Características / Método	Método Básico
Autor	U. Católica de Chile
País y año de origen	Chile, 1969
Proceso	Investigación social Interpretación/diagnóstico Planeación Programación Ejecución/Programática Evaluación
Técnicas	Observación planeada Entrevistas Técnicas de registro Diario de trabajo Talleres con los pobladores
Bases teóricas y conceptuales de Apoyo	Materialismo histórico y dialéctico Política social y teoría del valor Sociología de la dependencia
Funciones operativas por desarrollar mediante el método	Organización Concientización Educación social Administración Cambio social

METODO DE INTERVENCION EN TRABAJO SOCIAL

Método Características	Acción transformadora
Autor	Manuel Zabala
País y año de origen	Colombia, 1969
Proceso	Asimilación (ir) Acomodación (llegar) Proyección (volver)
Técnicas	Observación Diario de campo Diario fichado Célula de campo Expresión artística
Bases teóricas y conceptuales de Apoyo	Ciencias sociales Base antropología Filosofía Epistemología
Funciones operativas por desarrollar mediante el método	Educación social organización Transformación

4. Descodificación

5. Ejecución

6. Evaluación

2. Funciones de investigación social

1. Investigar la realidad

2. Investigar las instituciones de bienestar social

3. Investigar el campo de servicio social

La metodología implementada es:

1. Sentimiento del problema

2. Delimitación del tema

3. Formulación de hipótesis

4. Diseño de la investigación

5. Trabajo de campo

6. Análisis de interpretación de datos

7. Informe final

3. Función de Planificación Social: Consiste en el diseño de políticas sociales a nivel nacional y para contribuir al cambio de estructuras.

La metodología de esta función es:

1. Diagnóstico

2. Determinación de metas y medios

3. Discusión y decisión

4. Elaboración del plan

5. Ejecución

6. Evaluación

4. Función Asistencial para solucionar los problemas inmediatos.

1. Conocimiento del medio

2. Diagnóstico

3. Programación

4. Ejecución

5. Evaluación

2.4.3.5. Aplicabilidad de los métodos reconceptualizados. Estos métodos son importantes en el campo comunitario para intervenir en la comunidad, con la utilización de estos métodos logramos obtener la información correcta de lo que se va a intervenir.

2.4.4. Modelos de intervención en trabajo social

- Método de acción transformadora
- Método de intervención en la realidad
- Método de militancia y compromiso

- Método del Materialismo Histórico

2.4.4.1. Metodología de la acción transformadora

Origen: En 1969 surgen en Colombia propuestas metodológicas de trabajo social, que inciden en algunos países de América Latina, los cuales apropian la metodología de la acción transformadora para obtener nuevas experiencias significativas.

En 1968 la Universidad de Caldas en su plan de estudio tenía incluida la metodología integrada a nivel de Seminario, al igual que muchos docentes conocían y manejaban el método temático de Paulo Freire.

En 1969, en la Universidad de Caldas, Manuel Zabala pone en práctica sus decisiones teóricas y metodológicas apoyados por los docentes autores del libro titulado "Metodología del Trabajo Social Para la Acción Transformadora", presentado posteriormente en el Seminario Latinoamericano para profesionales realizado en Ambato en 1971.

En 1970, en el Centro Educativo, Manuel Zabala, acompañado de Juan Mojica pone en práctica el Método de la Acción Transformadora que parte de la ubicación geográfica o funcional del investigador para el registro de la información del

área seleccionada, empleando técnicas nuevas como la regulación, el diario de campo y el diario fichado.

En 1969 en la Universidad Nacional de Colombia, los estudiantes de Trabajo Social celebran en octubre la semana del trabajador social, que sirve para plantear la necesidad de buscar un trabajador social nuevo y operante iniciando el cuestionamiento y la iniciación de experiencias en la estructuración de la carrera.

El método aplicado hace referencia a las hipótesis, el ordenamiento, la correlación del ir y el llegar, del sujeto y el objeto, la comunicación a través del hablar, conversar y el dialogar.

2.4.4.1.1. Proceso de la Metodología de la Acción Transformadora o Metodología del trabajo de campo.

1. Asimilar la realidad para transformarla.

Ir al conocimiento empleando los sentidos y técnicas de registro, el diario de campo, la cédula de campo, el diario fichado y la expresión artística para luego reconstruir la realidad y establecer deducciones a la acción.

2. Acomodación o llegar al fondo de la realidad para atender

MODELO DE INTERVENCION EN TRABAJO SOCIAL

Características / Método	Intervención en la realidad
Autor	Boris Lima
País y año de origen	Venezuela, 1973.
Proceso	Sensitiva Información técnica Investigación participante Determinación o nivel conceptual Elaboración de modelos de acción Ejecución y control
Técnicas	Observación participante Crónica sensorial de equipo individual Investigación temática Sociometría dinámica grupal Técnicas de control Comunicación, programación y evaluación
Bases teóricas y conceptuales de Apoyo	Teoría del valor Materialismo histórico Epistemología
Funciones operativas por desarrollar mediante el método	Concientización Organización Politización Acción liberadora

sus contradicciones y ligazones. Es el proceso de cuantificación en cualificación.

3. Proyección o acción transformadora, luego del conocimiento y su comprensión se vuelve a la realidad para transformarla.

El método se concibe en cuatro niveles:

- Investigación
- Programación
- Ejecución
- Evaluación

2.4.5. Método de Intervención en la Realidad. Constituido por seis fases operativas, dinámicamente interrelacionadas para facilitar la praxis social del trabajador social. Estas fases son:

- Sensitiva
- Información técnica
- Investigación participante
- Determinación a nivel conceptual
- Elaboración de niveles de acción
- Ejecución y control

Este Método fue aplicado en zonas rurales por el sociólogo

Víctor D. Bonillo, Gonzalo Castillo, Orlando Fals Borda; cuyo objetivo central es colocar los conocimientos del investigador militante al servicio de una causa.

2.4.5.1. Proceso metodológico de la Investigación-Acción

1. Investigación Militante: Mediante las técnicas de investigación-acción para una inserción en la realidad que permita el acercamiento y el conocimiento a través de la acción.

- Investigación documentada del terreno
- Reconocimiento de la realidad
- Identificación de tipo y naturaleza de las características populares

2. Análisis de la realidad.

3. Devolución del conocimiento para confrontar los contenidos obtenidos con la población y lograr eficacia en la acción.

En este proceso "el investigador mismo es objeto de investigación: Su ideología, sus conocimientos y su práctica están sometidos al juicio de la experiencia popular".

Al finalizar, los autores de esta propuesta metodológica plantean: "El investigador-militante debería saber dirigir la atención hacia los hechos más pertinentes y significativos de cada región para fines de organización, educación y acción en ella; debería cambiar el estudio de lo macro con el análisis de lo micro y tratará de anticipar un determinado nivel de síntesis y sistematización de conceptos, que luego revierten como información a los grupos de base para la constatación final con la realidad.

MODELO DE INTERVENCION EN TRABAJO SOCIAL

Método Características	Método temático o de concientización
Autor	Paulo Freire
País y año de origen	Brasil, 1967
Proceso	Delimitación del área Investigación temática Formación de círculos de cultura Codificación temática Evaluación
Técnicas	Observación Círculos de cultura Medios audiovisuales Dinámica de grupo Diálogo
Bases teóricas y conceptuales de Apoyo	Ciencias sociales y pedagógicas Psicología social Creatividad
Funciones operativas por desarrollar mediante el método	Educación social Concienización Organización Movilización

METODOLOGIA INTEGRADA

Características / Método	Araxa
Autor	C.B.C., I.S.S.
País y año de origen	Brasil, 1967
Proceso	Estudio Análisis diagnóstico Planeamiento Ejecución
Técnicas	Caso, grupo y desarrollo de la comunidad.
Bases teóricas y conceptuales de Apoyo	Política social Administración social Economía clásica Desarrollismo
Funciones operativas por desarrollar mediante el método	A macro nivel: - Política social - Planeamiento - Administración A micro nivel: - Prestación directa de servicios

3. LA INVESTIGACION EN EL TRABAJO COMUNITARIO

3.1. LA INVESTIGACION Y EL ESTUDIO COMUNITARIO

La investigación es un proceso que parte de problemas o necesidades que atender o resolver; con la investigación se pretende igualmente formular y enfrentar un problema, de resolver un interrogante cuyos datos sistematizados e integrados van a ser la clave para conocer una parte de la realidad o contexto social o para formular procedimientos adecuados de estudios y de trabajo; cuestionar o reformular los ya existentes o para formular nuevos juicios que más tarde van a ser contrastados con la realidad para comprobar su certeza o falsedad.

Los problemas de investigación del trabajo social en una comunidad específica, no serán todos los que ella presente, considerará sólo aquellos que se relacionan con su trabajo profesional y que están directamente relacionados con la satisfacción de las necesidades humanas y básicas y estos problemas deben llenar algunos requisitos básicos: deben ser observables, reales, ubicados en una reali-

dad histórico-espacial, debe reponer un aporte al conocimiento de la sociedad o a la solución a un problema que afecta a una comunidad en particular.

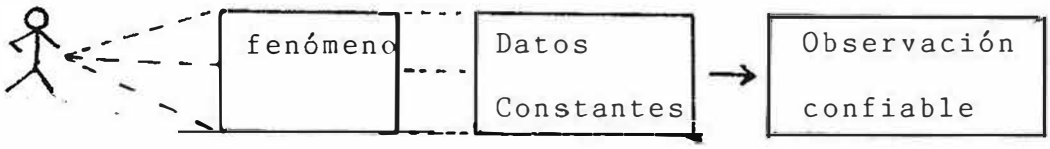
El hecho de contar con un problema real; concreto; social; observable y necesario de conocer y resolver no supone la realización de un estudio que la solución de estos problemas compete a una institución o agencia.

Una vez elegidos los problemas a intervenir en virtud de los criterios de jerarquización, corresponde iniciar un estudio profundo al respecto, para lo cual se hace necesario utilizar las técnicas de investigación a saber:

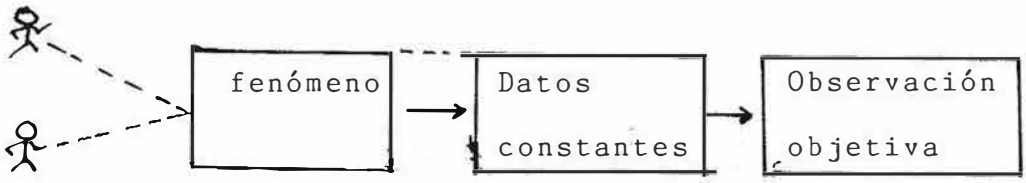
3.1.1. Observación Documental. Se hace a través de información ya existente sobre la comunidad, donde se realizan las prácticas que nos van a proporcionar un marco de referencia, algunas de estas fuentes son; antecedentes históricos, documentos existentes sobre el contexto en estudio, antecedentes o informes elaborados por otras estudiantes, como también se utilizan mapas, que nos permitirán ubicar la comunidad en el contexto regional.

3.1.2. Observación Directa. Es cuando estamos frente al fenómeno y observamos lo que se manifiesta. Una buena observación repetida de un mismo observador a un mismo

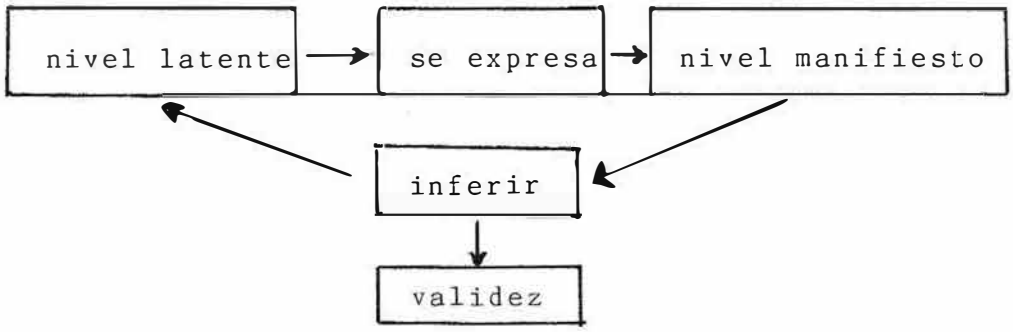
fenómeno debe producir los mismos datos, obteniendo informes confiables o se dice que es una observación confiable.



Si la observación es hecha por diferentes observadores producen datos constantes, se dice que la observación es objetiva.



La validez se refiere en relación entre lo manifiesto y lo latente, es decir, se observa a nivel manifiesto y se infiere a nivel latente, si hay coincidencia entre ambos, se habla de calidez.



Una vez obtenidos los datos viene de reflexión que corresponde a la etapa de análisis de los datos, donde se plantean varias conjeturas en relación a lo observado.

3.1.3. La Entrevista. Otra de las técnicas empleadas por el trabajador social es la entrevista, experiencia interpersonal cuidadosamente planeada, para lograr determinados propósitos, y de esta forma captar los problemas sentidos por la comunidad, pueden ser:

- Informales: Se realizan con el hombre común de la calle o con responsables de actividades específicas, que consiste en mantener conservación y allí obtener información útil para el trabajo por realizar las respuestas son libres.

- Formales: Se sigue un orden preestablecido y se utiliza generalmente un formulario que debe ser adaptado a cada caso concreto. Existen otras técnicas que el trabajo social utiliza como el cuestionario, visitas domiciliarias.

GUIA DE OBSERVACION

1. Identidad de la comunidad

2. Ubicación geográfica
- Localización
- Comuna
- Sector

3. Aspecto Histórico

- Origen
- Fundaciones
- Tipo de asentamiento
- Rural
- Invasión
- Inestable

4. Demografía

- Número de familias
- Población según: Edad y sexo
- Población económicamente:

  activa

  ocupada

  desocupada
- Población económicamente no activa:

  amas de casa

  estudiantes

  jubilados

  pensionados
- Natalidad
- Morbilidad
- Mortalidad
-Tabla de Crecimiento
- Migración
- Inmigración
- Emigración

- Origen de la población

  Normal urbana

  Mixta

  Nativa

  Extranjera

  Foránea

- Oficios tradicionales

5. Nivel habitacional

- Características generales de la vivienda
- Número de viviendas
- Tenencia

  Propia

  Arrendada

  En amortización

  Alojados

  Otros

- Material de construcción

  Desechos

  Barros

  Material (ladrillos, cartón, madera, etcétera)

- Dotación

  Mobiliario

  Servicios

  Uso

  Aseo o higiene

6. Salud

- Número de personas enfermas
- Enfermedades más frecuentes
- Cronograma de la salud
- Epidemias
- Endemias
- Enfermedades parasitarias
- Enfermedades sociales, mentales
- Enfermedades degenerativas
- Intoxicación
- Centros de atención
  Puestos de Salud
  Hospitales
  Consultorios
- Focos de infección
- Participación de la comunidad en la atención en salud
- Trabajo Social en salud

7. Educación

- Nivel de escolaridad
- Analfabetismo
- Educación
  Primaria
  Secundaria
  Técnica
  Superior
  otros

- Instituciones docentes
- Número de instituciones
- Tipo y coberturas
- Dotación y condiciones
- Población en edad escolar activa
- Deserción y ausentismo escolar

8. Infraestructura y equipamento

- Servicios Públicos

  Agua, luz, alcantarillado, aseo, teléfonos.

- Deficiente
- Eficiente
- Vías de acceso (estado)
- Calles de la población
- Estado y distribución

Para lograr una fácil comprensión e intervención se hace necesario utilizar cuadros de apoyo que nos van a permitir el poder de síntesis de la visión, comparar una situación con otra, observar la evolución de un fenómeno, por ejemplo, si en el aspecto demográfico de la comunidad vamos a mirar el número o porcentaje de la población económicamente no activa podemos utilizar el siguiente cuadro:

POBLACION ECONOMICAMENTE ACTIVA			
	fem	masc	total
Estudiantes	40	25	65
Amas de casa	200		200
Jubilados	10	20	30
Pensionados	0	6	6
			301

3.2. ESTUDIO DE LA COMUNIDAD Y PROBLEMAS ESPECIALES

En esta parte del trabajo se establecerán los problemas especiales o particulares que el trabajador social necesita saber manejar y enfrentar y de esta forma lograr un mejor accionar en la comunidad.

Cuando hablamos de problemas especiales hacemos referencia al nivel de participación y la capacidad de trabajo colectivo de la comunidad o de un grupo en especial, se mide al mismo tiempo la participación pasada y la presente.

Papel de la mujer en la vida de la comunidad, conflictos y tensiones entre grupos raciales, en el seno de la comunidad, percepción del cambio social y el grado de influencia que ejerce sobre las actitudes, aspiraciones y comportamiento del individuo, formas de control social, problemas intergrupales y existencia de grupos, hábitos, costumbres y solidaridad, respuesta que da a los problemas ya sea en forma grupal o individual, o si existe la sociabilización de problemas, existencia de líderes, su influencia en los miembros de la comunidad, capacitación de éstos a nivel de dirección de grupos en el manejo de la comunicación, relaciones humanas y administración pública.

3.3. ESTUDIO PARA LA FORMULACION DE UN DIAGNOSTICO

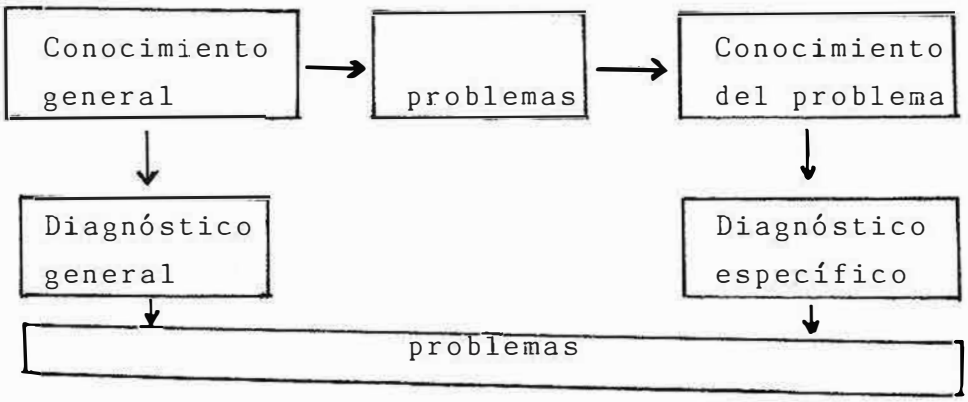
Una vez recolectada la información, lo primero a realizar es el ordenamiento de datos y organizarlos a los fines del análisis, es decir, empezaríamos a darle un sentido a cantidades, a lugares, fechas, etcétera. Esta fase implica mucha flexibilidad y naturalidad: Experiencia.

Es indispensable considerar los datos con cautela y ponerlos constantemente en comparación con los que tenemos en relación compatible para sacar deducciones válidas, es muy útil además tomar en cuenta la mayor cantidad de material existente sobre el problema, perteneciente incluso a otras investigaciones realizadas en el lugar. El análisis no es todavía una conclusión final, es una primera operación inteligente y no mecánica de ordenamiento del conjunto de datos, de la misma manera un buen análisis permite llegar a la finalización de nuestro trabajo más rápidamente y ofrecer mayores garantías de una correcta lectura de datos, seguidamente iniciamos un estudio detallado de cada uno de estos datos, iniciándose así un análisis verdadero.

En este momento tenemos el material necesario ordenado oportunamente y revisado. Si hasta ahora hemos logrado en una forma correcta, estamos en la posibilidad de formu-

lar nuestra intepretación sobre la realidad investigada basándonos en hechos demostrables con cierta aproximación a la verdad. Aquí ya estamos en la capacidad de sacar una conclusión final. Podemos explicar el por qué del fenómeno. Podemos decir con cierta precisión cuáles son y cuál es su tamaño, llegaremos a realizar los aspectos del problema y tendremos la posibilidad de explicar la razón técnica e histórica de su manifestación, hasta poder sugerir una serie de intervenciones para solucionar o por lo menos reducir la gravedad del problema investigado.

3.3.1. Definición. Conjunto de información teórica, empírica de la unidad de trabajo, que permite caracterizarlo intensamente de acuerdo a ciertas variables relevantes, relacionar la unidad de trabajo en el contexto global, y precisar los problemas fundamentales y secundarios que de allí surjan. Jerarquizar los problemas de acuerdo a determinados criterios, identificar los recursos existentes en relación a los problemas.

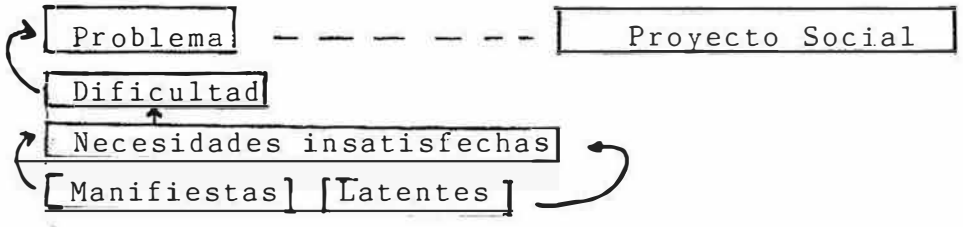


Definimos la unidad de trabajo como seres humanos, grupos o comunidades. En la caracterización de unidades de trabajo se tienen en cuenta dos elementos fundamentales a considerar, la institución y el grupo humano.

El grupo humano influye tanto al grupo de funcionarios de la institución como a las personas o comunidades a las cuales la institución debe prestar servicio.

En cuanto a la relación de la unidad de trabajo con el contexto global es preciso tener presente que el objeto específico de acción está vinculado, lo condiciona, por lo tanto no podemos estudiar nuestra comunidad de trabajo sin considerar este contexto que se da de acuerdo a cada realidad específica en relación a los problemas fundamentales y secundarios existentes en la unidad de trabajo, es necesario entender que problema es toda dificultad que no puede ser resuelta automáticamente, requiere de conocimiento y acción y éstos nacen de necesidades insatisfechas sean éstos manifiestos o latentes.

Génesis del problema:



3.3.2. Objetivos del diagnóstico. El objetivo del diagnóstico es aportar los elementos fundamentales y suficientes que expliquen una realidad determinada para programar una acción transformadora. El diagnóstico apunta al conocimiento, igualmente a la planificación de la acción, y lo que interesa conocer no es la realidad en forma exhaustiva sino solo aquellos elementos indispensables para actuar racionalmente.

3.3.3. Función de la teoría. Tiene por función ayudar a orientar hacia la distinción de lo relevante, delimitar el campo de estudio, y realizar las relaciones más importantes, definir las variables significativas, definir las dimensiones de esas variables, seleccionar los datos que es preciso recoger, definir la forma de recoger los datos, analizar los datos, establecer relaciones entre variables (hipótesis).

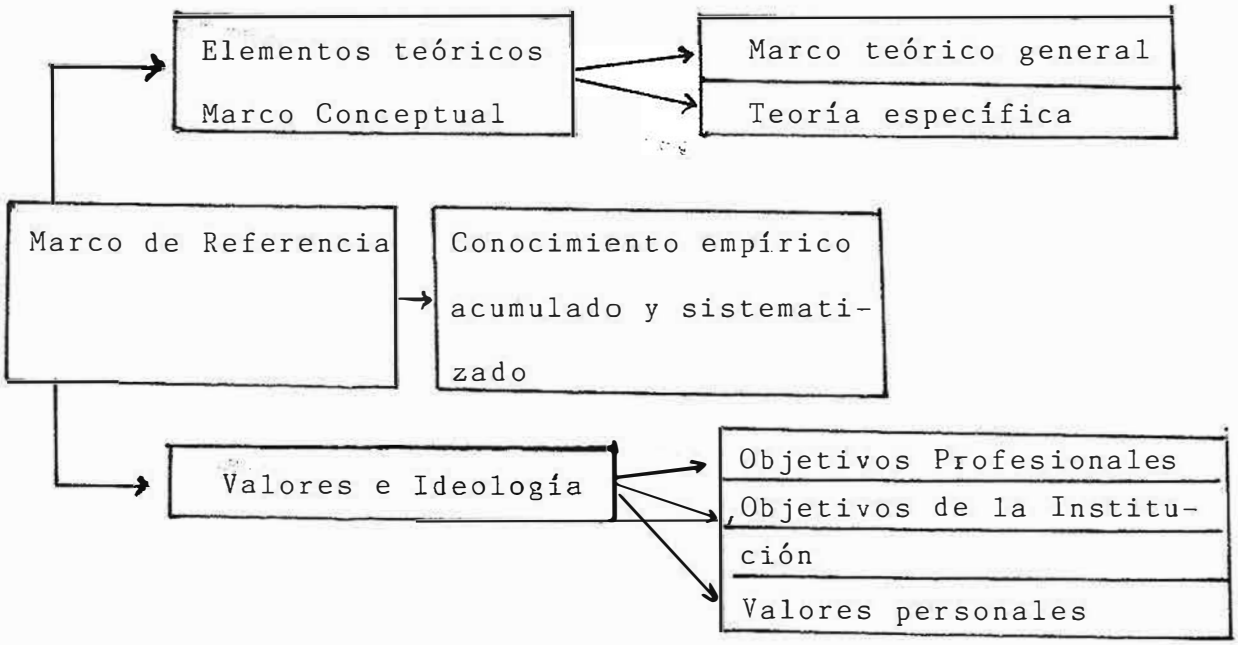
La teoría suministra conceptos sensibilizadores que alertan al estudio sobre la posible importancia de un conjunto de variables.

Se constituyen los antecedentes específicos que conformaron el marco de referencia con el que se va a trabajar; el marco de referencia es un conjunto de elementos orientadores de la acción profesional y está compuesta por :

1. Elementos teóricos o marco conceptual

2. Conocimiento empírico acumulado y sistematizado de experiencias anteriores en relación al objeto de acción del trabajo social.

3. Los valores e ideología.



El trabajador social seleccionará los elementos teóricos que estarán a su disposición y que vinculados directamente con el objeto de estudio.

En caso de que no se cuente con elementos teóricos el trabajador social deberá seguir un proceso inductivo partiendo del conocimiento empírico y sistematizado que existiera en relación al objeto específico.

Existan o no el trabajador social deberá detectar las variables relevantes y la relación existente entre ellas, lo cual implica formular hipótesis que orienten el proceso de investigación.

3.3.4. Tipos de diagnóstico. Tres son los tipos de formulación diagnóstica que se utilizan.

- El diagnóstico preliminar o tentativo. Obedece a los primeros contactos con los miembros del grupo. La incluye la primera información que sobre el cliente nos llega y la aceptación o rechazo de las personas por parte del trabajador social como miembro del grupo.

- Diagnóstico operativo. Representa la síntesis de toda la información sobre el grupo y sus miembros que haya recogido el trabajador social, emocional, ambiental y física de los individuos con problemas. Incluye la información obtenida sobre el grupo en forma directa e indirecta. El informe de profesionales relacionados en una u otra forma en el proceso, las observaciones sobre la marcha del grupo y del desempeño de los miembros en las diversas actividades.

- Diagnóstico terminal. Se le considera también con el nombre de evaluación y es producto del proceso final del trabajo con grupos y se prepara cuando el trabajador social

considera que no es necesario introducir nuevas acciones adicionales de tratamiento porque las metas han sido alcanzadas o se determinan como inconveniente cualquier otra modificación al proceso. Incluye una descripción de las metas de tratamiento ofrecidos al cliente, el proceso general del tratamiento seguido, la forma como los individuos respondieran al tratamiento y un pronóstico sobre la estabilidad de los cambios del grupo.

3.4. ESTUDIO PARA LA FORMULACION DEL PROYECTO

El diagnóstico se convierte en un paso importante, puesto que un buen planteo de los problemas significa muchas veces la mitad de la solución.

Es el remate o culminación de la interpretación del mismo que la planificación es la última fase del diagnóstico. A él se le llega después de un conocimiento tan completo como sea posible del fenómeno estudiado, y él ha de permitir trazar las grandes líneas de la acción por emprender, es decir, proporcionar los antecedentes generales que conforman la estrategia para enfrentar una situación.

También nos haremos en él para establecer actividades y medios a utilizar para la programación o diseñar los pro-

yectos. Hay que tener en cuenta algunas condicionantes: El problema objeto de intervención, características socio-culturales de la población afectada a intervenir, política, económica, social y estatal. Se necesita ser objetivc ubicándonos en la realidad colombiana.

Para programar acciones se hace necesario fijar objetivos generales y específicos que a medida que se ejecutan y tengan éxito se estarían logrando de esta manera los objetivos, y se fijarán las metas alcanzables, es decir, realizables y operables dentro del marco de posibilidades que le ofrece el contexto social. Al programar se debe guardar equilibrio y adecuación entre las necesidades y problemas por resolver, se debe tener en cuenta las posibles limitantes.

Para una ejecución efectiva de programas se hace necesario contemplar recursos humanos, materiales y financieros y sobre todo debe calendarizarse las actividades del proceso, una vez seguidos estos pasos se inicia la ejecución.

Ejemplos de promoción y proyección a la comunidad.

Posibles fines de una actividad investigativa:

- Conocer la forma como la población ve y analiza sus problemas.

- Ubicar a los sectores de la población interesada en la solución de un determinado problema.

- Conocer las organizaciones naturales existentes que pueden comprometerse en un plan de acción.

- Conocer los recursos de que dispone la comunidad para atender sus problemas. Estos recursos se clasifican en materiales, humanos, técnicos y otros.

Posibles actividades de investigación:

- Investigación de un problema o de una necesidad con la participación activa de los usuarios, considerando que:

- La investigación debe tener en cuenta las demandas de los usuarios, ubicándolos en un contexto global con el fin de proponer ajustes o modificaciones a la misma.

- La investigación debe efectuarse a partir de la realización de acciones, que pueden ser de capacitación, entrenamiento, promoción y organización, proceden al programa de acción con el fin de demostrar la magnitud del problema a abordar en la práctica y sus posibles soluciones.

Aspectos a tomar en cuenta:

- Por tratarse de proyectos vinculados a la comunidad es necesario delimitar los momentos de intervención de la población atendida, evitando la verticalidad de la acción profesional.

- La intervención profesional se constituye en una prestación de servicios de apoyo a la organización de la población, en ningún caso debe sustituir a ésta o hacer paralelismo con ella.

- Tratándose de experiencias circunscritas a una localidad muy específica las conclusiones no son susceptibles de ser generalizadas.

- Los métodos y técnicas de intervención utilizadas sí pueden ser generalizadas.

- Posibles usos de la información en la práctica profesional

- Elaborar la programación en base a las prioridades establecidas en las necesidades por atender.

- Diseñar la acción a ejecutar incorporando a la población beneficiaria del programa.

- Fortalecer las organizaciones naturales de la población

y la comunidad.

- Apoyar el desarrollo de la conciencia social, mediante las actividades y acciones programadas (por ejemplo: cursos de capacitación y proyectos de entrenamiento).

- Delimitar y definir la intervención de cada miembro del equipo, asignación de responsabilidades, aprendizaje del trabajo en un equipo multidisciplinario.

- Proveer de nuevas alternativas de intervención profesional.

Técnicas recomendadas:

- Acopio de la información estadística de la localidad donde se planea intervenir.

- Análisis de la información general que existe sobre la localidad socio-económica, política, ideológica y física.

- Delimitar el programa de trabajo a partir de reuniones de coordinación con representantes de los grupos existentes en la comunidad.

- El programa de trabajo se compone de las acciones a reali-

MODELO DE INTERVENCION EN TRABAJO SOCIAL

Características / Método	Método de Investigación-Acción
Autor	La Rosca
País y año de origen	Colombia 1972
Proceso	Investigación militante (incersión) Análisis de la realidad Devolución del conocimiento a la población para confrontarlo
Técnicas	Entrevista Observación Fuentes secundarias Dinámica de grupo Teatro
Bases teóricas y conceptuales de Apoyo	Ciencias sociales Sociología política Práctica política
Funciones operativas por desarrollar mediante el método	Lucha de clases Organizaciones políticas

zar que incluye la definición de objetivos (de investigación y de acción), actividades y evaluación de los mismos.

- La distribución en el tiempo (cronograma de las acciones a ejecutar).

- Las metas (que son el cumplimiento de objetivos y actividades en un plazo determinado).

4. PLANIFICACION DEL TRABAJO COMUNITARIO

La planificación diseña la intervención transformadora, es la operación de articular un conjunto de acciones capaces de asegurar la realización de una serie de objetivos. En su forma elemental, planificar es simplemente ampliar el sentido común en cualquier decisión que asumimos. Cuando de planificación se trata, el trabajador social integra y combina racionalmente acciones y recursos en un tiempo-espacio dados, para lograr los objetivos decididos así como los medios de control y evaluación.

De modo elemental y como primera aproximación puede decirse que planificar es la acción consistente en utilizar conjuntos de procedimientos, los cuales introducen una mayor racionalidad y organización en acciones y actividades con las cuales se pretende alcanzar determinados objetivos.

Planificar es una forma de tomar decisiones y formular políticas. Su carácter específico es el de tratar con un conjunto de decisiones, la planificación es una actividad

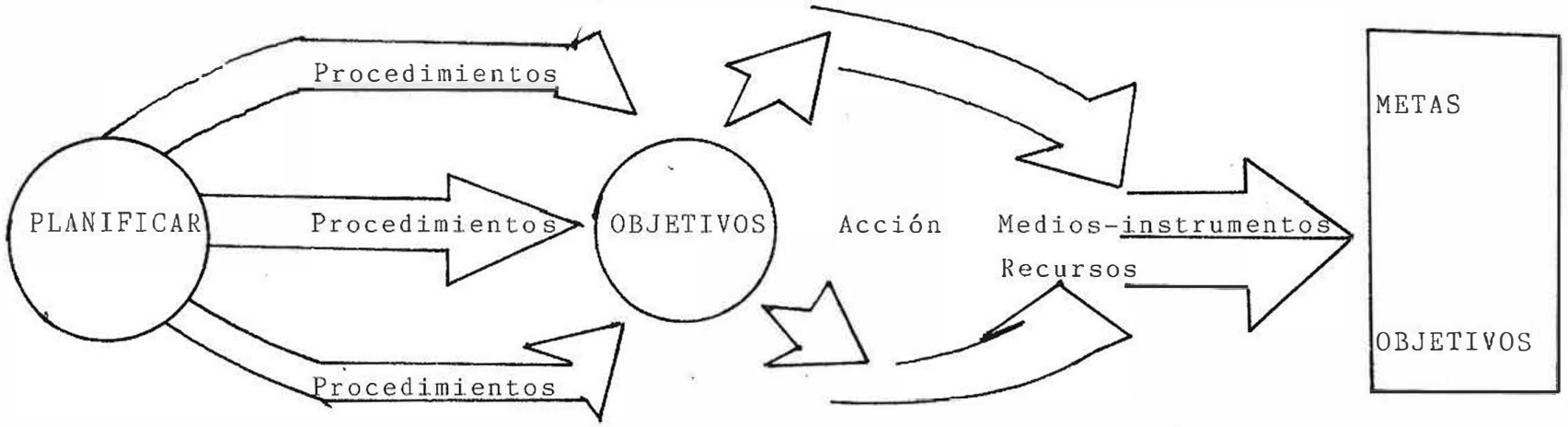
eminentemente práctica: está básicamente dirigida a la acción y no a otros objetivos, tales como la adquisición de conocimientos puros.

Desde el punto de vista metodológico se trata de identificar los medios preferibles con respecto a la obtención de recursos.

Desde el punto de vista técnico, la planificación puede definirse como el arte que establece procedimientos para la optimización de las relaciones entre medios y objetivos, para proporcionar normas y pautas en la toma de decisiones, coherentes, compatibles e integradas, las cuales conducen a una acción sistemáticamente organizada y coordinadamente ejecutada.

4.1. CRITERIOS DE LA PLANIFICACION

- Objetividad
- Racionalidad
- Coordinación
- Coherencia
- Compatibilidad
- Complementariedad
- Integralidad
- Viabilidad
- Operatividad


Procedimientos
PLANIFICAR
Procedimientos
OBJETIVOS
Acción
Medios-instrumentos
Recursos
Procedimientos
METAS
OBJETIVOS

- Flexibilidad

4.1.1. Objetividad. Se refiere a la necesidad de estudiar los hechos sin aferrarse a opiniones o juicios preconcebidos con disposición a abandonar cualquier posición que la realidad muestre como fase inadecuada o no satisfactoria.

El planificador debe formular juicios de hecho, se trata de atenerse a los hechos, y antes de ello, a buscar los hechos.

El observador incide en alguna medida sobre el modo de interrogar a la realidad, y de analizar e interpretar los datos que recoge.

Este inevitable "sello" que la subjetividad del planificador imprime en los datos estudiados y en las decisiones que propone es lo que se conoce como "educación social".

4.1.2. Racionalidad. La racionalidad, desde la perspectiva de la planificación, ésta se plantea a la vez como esfuerzo de maximación de la racionalidad formal y como intento de aumentar la racionalidad material o sustantiva.

La planificación significa básicamente la optimización de las relaciones entre medios y fines dados. En lo que respecta a la racionalidad sustantiva, la planificación

apunta directamente hacia esas cuestiones de fondo (el por qué, el para qué, y para quiénes de la planificación), se enfoca la problemática del conjunto de la sociedad que constituye un medio para la determinación de los objetivos últimos de la misma y de los cambios requeridos para asegurar su cumplimiento.

4.1.3. Compatibilidad y complementariedad. Como los recursos siempre son escasos y limitados, los objetivos son múltiples y variados, los medios e instrumentos que pueden utilizarse, la tarea de programas, actividades, confrontan el siguiente problema: ¿Cómo escoger entre diferentes objetivos haciendo una elección compatible y complementaria?.

La cuestión no está en decidir entre el objetivo "X" y el objetivo "Z" o entre tanto de "X" y tanto de "Z", sino de compatibilizar y complementar la elección de varios objetivos, es decir, en otros problemas: la compatibilidad y complementariedad, consisten en que la elección de un objetivo no se transforma en una traba o dificultad para la obtención de otro u otros.

Entre los diferentes objetivos pueden darse dos tipos de relaciones: de competividad y complementariedad. Los objetivos son competitivos entre sí cuando el escoger una implica sacrificar el otro (en todo es en parte).

El carácter complementario de los objetivos viene dado cuando al alcanzar un objetivo, exige que otro haya sido alcanzado en alguna medida, en otras palabras, hay objetivos cuyos logros condicionan la obtención de otros.

4.1.4. Flexibilidad. En la aplicación de un plan, programa o proyecto la situaciones coyunturales permanentemente exigen un constante reajuste o corrección del plan, de ahí que nunca debe formularse un plan con una secuencialidad totalmente rígida.

La flexibilidad, consiste precisamente, en preveer un margen operativo para situaciones y circunstancias cambiantes o de emergencia, en las que es necesario efectuar acciones rápidas de producir algunos cambios de dirección.

Cuando se trata de un primer plan o programa, es necesario ir adaptándolo o modificándolo por ajustes o modificaciones sucesivas, conforme a lo que va mostrando la experiencia.

A medida que un plan se ejecuta se debe efectuar un control, una revisión y una actualización permanente, de acuerdo con los nuevos datos de que se disponen y las nuevas circunstancias que se presentan.

4.1.5. Coherencia. Este principio hace referencia a la articulación que existe entre todos los aspectos de la formulación del diagnóstico y la programación propiamente tal; y dentro de la programación la coherencia implica la adecuación de los medios a los fines.

A veces se programan acciones que no se apoyan en un diagnóstico de situaciones o se promulgan leyes que establecen líneas de acción que no son resultado de una planificación.

Coherencia entre metas propuestas y recursos disponibles: Con frecuencia el plan debe proveer, ya sea por la disponibilidad interna o por vías provenientes del exterior.

Coherencia a nivel de requerimientos de fuerzas de trabajo: Para alcanzar las metas propuestas, el plan requiere en las diferentes fases determinadas cantidades y cualificaciones de mano de obra, esta coherencia consiste en asegurar las fuerzas de trabajo que exige cada una de las metas propuestas.

4.1.6. Viabilidad y Operatividad. Todo programa debe ser viable y operativo en cuanto a objetivos y metas, y también en cuanto a medios e instrumentos. Esto quiere decir que el programa debe ser realizado y operado dentro del marco de posibilidades que ofrece el contexto social, polí-

tico, institucional y humano para el que fue concebido y elaborado.

Sin embargo, en los programas de desarrollo de la comunidad, lo que cuenta fundamentalmente es la viabilidad sociocultural.

Para ser realista en la acción no hay que confundir lo posible, lo deseable, siempre hay que adecuar lo deseable y lo posible, y lo posible debe apuntar para ser realidad lo probable y lo deseable.

4.2. DELIMITACION DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS

La delimitación de problemas se considera un proceso de obtención de conocimientos, porque nos permite reducir nuestro problema inicial a dimensiones prácticas dentro de las cuales es posible efectuar los estudios correspondientes.

Delimitar un problema, significa enfocar en términos concretos nuestras áreas de interés.

Los problemas de la comunidad tienden a presentarse en tres categorías:

INFRAESTRUCTURA	Servicios públicos
	calles
	comunicaciones
	espacio
	dotación
	vivienda
ESTRUCTURAL	Organización social
	interrelación
	recursos humanos
	comunicación
	participación
	drogadicción
	delincuencia

Todo esto delimita nuestra acción profesional.

SUPERESTRUCTURA	Política
	Cultura
	Religión
	Educación

4.2.1. Infraestructura. En un sentido restringido son los servicios esenciales de que debe disponer un país para viabilizar el desarrollo económico, son indispensables para impulsar el desarrollo económico, sobre todo en regio-

nes atrasadas.

4.2.2. Superestructura. Está compuesta por el conjunto de ideas sociales, políticas, jurídicas, filosóficas, religiosas, etcétera y las instituciones y organizaciones (Estado, Iglesia, Partidos Políticos, Sindicatos, etcétera), que surgen en un régimen económico concreto.

Una vez delimitado el problema objeto de intervención es necesario precisar los cambios y modificaciones que se pretenden obtener con la acción profesional.

Definir un objeto implica señalar la situación deseable hacia la cual dirigimos nuestra acción, por medio de los objetivos se anticipa el resultado que se requiere lograr.

La definición de objetivos es un concepto básico de la planificación: los objetivos en el campo social se formulan tomando como espacio.

4.2.3. Algunos requisitos para formular objetivos. Cuando se está tratando de establecer cuáles son los objetivos de la acción profesional, es importante que se respeten los siguientes principios:

- Que es el problema prioritario hacia el cual se dirige

el objetivo, haya sido establecido tomando el punto de vista del usuario, es decir, que su definición no sea producto de una decisión del trabajo social.

- Que el objetivo solucione y modifique el aspecto más importante.

- Que el objetivo reúna características que lo hagan apropiado al problema que se requiere intervenir.

En la definición de objetivos es necesario insistir en que éstos reúnan los siguientes requisitos: alcanzables, concretos, demandados, requeridos, promocionales y jerarquizados.

4.2.3.1. Alcanzables. Que puedan ser logrados con los recursos existentes y es importante tener en cuenta que un objetivo no se puede realizar.

4.2.3.2. Concretos. Que sus resultados puedan verse y cuantificarse, el objetivo concreto expresa exactamente lo que se debiera obtener.

4.2.3.3. Requeridos. Porque responde a la estrategia institucional.

4.2.3.4. Demandados. Porque escoge las necesidades sentidas de los usuarios y responde a las mismas.

4.2.3.5. Promocionales. Porque una vez logrado un objetivo permite generar nuevas acciones y promueve la participación de los usuarios en su consecución.

4.2.3.6. Jerarquizados. Porque responde a una priorización y selección.

4.3. LA ORGANIZACION DEL TRABAJO

La organización del trabajo de investigación consiste en disponer de todas las operaciones necesarias para su realización.

La organización y programación de acuerdo con una estructura lógica de decisiones y con una estrategia que oriente el modo de obtener los datos adecuados en relación al tema investigado.

En estas tareas organizativas se determina el qué y el para qué de la investigación, el cuándo, dónde, cuánto, cómo, con qué y con quiénes vamos a investigar un aspecto de la realidad social.

Durante la etapa de preparación se establece el objetivo de la investigación, se constituye el equipo de investigación, se eligen los instrumentos metodológicos, la muestra y la unidad del muestreo, se prueban los instrumentos y los procedimientos y si fuera necesario, se prepara el grupo o comunidad donde se realizará la investigación.

4.3.1. Investigación. La investigación social tiene como meta conocer de un modo sistemático y riguroso algunos fenómenos, hechos o problemas sociales. El problema o dicho con más precisión, la formulación del problema, es el primer paso del proceso de investigación. Todo problema debe estar bien formulado, ésta es la regla de oro del comienzo de todo proceso investigativo.

En metodología de la investigación se aplica el término diseño, para designar el esbozo, esquema, prototipo o modelo que indica las decisiones, pasos y actividades a realizar para llevar a cabo una investigación.

En toda investigación debe haber un objetivo bien definido. La investigación social debe partir de la formulación de un problema bien delimitado y claramente definido, ya se trate de estudios descriptivos, clasificatorios o explicativos.

4.3.2. Diagnóstico. En el lenguaje de las ciencias sociales, el término diagnóstico tiene un sentido similar al de ordinario, se lee en medicina: averiguación del estado de salud de una persona en caso de enfermedad, todo ésto, claro está, referido en nuestro caso a una comunidad, en su conjunto o sector de intervención. En la práctica, que conforme con la metodología propuesta, es preciso distinguir dos tipos de diagnóstico:

1. Diagnóstico preliminar (primera aproximación a la situación problema).

2. El Diagnóstico resultante de un estudio sistemático.

En cuanto a la naturaleza del Diagnóstico Social, la misma epistemología del término nos permite una primera aproximación a un significado científico: Día (a través), Gnosis (conocer), puede decirse que el diagnóstico es la conclusión del estudio o de la investigación.

El diagnóstico tiene como finalidad:

- Servir de base para acciones concretas (de un plan, programa o proyecto).

- Fundamenta las estrategias que se han de expresar en

una práctica concreta, conforme a las necesidades (pueblo, comunidad, grupo).

Se define el diagnóstico como el procedimiento por el cual se establece la naturaleza y magnitud de las necesidades y problemas que afectan al aspecto sector o situación de la realidad social.

En el diagnóstico se establece también la jerarquización de las necesidades y problemas en función de ciertos criterios políticos, ideológicos y técnicos.

Tiene por finalidad servir de base para ser (realización de un proyecto o programa). Y para fundamentar las estrategias que se han de expresar en una práctica concreta, conforme a las necesidades y aspiraciones. También influye en la determinación de los recursos disponibles.

Hecho el diagnóstico de una situación (situación inicial) y definidos los objetivos que se pretenden lograr (situación final) es necesario imaginar las diferentes formas o caminos a través de los cuales es posible alcanzar estos objetivos.

Entendemos por solución la forma o camino para obtener un resultado, partiendo de condiciones iniciales significa-

tivamente distintas y por alternativas, procedimientos para obtener un resultado partiendo de condiciones inciales significativamente distintas.

Una alternativa de acción será:

1. Adecuada: Cuando responde a las necesidades y demandas del usuario y del trabajador social viables, si pueden ser realizadas con los recursos técnicos y económicos de que se dispongan.

2. Eficaces: Se garantiza o han demostrado ser medios apropiados al logro de los objetivos.

3. Flexibles: Pueden combinarse, adecuarse o modificarse según las condiciones existentes.

Para elegir una alternativa de acción es necesario calificar:

1. La prioridad de la misma acción, es decir, establecer:

- La relación de las alternativas de acción con los problemas y su gravedad.

- Las posibilidades de participación de los usuarios consi-

derando:

- Que sea una decisión compartida con ellos.

- Que posibilite a los usuarios organizados, descubrir sus capacidades necesarias para llevar a cabo las acciones seleccionadas.

- Que no se contradiga con sus creencias y costumbres para evitar problemas insolubles por la sensibilidad de las personas afectadas.

- La factibilidad de la alternativa de acción elegida en razón a:

- Los recursos humanos, técnicos y financieros disponibles.

- La relación del tiempo disponible, el propósito del proyecto.

- El presupuesto real disponible.

Como mencionamos anteriormente, las diferentes formas o caminos para alcanzar los objetivos, es necesario entrar a profundizar sobre éstos.

Los objetivos deben ajustarse a los cambios cuando el proceso de ejecución así lo exije, así como es posible desarrollar un proyecto sin realizar modificaciones cuando lo imprevisto lo demande. También es posible hacerlo sin efectuar cambios en los objetivos que reflejen dichas modificaciones.

Los objetivos deben ser de número limitado, demasiados objetivos pueden provocar dispersión de actividades, recargo indebido de funciones, y finalmente descuido en la realización de los objetivos.

Suele hacerse una diferenciación entre objetivos generales y objetivos específicos.

El objetivo general está referido a una perspectiva de largo alcance y de cambio deseable a que se aspira llegar, dadas ciertas condiciones, es entonces resultado principal que se propone el plan, programa y proyectos que proporciona un sentido estratégico a la acción profesional sirviéndole de guía o marcándole el "norte" preciso.

"Es frecuente que los objetivos generales se enuncien a nivel de los fines últimos, correspondientes así a conceptos muy generales o bien a la filosofía que oriente o deberá orientar las acciones de un determinado programa o pro-

yecto, sin embargo, se dejan en la oscuridad los niveles concretos en los cuales éstos deben desarrollarse.

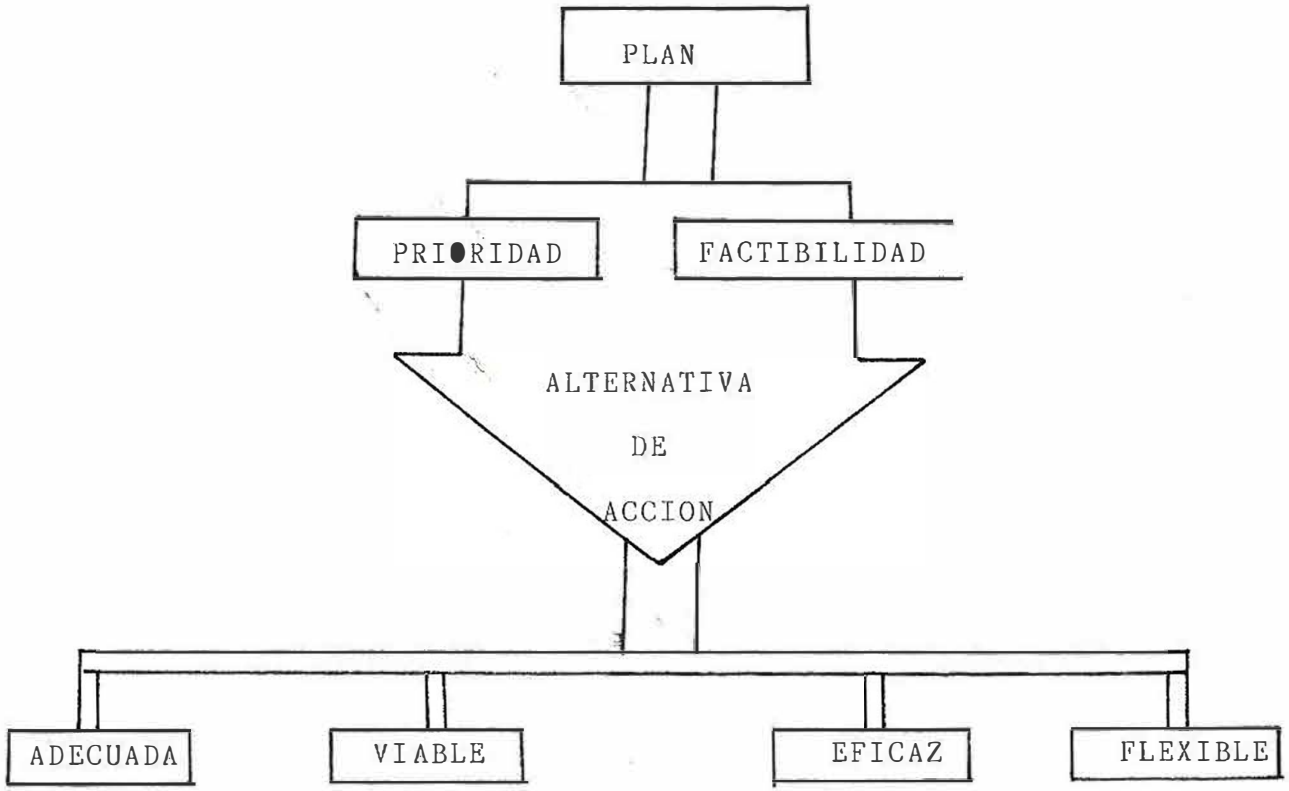
El objetivo no por llamarse general es impreciso o ambigüo, por el contrario debe responder a un nivel de concresión del fin de la acción.

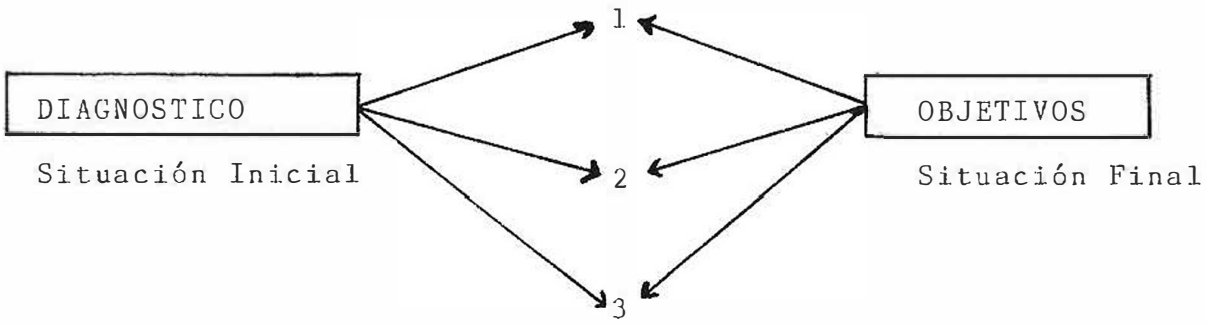
El objetivo específico pretende cambios de tipo concreto y su cumplimiento se realiza en plazos cercanos. La formulación de los objetivos específicos tiende a remplazar lo abstracto por lo concreto, y su cumplimiento se realiza en plazos cercanos.

Es esta la razón por la cual se exige que los objetivos estén formulados operacionalmente, es decir en términos de comportamientos y conductas observables y contenidos específicos identificados claramente los sujetos o la realidad que se pretende modificar.

En trabajo social la participación de los usuarios en la definición de los objetivos, es de vital importancia porque son ellos los que formulan sus aspiraciones que una vez confrontadas con los recursos existentes y el espacio institucional en los que se desenvuelve el profesional darán los objetivos de la acción.

Una vez seleccionada la alternativa de acción y definidos


PLAN
PRIORIDAD
FACTIBILIDAD
ALTERNATIVA
DE
ACCION
ADECUADA
VIABLE
EFICAZ
FLEXIBLE



Soluciones Alternativas

los objetivos, se diseñan los instrumentos de la planificación.

4.4. INSTRUMENTOS DE LA PLANIFICACION

Por instrumentos de planificación la mayoría de autores se refiere a los documentos que expresan y concretan el proceso de planificación. Estos documentos son medios de expresar, pero nunca los fines de la planificación.

Muchos autores consideran que el proceso de planificación termina con la elaboración del plan, programa o proyecto.

Presentamos una breve definición de éstos:

4.4.1. Plan. Señala las decisiones de carácter general, los principales lineamientos políticos, las estrategias de acción, las áreas prioritarias, las prioridades en la utilización de recursos y la asignación de tareas, funciones y responsabilidades.

4.4.2. Programa. Es el instrumento que detalla por sector, la mejor utilización de recursos en el tiempo y el espacio para lograr un conjunto de metas establecidas. El programa contiene los siguientes elementos: objetivos, políticas sectoriales, las metas con proyectos que

componen el programa, los recursos humanos, físicos y materiales y el cronograma de la ejecución del programa.

4.4.3. Proyecto. Es el instrumento que sistematiza y establece la organización de la operacionalidad de una unidad de acción. Es por lo tanto, la unidad elemental de un proceso sistemático de racionalización de decisiones.

Se constituye en la propuesta de producción de algún bien o servicio como empleo de técnicas determinadas y con el objeto de obtener resultados definidos debe detallar los siguientes elementos:

- Las actividades a ser realizadas, establecer lazos específicos, recursos humanos y materiales, establecer cualidades y costos, cronogramas de actividades como planificación de la acción al proyecto. Es el instrumento más próximo a la ejecución.

A cada uno de los medios de expresión del proceso de planificación (plan, programas y proyectos) corresponde a un nivel de decisión, definición de objetos y contenidos.

El diseño de cada uno de los implementos de planificación, debe responder a tres elementos que se establecen y definen en relación a los objetivos diseñados a nivel, programa,

plan o proyecto. Estos elementos son: actividades, tiempo y recursos.

4.4.4. Descripción de las actividades a realizar. Cada objetivo da origen a un conjunto de actividades, cuando éstas son de mayor magnitud pueden transformarse en subproyecto.

En esta etapa se describen para cada objetivo las actividades que será necesario realizar para alcanzar lo establecido una secuencia lógica entre ellas.

El establecer de antemano todas las actividades importantes permite distribuir adecuadamente los recursos, el tiempo y las responsabilidades disminuyendo así los riesgos del proyecto.

Frente a cada actividad es recomendable precisar las técnicas que se utilizan para realizarlas. Los recursos y el tiempo que tengamos que asignar a esta actividad dependerán también de la técnica elegida, de allí la importancia de especificarla.

Los criterios utilizados para la selección de las técnicas son los de adecuación, productividad y participación.

En relación al primer criterio, dijimos ya que en la medida en que las técnicas son herramientas de trabajo, debe utilizarse aquella que sea adecuada a la realidad que se enfrenta.

El análisis de las características específicas de cada situación es el elemento básico para determinar el tipo de técnica se puede utilizar.

El segundo criterio, es el de la productividad, señala que hay técnicas que ocupan menos recursos que otras para producir un determinado efecto. La productividad está dada justamente por la eficacia de las técnicas para alcanzar un objetivo con el mínimo posible de recursos.

El tercer criterio es el de la participación, dada la importancia que tiene esta variable en todo el proceso metodológico, deberá otorgarse prioridad a aquellas técnicas que promuevan o permitan la participación del grupo o comunidad por sobre aquellas que debido a su complejidad son difícilmente comprendidas por el grupo.

4.4.5. Asignaciones de recursos por actividad. La asignación de recursos por actividades implica el determinar previamente en forma clara el total de recursos con que se emita para el proyecto y cuáles son las actividades prioritarias

de éste en función de los objetivos a los que se orienta.

La asignación de los recursos consiste en especificar frente a cada actividad programada en el proyecto los recursos que se estiman necesarios inicialmente para realizarla.

Las acciones planificadas para ser implantadas o ejecutadas requieren movilizar recursos, es decir, medios técnicos, humanos, naturales, materiales, institucionales y financieros que como insumos, permiten producir las consecuencias previstas. En Trabajo Social, los recursos revisten el carácter social, no porque su uso sea correctivo sino porque cumplen una función social.

4.4.5.1. Clasificación de los recursos. En la clasificación de los recursos tenemos:

- Recursos humanos: Son aquellas personas requeridas para la ejecución. La planificación indicará cantidad y calidad, funciones, criterios, selección. Si demandan capacitación especial, uno de sus proyectos atenderá esa necesidad.

- Recursos técnicos: Son todos aquellos medios que permiten cumplir las acciones y actividades previstas (métodos, técnicas, procedimientos).

- Recursos materiales: Son el conjunto de muebles, útiles, maquinarias, herramientas, vehículos, etcétera, necesarios para producir las secuencias esperadas.

- Recursos naturales: Son todos aquellos que provienen de la naturaleza, pueden ser utilizados como medios para satisfacción de las necesidades humanas (el agua, la tierra, la cal, etcétera).

- Recursos financieros: La planificación requiere obtener una respuesta efectiva de apoyo, de inversiones concordantes reales, especialmente cuando se trabaja a macro nivel o a nivel de comunidades sociales.

4.4.6. El tiempo en la planificación. Conforme a su dimensión temporal, los planes, programas y proyectos se denominaron a largo plazo, a mediano plazo y a corto plazo. Esta definición que hace referencia a la duración es ambigüa, convencional e imprecisa en cuanto a su alcance. Las expresiones "corto, mediano y largo plazo" son relativas y dependientes.

4.4.6.1. Largo Plazo. Llamada también planificación, plan o proyección, abarca períodos de diez a quince y hasta de veinte años. En estos planes se señalan los grandes objetivos económicos, sociales, políticos y culturales.

La planificación a largo plazo refleja el proyecto nacional o proyecto político del país y constituye la base o marco en donde se han de encuadrar los planes a mediano y corto plazo.

4.4.6.2. Mediano Plazo. Cubre por lo general de tres a ocho años, a esta categoría suelen pertenecer los planes quinquenales. Los planes a mediano plazo suelen comprender en nuestro país lo que se estima como un período presidencial.

4.4.6.3. Corto Plazo. Corresponde de seis meses a tres años y casi siempre hace referencia a una coyuntura, puesto que de ordinario trata de conciliar y ajustar lo coyuntural con el mediano plazo.

En cuanto a la planificación, es un proceso y tiene carácter permanente, supone la integración de los planes a largo, mediano y corto plazo, pues las diferencias en cualquiera de los momentos provocan desequilibrios en otros.

4.5. CONTROL Y EVALUACION DEL PROCESO

4.5.1. Control. Es el conjunto de actividades que se emprenden para medir y examinar los resultados obtenidos en un período de tiempo determinado, para evaluarlos y

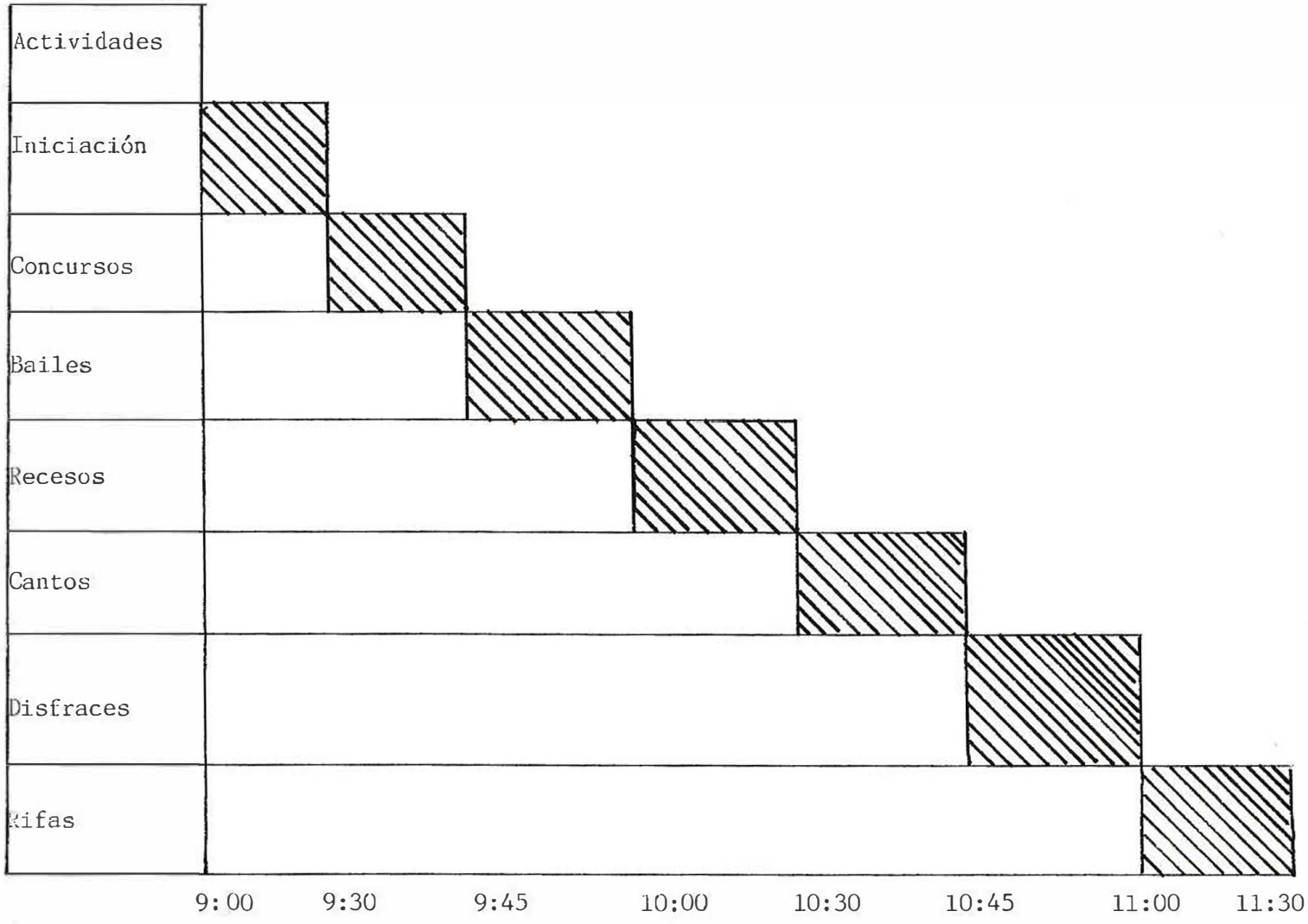
CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

	Tiempo / Actividades	Septiembre 1 - 5	9 - 15	-22	Octubre 3 - 8	- 15	- 24	- 30
P	Motivación a la comunidad	▨▨▨▨						
E		----------						
P	Organización de la comunidad		▨▨▨▨					
E			----------		----------			
P	Charlas a la comunidad				▨▨▨▨			
E					----------			
P	Brigadas de salud						▨▨▨▨	
E							----------	

P ▨▨▨ Tiempo Ponderado

E ---- Tiempo Ejecutado

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Celebración del día de los Niños-niños	Motivación o Invitación	Humanos	Trabajador social	28 - 29 de Octubre
Lograr la identificación cultural existente en la comunidad "X"	Celebración de la fiesta infantil	Humanos Materiales Financieros	Comité de recreación y Trabajador Social	30 de Octubre
Lograr la integración de la comunidad infantil a través de dinámicas grupales	Concursos Canto Baile Disfraces	Humanos	Comité de Recreación	30 de octubre


Actividades
Iniciación
Concursos
Bailes
Recesos
Cantos
Disfraces
Rifas
9:00
9:30
9:45
10:00
10:30
10:45
11:00
11:30

así decidir las medidas correctivas que sean necesarias.

El control tiende a solucionar divergencias, imperfecciones o distorsiones del programa o proyecto.

Estas distorsiones pueden producirse por la propia estructura del programa o bien por la interpretación inadecuada de los objetivos y de los mecanismos de ejecución del proyecto.

El resultado final de un programa o proyecto rara vez es idéntico al objeto inicial, ya que nunca se dispone del suficiente conocimiento como para considerar todas las cosas, nunca se posee la suficiente sabiduría para tomar las decisiones perfectas, nunca la suficiente habilidad o los recursos para instrumentizarlos al punto de lograr la plena realización de objetivos, tanto si se acercan como si se alejan del plan, los resultados deben estar sujetos a evaluaciones. Si las divergencias o los errores son superiores a la tolerancia propiamente acordada.

El control requiere de un marco de referencia que genere un hecho, un sistema racional de evaluación.

Si un plan, programa o proyecto tiene mecanismos expeditos de control, es porque está respaldado por una concepción

que provoca la estructura flexible, de previsión y ajuste permanente.

Las propiedades generales de un sistema de control, son que el sistema sea completo, vale decir, que abarque el diagnóstico, la programación y la ejecución con todas sus fases y que al mismo tiempo analice el conjunto de variables.

- Que el sistema esté orientado por la planificación, es decir, que forme parte del sistema general, en todos sus niveles y que se concrete en aquellos lugares que son prioritarios en la realización de un plan.

- Que sea integrado, que tenga consistencia y funcionalidad respecto al conjunto de instrumentos de control en planes, programas y proyectos.

4.5.2. Evaluación del Proceso. La evaluación consiste, básicamente, en utilizar una serie de procedimientos destinados a comprobar si se han conseguido o no los objetivos propuestos. Esta viene a ser como una especie de "termómetro de programa", no basta "hacer", es necesario evaluar lo que se hace para saber si las acciones emprendidas conducen o no a los objetivos propuestos.

La evaluación es un proceso de crítica, consistente en estimar y registrar períodicamente los resultados obtenidos o no tomando como punto de referencia o aspectos a evaluar los objetivos propuestos del plan o programa, los procedimientos utilizados, la oportunidad de las necesidades, la estructura administrativa de organismos responsables el programa y la opinión de los beneficiarios del programa y el grado de participación activa y democrática de los particulares. Sin embargo, el hecho de que se hayan obtenido los resultados esperados no significa que el proceso haya sido correcto, se pueden haber alcanzado los objetivos con un costo humano, social o financiero muy elevado. Pero la evaluación no sólo tiene por objetivo constatar los resultados obtenidos, sino también proponer las correcciones o ajustes necesarios tanto del plan o programa como de los procedimientos utilizados.

Toda evaluación debe terminar en una serie de recomendaciones para la acción. De poco sirve llegar a la conclusión de que el programa no está alcanzando los resultados esperados.

La evaluación se entiende en dos momentos principales;

- A lo largo de la realización del proyecto. Evaluación continua con lo que se mide el desarrollo para introducir

las correcciones que se hacen durante la ejecución del programa o proyecto, se trata de la tarea de control de gestión.

- Una vez terminado el proyecto, realizando un análisis comparativo entre los resultados logrados y los resultados esperados, se trata de una investigación evaluativa.

De hecho, pocas veces se evalúan los planes o programas, ya sea porque no se han asumido políticamente, o porque se carece de toda capacidad de autocrítica o simplemente porque muchos planes elaborados, nunca se han llevado a la práctica.

5. LA COMUNICACION, LAS RELACIONES HUMANAS Y EL MANEJO DE INFORMACION EN EL TRABAJO COMUNITARIO

1.1. LA INFORMACION: ASPECTOS TECNICOS Y SOCIALES

5.1.1. La información aspectos técnicos. La preocupación fundamental de la teoría de la informacion se encamina al desarrollo tecnológico relacionado con el (procesamiento de la información tanto en la comunicación hombre-máquina, como en la comunicación máquina-máquina en base a modelos de la ciencia matemática sobre todo en relación a a la teoría de la probabilidad.

En resumen, podemos afirmar que la teoría de la información tiene un terreno bien delimitado dentro de la ciencia de la comunicación, que deja de lado los aspectos semánticos y que se centra en los problemas técnicos vinculados al proceso de información.

La cibernética, proporciona modelos formales para estudiar sistemas complejos de trasmisión de información y abarca entonces desde un computador hasta una sociedad, pasando

por los sistemas biológicos.

El objetivo central de la cibernética es el estudio, control, esto es el estudio de cómo y en qué medida la trasmisión de información es un sistema complejo y regula sus operaciones". El desarrollo de la cibernética contribuirá enormemente al desarrollo de la pragmática en la medida en que las relaciones de los signos con quienes lo utilizan sean precisamente relaciones de regulación y control.

5.1.2. La información aspecto social. Es evidente la relación que existe entre la situación social, económica, política y psicológica de una persona y la forma en que ésta aprende la realidad, la interpreta y posteriormente la expresa. Dos individuos pueden pertenecer al mismo habitat, a la misma sociedad, compartir en apariencia al menos, una única cultura, y no obstante, si su situación (entendida en los múltiples aspectos señalados) y su condición al interior de la sociedad es diferente, a pesar de que utilicen el mismo idioma, sus percepciones del mundo y de la realidad serán tan distintos, como distintos sean sus condiciones de existencia. Cada uno lograra una "capacitación parcial" de la misma realidad o diferentes niveles al hablar, por ejemplo, de la palabra " cosa" en cada uno tendrá una connotación diferente: En el primero implicaría la presencia de varias habitaciones, recintos dife-

rentes para el comedor, sala, biblioteca, jardines, garaje, etcétera. Al segundo, éste mismo término se le reduce a una habitación donde se asignan varias personas: es comedor, cocina y sanitarios a la vez cada quien piensa y da contenido a las cosas según su propia experiencia de las mismas.

CUADRO SINOPTICO DE LA INFORMACION

LA INFORMACION

- ASPECTOS SOCIAL — DEPENDE DE
  - SITUACION SOCIAL
  - ECONOMICA
  - POLITICA
  - CULTURA
  - INDIVIDUAL
- ASPECTOS TECNICOS — SE ENCARGA DE
  - PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION
  - HOMBRE-MAQUINA COMO EN LA COMUNICACION MAQUINA-MAQUINA

Los significados de la simbolización solo son entendibles por individuos que han aprendido a traducirlos y esto es lo que cada cultura enseña a sus miembros según su especifidades. Por esta razón, la cultura es la primera fuente de adaptación de los individuos a una sociedad.

Las limitaciones que brinda la configuración de una determinada estructura social a sus integrantes conduce a que si bien existe en cada una de ellas la necesidad de comunicarse con el otro, no logre en últimas que un símbolo o simple entendimiento, ya que éste solo exige la comprensión de lo comunicado, más no que lo comunica sea todo lo comunicable.

La palabra entendimiento supone un acuerdo lógico, pero acuerdo en última es una cierta forma de " complicidad en la parcial comunicación acaecido entre dos personas o grupos situación que conduce a la incomunicación constante entre las personas, estamentos o clase de la sociedad.

El entendimiento es una forma de comunicación tan solo permisible en ciertos aspectos. Se deduce entonces la presencia de una sociedad donde unos permiten hablar es permitido hablar únicamente dentro de los límites impuestos por lo que otorga el derecho a la palabra.

Debemos hablar de aquellos que no es permisible, utilizando signos lingüisticos que no son dados, que se nos impone un lenguaje propio, fruto de la creación individual, implicaría la abolición incluso del " entendimiento" en el sentido en que aquí se expone el lenguaje limita muchas veces la opresión del " mundo" de cada individuo a dos niveles.Por

un lado, solo permite pensar sobre lo vivenciado por cada individuo y por otro, solo se puede hablar sobre aquellos que es posible decir.

En síntesis, la información en sus aspectos sociales tiene dos consecuencias bien claras: por una parte el aislamiento, por otra, la extrañación de la conciencia de sí ambos íntimamente ligados e interdependientes no hay conciencia de la incomunicación. Las multitudes viven como si la incomunicación no existiera, no nos reconocemos como seres incomunicados o comunicados " parcial e imparcial".

Esta parcial incomunicación no se traduce en la carencia de acción, sino en la presencia de un quehacer coartado, exento de espontaneidad y sujeto, por tanto a todo el enjambre de pautas sociales que igualmente pasan desapercibidos en nuestras conciencias.

5.2. LAS RELACIONES HUMANAS INTERGRUPOS Y EXTRAGRUPOS

Las relaciones humanas pueden definirse como la técnica de la convivencia. El hombre no vive simplemente sino que convive. La preocupación actual es analizar, mejorar y perfeccionar nuestras técnicas de comunicación.

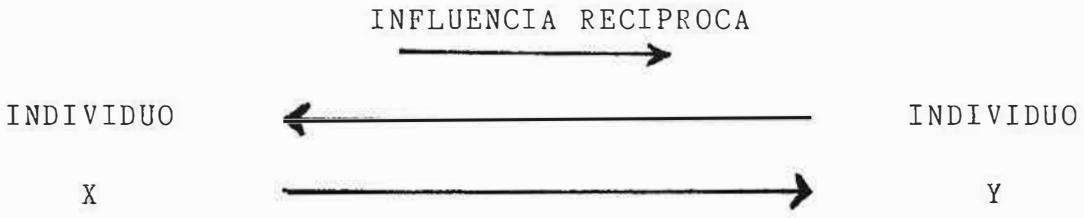
Las relaciones humanas, son la técnica de la convivencia,

es decir la búsqueda de los caminos que posibiliten la relación a la vida social para el perfeccionamiento humano.

Ello está implicando que convivir no va a ser solamente estar con el deseo de vivir, se quiere saber como vivir mejor.

Las relaciones intergrupales son las formas como una persona influye y es influida, a su vez, por el comportamiento de otros. Es la manera como los seres humanos se influyen mutuamente es pues una comunicación entre personas que permiten la influencia mutua.

RELACIONES INTERGRUPALES



Uno de los determinantes de las relaciones intergrupales, es la cercanía, es decir, estar en un mismo lugar. La cercanía aumenta la posibilidad de encontrarse y relacionarse.En este tipo de relaciones influye el tratar de alcanzar objetivos de seguridad, afiliación, económico etcétera.

- Las relaciones intergrupales se inician con la perfección de otras personas así como percibimos nuestro medio ambiente.

- Las relaciones intergrupales están influenciadas por:

- La buena o mala percepción causa de o que nos produzca la otra persona.

- El generalizar a partir de la información o conocimiento limitado o inexacto.

- El exceso de confianza en la propia percepción, como exacta y fiel de la realidad social.

- El buscar semejanzas con las otras personas. Se observan en ellos aspectos no poseidos, con el fin de encontrar alguien a fín con los otros.

Las relaciones intergrupales son muy importantes, porque sería muy difícil vivir y trabajar con otras personas, si estas no se dieran dentro de los diferentes grupos.

Existen muchos y variados tipos de relaciones intergrupales entre estos se encuentran las siguientes:

- Relaciones intergrupales simétricas:

Esta relación recíproca está basada en la semejanza o igualdad de comportamiento.

- Relaciones intergrupales complementarias:

Esta relación de influencia mutua se caracteriza porque los comportamientos son diferentes.

La coordinación , cooperación y competencia, son relaciones intergrupales que se presentan con mayor frecuencia en el trabajo que se realiza dentro de los grupos de base en un trabajo comunitario.

De la forma adecuada como se den estas relaciones recíprocas dentro de la comunidad, dependerá un comportamiento efectivo y satisfactorio como integrantes de los grupos humanos que hacen parte de la comunidad en la que se acciona.

LA COMUNICACION Y LA INFORMACION

EMISOR	MENSAJE	MEDIO	RECEPTOR	IMPACTO
QUIEN	QUE COSA DICE.	A TRAVES DE QUE MEDIO.	A QUIEN	CON QUE EFECTO.

La coordinación. Es una de las relaciones intergrupales, cuyo fin principal es la integración de los diversos esfuerzos, para lograr metas comunes a uno o varios grupos.

Dentro de las tareas de coordinación están:

- Facilitar la comunicación entre grupos o miembros del grupo.

- Crear y mantener las condiciones necesarias para lograr información correcta en todos los grupos e integrantes del mismo.

- Facilitar la participación en la planeación, ejecución y evaluación de las actividades.

- Lograr la consecución de los objetivos de cada grupo y los de la comunidad.

- Lograr la participación de cada grupo en el alcance y desarrollo de objetivos parciales con el fin de obtener metas comunes.

- Facilitar la unificación y concordancia de los diferentes objetivos de los grupos.

- Facilitar la participación de los grupos en la toma de decisiones comunes.

- Al efectuarse las actividades anteriores se evitan tensiones, problemas y conflictos entre los diferentes grupos que trabajan dentro de una comunidad además se logrará el máximo de efectividad en el logro de las metas fijadas y se obtendrá un desarrollo, lo esencial en la vida de la comunidad.

La cooperación. Es colaborar con los demás en forma planeada y deliberada para lograr el bienestar del grupo y de sus miembros, los problemas compartidos fomentan el desarrollo de la cooperación al tratar de alcanzar objetivos comunes, lleva a unir los esfuerzos de las personas interesadas en lograrlos, se ha comprobado que cuando dentro de una comunidad los miembros de la misma, participa en la ejecución, planeación y evaluación de un problema común, cada uno de los integrantes de los diferentes grupos que conforman la comunidad, se siente comprometido espontáneamente. Lo que el grupo y cada uno de sus miembros espera con relación al desarrollo del objetivo, facilita y fomenta la responsabilidad y compromiso individual. Este tipo de relación disminuye la hostilidad y conflictos entre los miembros del grupo. Cooperar es el comprometerse y responsabilizarse de ciertas actividades que contribuye al éxito

de todos en el alcance de una meta u objetivo común.

Se ha considerado que cuando no existe la cooperación, la ejecución de tareas comunes en un tiempo mínimo no se puede realizar debido al pánico querer solucionar rápidamente y en forma individual el problema.

La competencia. Es la relación intergrupal que se presenta al tratar de lograr individualmente objetivos comunes cuando dentro de un espacio determinado se encuentran dos o más grupos con metas comunes y tareas semejantes cada uno de ellos tratará de unificarse más que alcanzar lo propuesto y aventajado a los demás.

Si estos grupos pertenecen a la misma comunidad no es difícil prever presentación de conflictos, dificultades en la comunicación y comportamiento agresivo.

Los resultados de la competencia en grupo de trabajo son el incremento de la productividad, disminución de la calidad y la prevención de accidentes de trabajo.

Los tipos de relaciones intergrupales serán efectivos. Si se aplican de acuerdo con la situación y problemas. Características por resolver.

5.3. MEDIOS Y RECURSOS DE LA COMUNICACION EN LA COMUNIDAD

La comunicación es un proceso mediante el cual trasmitimos y recibimos informaciones, opiniones y actitudes, esto es, realizamos un intercambio entre un emisor y un receptor como proceso la comunicación supone no solamente la trasmisión de un mensaje sino que incluye necesariamente una respuesta al mismo dentro del proceso de la comunicación.Existen elementos básicos que intervienen en ellas:

Emisor. Es la fuente de información. Es quien posee las ideas, las actitudes, las opiniones, desea comunicarlas y tiene la intención de comunicarlas.

Mensaje. Es la información que posee el emisor, las cuales este transforma en signos verbales o escritos mediante una codificación.

Canal. Es el medio de comunicación del mensaje poseído por el emisor.

Receptor. Es la persona que recibe el mensaje, lo interpreta, descifra o decodifica lo asimila aceptándolo o rechazandolo y dá una respuesta, utilizando los mismos pasos del emisor.

Ahora bien los medios de comunicación son la forma técnica o física de convertir un mensaje en una señal capaz de ser trasmitida. La voz humana es un medio . Existen diversos medios de comunicación, cada uno de los cuales ofrece ventajas con relación a los otros.

Entre los medios diferentes medios existentes tenemos:

Medios presenciales: Son aquellos que exigen la presencia del comunicador y en este caso sería el medio a través del cual se trasmite un mensaje. Esta comunicación produce actos de comunicación en el medio presencial se utilizan los gestos la voz y la expresión de las personas.

Medios representativos. Son los diarios, revistas, folletos, seminarios, éstos son medios creativos y por lo general utilizadas por las personas de un nivel intelectual actual.

Medios mecánicos. Son el teléfono, radio, telex, etcétera la principal diferencia entre los medios representativos y los mecánicos reside en que los medios mecánicos están sujetos a altos niveles tecnológicos y se ven más afectados por la interferencia.

Dentro de la comunidad debemos utilizar con mucha frecuencia la comunicación escrita a través de volantes, folletínes,

y en gran parte depende de este tipo de comunicación el éxito de los objetivos formulados para lograr en la comunidad con la utilización de esta comunicación que puede aclarar diferentes aspectos que las personas pueden malinterpretar a través de la utilización de la comunicación oral.

Los recursos de la comunicación a utilizar dentro de la comunidad están conformados por las diferentes técnicas con las que se trabaja con grupos.

Cada técnica tiene una finalidad concreta, unas buscan la apertura de las personas hacia los demás, la caida de tantas barreras que impiden una verdadera y profunda comunicación personal. Otras buscan despertar en las personas el sentido de solidaridad adormecido por tanto individualismo.

Otras buscan más directamente una colaboración efectiva dejando así en claro que no basta con desear ayuda a los demás, sino que puesto en un plan de ayuda concreta salgan en forma incosciente una multitud de resistencia psicológica.

Hay también técnicas grupales que miran el descubrimiento de la madurez de un grupo de su grado, de apertura, de su ambiente de sinceridad, de amistad, de confianza, de colaboración, de compromiso con una realidad concreta.

Las técnicas van a dinamizar al grupo colocándolo en un plan de trabajo en equipo impidiéndole cerrarse por sí mismo, de manera que cada una de las personas pueda crecer dentro del grupo y el grupo como tal pueda transformar el ambiente en que se haya situado.

En su aplicación no se busca dar solución a los problemas que aparezcan, se intenta despertar en las personas la conciencia de que ellas son dueñas de su destino, las únicas responsables de su propia realización; por tanto, que ellas mismas deben afrontar valientemente sus propios problemas y buscarles una solución adecuada.

El papel del Trabajador Social dentro del grupo y comunidad es clarificar situaciones, llevar a las personas a exteriorizar sus problemas , desencadenar una reflexión sincera, despertar la solidaridad grupal y crear un ambiente de comprensión y aceptación mutua. Aceptación, valoración de lo propio, estimación lo cual conforma su peculiar identidad y que sea capaz de un cambio en la visión de la vida y de llevar a cabo su propio papel dentro de una comunidad humana concreta.

5.4. BARRERAS EN LA COMUNICACION

- Existen obstáculos que impiden una comunicación precisa

ya sea porque afecta el mensaje, al receptor, al emisor a los canales o medios de comunicación éstos a uno, a varios o a todos estos elementos.

5.4.1. Barreras fisiológicas y físicas. Las barreras fisiológicas, son aquellas que impiden una adecuada comunicación al deformarse el mensaje, por defectos o por deficiencias de cualquiera de los órganos de los sentidos o del organismo en general del emisor o receptor.

Las barreras físicas son las interferencias, ruidos o la distancia que pueden afectar en un determinado momento a los medios y demás elementos de la comunicación.

5.4.2. Barreras psicológicas. Para lograr una óptima comunicación debemos superar ciertos obstáculos a saber:

- La falta de interés por comunicarnos.

Debemos estar ante todo motivados a emitir y recibir el mensaje de lo contrario, no estaremos atentos a la forma adecuada de comunicación sino se logra la comprensión del mensaje, no se habrá realizado una buena comunicación tal vez en el mejor de los casos, se habrá dado una simple información.

PROCESO DE LA COMUNICACION

EMISOR	BARRERAS	RECEPTOR
Posee información		Recibe el mensaje
Desea comunicarse	Mensaje	Asimila
Codifica la información		Da respuesta
Emite el mensaje		Conocimiento del emisor
Emisor Codificación	Canal	Deciframiento
		Receptor

Retroemisor o Retroalimentación

- La formación de perjuicios respecto a los demás sobre ciertos temas y actitudes la formación de juicio sin fundamento con relación a las personas que nos rodean y sobre determinados temas y actitudes nos impiden lograr una buena comunicación.

- Cuando el emisor y el receptor poseen intereses y actitudes diferentes.

- Malentendidos dados por diferencias sobre el mensaje:Tanto el emisor como el receptor se refiere a hechos y situaciones distintas.

La prevención de una persona en relación a la otra cuando existe recelo, temor, agresividad no es posible establecer una buena comunicación.

5.4.3. Barreras sociales. Las palabras no tienen el mismo signficado para las personas de una u otra población, porque cada quien utiliza el idioma según su contexto social.

- Un grupo muy grande, a mayor número de integrantes de un grupo especialmente de trabajo se presenta mayor posibilidad de malentendidos, muy poca comunicación.

- El rumor. Cuando se emite un mensaje no confirmado sin

precisión este se distorciona por el contenido se deforma y empobrece al pasar de una persona a otra también porque aspectos no esenciales del mensaje se acentúan o exageran al ser influenciados por los intereses y actitudes de cada una de las personas involucradas en la comunicación.

5.5. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION

Toda actividad social postula intercambios de información, ya sea entre los miembros de un mismo grupo y dentro de los miembros de grupos diferentes.

La comunidad está constituida por individuos y grupos que se comunican entre sí para lograr que se realice y cristalice de forma adecuada un trabajo en beneficio de la comunidad, es necesario que se de una buena comunicación entre los diferentes grupos e individuos que la conforman además es necesario que los grupos se organicen: en primer lugar para que se recojan las informaciones útiles y eficaces; en segundo lugar para que esas informaciones útiles y eficaces; en segundo lugar para que esas informaciones se distribuyan convenientemente entre todos los que deberán utilizarla, especialmente aquellos que tendrán que tratarlas para organizar las decisiones válidas.

La forma en que se efectúan esos intercambios condicionan las relaciones entre los hombres actualmente vemos aparecer

en las diferentes comunidades y en la sociedad en general conjuntos humanos cada vez complejos y diferenciados mientras que en las organizaciones de toda naturaleza surgen nuevos obstáculos tales como el giganticismo, las divisiones en compartimientos estancos, la atención entre concentración económica o administrativa y desentralización geográfica.

5.6. COMO LOGRAR UNA BUENA COMUNICACION DENTRO DE LA COMUNIDAD

Debemos tener en cuenta que la buena comunicación es de suma importancia para el éxito de nuestras relaciones con los diferentes grupos y miembros de la comunidad en donde estemos realizando nuestro trabajo, lo que constituirá la base para lograr en la comunidad resultados satisfactorios con las diferentes actividades que se lleven a cabo dentro de la misma y al mismo tiempo se afianzará las relaciones de los individuos de la comunidad tanto en sus hogares como en cada uno de los diferentes grupos sociales a los cuales estén vinculados, para lograr una buena comunicación es necesario.

- Evitar las barreras en la comunicación , conociéndolas podemos omitirlas cuando se presenten.

- Tener en cuenta algunos requisitos mínimos para cada uno

de los elementos del proceso de comunicación dicho requisitos son:

- Para el emisor

Debe presentar el mensaje lo más cercano posible a la realidad evitando sus propias creencias y uniones.

Debe conocer a fondo y con precisión la información que tiene y desea trasmitir y estar en capacidad de decir el mismo mensaje con diferentes palabras sin transformarlo ni deformarlo.

- No debe sobrevalorarse así mismo, debe igualmente evitar el sarcasma, la actitud despótica debe considerar al receptor como persona que le está presentando su atención en síntesis la cortesía es fundamento de una buena comunicación.

- Utilización del medio de comunicación más adecuado.

- Ha de ser poseedor de cualidades humanas como la honestidad y la sinceridad , cualidades éstas que lo harán merecedor del respeto del receptor y el deseo de éste para aceptar su mensaje.

- Para el receptor

- Debe tener el deseo o interés de captar el mensaje en la forma más objetiva posible o sea lo más acorde con la realidad, sin deformarlo a través de su propio perjuicio.

- Estar disponible, saber oir, saber entender.

- Salir de manera espontánea de su marco de referencia.

- Hacer preguntas para ayudar eventualmente al emisor a aclarar su pensamiento y responder a las necesidades de su correspondiente.

Es entonces cuando debemos utilizar el fenómeno de la retro-alimentación (Feed-back) mediante el cual en una primera aproximación el emisor recibe la información de retorno que proviene del receptor, incorpora esa información a su propia conducta y modifica su emisión de acuerdo con ella.

En Trabajo Social la utilización de la retroalimentación Feed-back) dentro de la comunidad es de vital importancia para lograr el desarrollo normal de distintas actividades de trabajo en beneficio de la misma con la colaboración de los diferentes grupos existentes en ella.

Se debe lograr una identificación progresiva con el receptor y un intercambio personal enriquecedor con este. el principio ideal de la comprensión, durante una discusión por ejemplo sería que cada uno dijera lo que debe decir solo después de haber expuesto las ideas y reencontrado los sentimientos de su oyente con una exactitud suficiente un oyente comprensivo. Provoca en él que se siente escuchado y comprendido una disminución de la voluntad fortalece su posición.

Pero su comprensión desempeña un papel esencial en la vida de los grupos reducidos, esto depende de igual manera de las redes de comunicación que lo sostiene.

5.7. LABORATORIO DE COMUNICACION

La comunicación es fundamental en las relaciones entre dos individuos, a través de ella se logra la trasmisión de diferentes mensajes, existe una técnica denominada laboratorio de comunicación, en la que se pone de manifiesto como se da la autoridad en los grupos.

La autoridad en todos los tiempos en cualquier parte de actividad humana, ha sido una constante; así sea en los grupos más anárquicos siempre ha surgido la necesidad de un sujeto que tomen las decisiones.

Pero también es cierto que la autoridad frecuentemente es una forma de dar causa a la agresividad, por parte de quien la ejerce e igualmente es el punto de choque de la agresividad de quienes la soportan, sea cual sea el origen de esa autoridad, dictadura, democracia, actitud liberal (dejar hacer); surgirán liderazgo.

No siempre se tiene en cuenta que los conflictos con los grupos humanos tienen su origen en el mal manejo de la agresividad, que se manifiestan en la forma disfrazada que se puedan imaginar, de aquí la necesidad de que dirigentes y dirigidos adviertan la corriente subterranea de la agresividad, para que la tenga en cuenta en el enfrentamiento de los problemas que vayan sufriendo y que serán de diversa índole.

- Depuración de objetivos.

- Distribución de cargos.

- Declaración de objetivos motivadores .

- Estructura de gobierno.

- Adecuación entre estructura y objetivos.

- Relaciones entre autoridad y colaboración.

Esta problemática y la forma de reaccionar de los individuos será a través de ejercicio del dodecaedro. El laboratorio será fructuoso en la medida en que el monitor y los observadores sean capaces de anotar las reacciones individuales, interpersonales y grupales de las personas, puestas en diversas circunstancias y clima de trabajo, reacciones que luego serán reflejadas al grupo en forma de Feed Back en los grupos pequeños primeros y después en uno plenario.

Convendrá tomar notas de los puntos relevantes del plenario para presentarla a manera de síntesis o de evaluación.

Los grupos formados por sorteo, trabajarán bajo la influencia del clima creado por cada monitor, figura de cada tipo de autoridad: autoritario, democrático y liberal.

Cada monitor deberá sentirse capaz de desempeñar bien su papel, que escogerá de acuerdo a su personalidad para que todo sea normal y evitar el peligro de que resulten payasos, que provoquen reacciones desconcertantes en el grupo que dirige.

Antes de ir a los grupos de trabajo el coordinador dirá a todos: " Van ustedes a realizar en diversos grupos un

mismo trabajo enteramente manual; no es una competencia, es ejercicio acerca del trabajo en grupos pequeños. En cada salón donde ustedes van a trabajar, encontrarán el material e instrumentos necesarios del trabajo, les acompañará un monitor que les dará más detalle y le asignará el trabajo a cada grupo",.

Habrá además en cada grupo dos observadores.

Se trata de construir en cada grupo de dodecaedros correspondientes al número de representantes.

Un dodecaedro regular es una figura sólida de doce caras, cada una de las cuales es un pentágono regular, se construirá en cartulina. Separados del grupo los observadores anotarán discretamente todas sus reacciones que adviertan cuando esté el monitor, como mando este se ausenta y hay que tener en cuenta lo siguiente.

- Clima general y reacciones del grupo

- Posturas tomadas hacia el monitor

- Actitudes y reacciones entre los mismos participantes.

- Actitudes entre el trabajo mismo.

Luego que el grupo haya finalizado la construcción del dodecaedro, se realizará un Feeb-Back en el que se establecerá el grado de eficiencia del trabajo realizado durante el laboratorio, es decir, si la información suministrada por los monitores para la realización de las actividades, fué comprendida correctamente por los miembros de los diferentes grupos, o si por el contrario se perdieron algunos elementos básicos y claves en el proceso de trasmisión de información.

Se puede hacer notar como debido a esto las actitudes catereológicas, individuales y propias de cada personalidad son diversas las manifestaciones en un ambiente grupal y un clima artificialmente creado por situaciones de trabajo debido a la distorsión del mensaje, no se puede lograr el éxito de las tareas programadas a realizar con los diferentes grupos en la comunidad.

Al no lograr que todos los individuos capten correctamente el mensaje, se origina confusión, distractibilidad lo que disminuye notablemente la capacidad de trabajo del grupo.

Este ejercicio es de vital importancia y es útil aplicarlo en los grupos con los que se esté trabajando en nuestro caso, los grupos existente en la comunidad respectiva, porque a través de este ejercicio podemos determinar en que aspectos estamos fallando, si hemos logrado llegar a los miembros

de la comunidad y al mismo tiempo trazar líneas de acción a seguir para tratar y lograr superar los problemas referentes a la comunicación que hasta el momento se haya presentado.

CONCLUSIONES Y ALTERNATIVAS

Como conclusión, es en primer lugar, necesario afirmar que no es un trabajo concluido. Constituye una etapa más en el proceso de sistematizar la experiencia de otra Facultad de Trabajo Social, de la Universidad Simón Bolívar, en las comunidades de Barranquilla y del Departamento del Atlántico.

Otro aspecto de concluir, es el de la necesidad de interpretar esa experiencia, no solo en el aspecto metodológico, sino, en sociológico, el ecológico, el político, el antropológico y el sociológico como fuente única para enriquecer el débil estrato teórico de la práctica social comunitaria, con criterios y conceptos que provengan cada vez más de nuestra realidad.

La comprensión del aspecto procedimental, en sus lineamientos generales, como pauta de trabajo no esquemático, es básico para el desempeño del Trabajador Comunitario quien requiere de una norma que le establezca una secuencia, un orden y una escala de niveles, en la que pueda

reflejar los progresos, retrasos o inercia de su trabajo, en sus distintos niveles.

La instrumentación metodológica y técnica del trabajo comunitario de la psicología, la sociología, la antropología y demás ciencias sociales es rica pero debe enriquecerse mediante el efecto de retroalimentación de la práctica a la teoría, para superar la dependencia de los aportes externos.

La práctica reflexiva es la crea conciencia y genera los elementos científicos, el quehacer reflexivo es actividad pura, actividad improductiva e intrascendente.

La investigación en las proposiciones anteriores es el proceso válido para hacer de la reflexión sobre la práctica, un producto para la ciencia y el conocimiento popular para generar nuevos métodos y nuevas estrategias de trabajo comunitario.

La alternativa es simple y compleja. Seguir estudiando para seguir produciendo.

BIBLIOGRAFIA

APONCE, María. Evaluación del proceso metodológico de la práctica de la comunidad. 1985.

ANDER-EGG, Ezequiel. Diccionario de Trabajo Social.

ANDER-EGG, Ezequiel. Técnicas de comunicación oral, Editorial Humanitas, Buenos Aires, 1983.

ANDER-EGG, Ezequiel. Metodología y práctica del desarrollo de la Comunidad. Humanitas, Buenos Aires, 1981.

ARIZA, Janeth. Estudio evolutivo de las funciones del Trabajador Social en las diferentes arcas de intervención. 1985.

BARROS ALWIN, Nidia. Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo Social. Humanitas, 1982.

CARDONA, Consuelo, FONSECA, Mónica. La supervición de la práctica comunitaria como fundamento de la formación del profesional de Trabajo Social. 1986.

CHARRIS NAISSIR, Arnaldo. Estudio crítico sobre el papel del Trabajador Social en las prácticas comunitarias. 1980.

EQUIPO DE CAPACITACION CELATIS. la práctica del Trabajador Social, Humanitas, Buenos Aires.

ECHEVARRIA, Carmen, PACHECO, Bertilda. El enfoque no directivo y las dinámicas de grupo como recursos en la cátedra de Trabajo Social y en las prácticas de comunidad e institución.

FINGERMAN, Gregorio. Relaciones Humanas. Editorial El Ateneo. Buenos Aires, Argentina, 1981.

GARCIA VILLAMIZAR, Esperanza. Relaciones Humanas a su alcance. Editorial Norma. Bogotá, Colombia, 1980.

GUERRA Siria. JIMENEZ, Isabel. El grupo como elemento vital en la intervención del Trabajo Social en el proceso y desarrollo de la comunidad y el trabajo institucional.

GOMEZ GOMEZ, Amanda. Esencia de la acción comunal, desarrollo de la comunidad. Editorial Litográfica.

HERRERA, Betty. LEMUS, Isabel. Incidencia de los métodos tradicionales y las nuevas tendencias metodológicas en Trabajo Social en América Latina. 1984.

INTRODUCCION A LA PLANIFICACION. Humanitas, Buenos Aires, Junio de 1985.

OSORIO TORRES, Carlos. La investigación y la práctica del Trabajo Social. Barranquilla, febrero de 1982.

PRINCIPIOS METODOLOGICOS DE CASO, GRUPO, ORGANIZACION DE LA COMUNIDAD.

TORRES DIAZ, Jorge. Cuadernillo de Trabajo Social Nº 2.

TORRES DIAZ, Jorge. Historia del Trabajo Social.

VILLAVERDE, Aníbal. Metodología del Servicio Social.