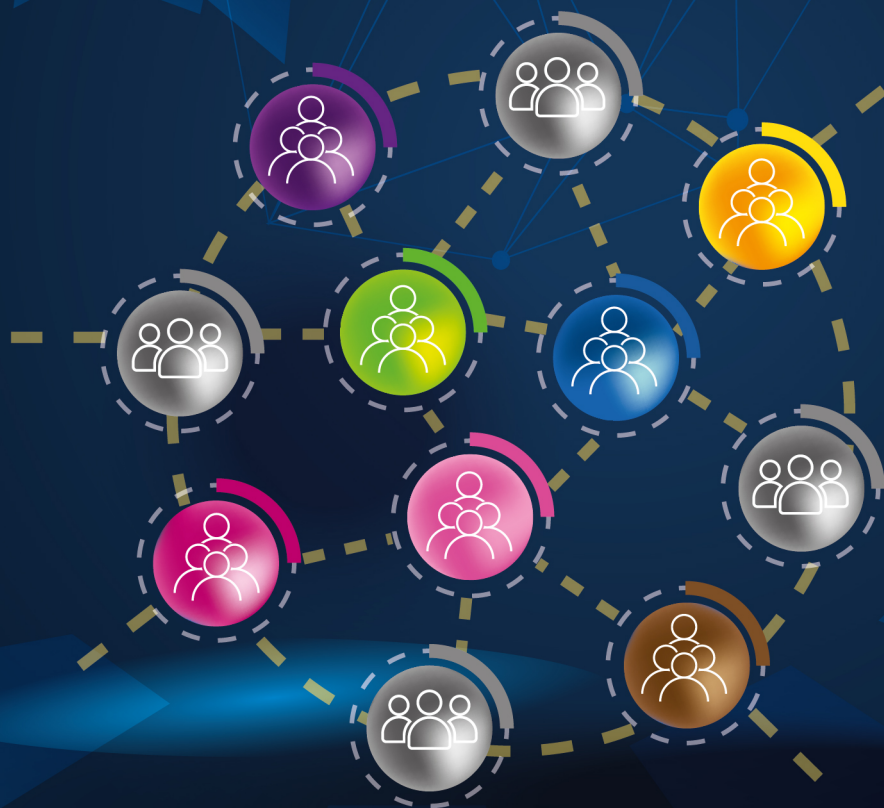




DE TRABAJO SOCIAL CON GRUPOS

INTERVENCIÓN



ADRIANA ORNELAS • NELIA TELLO • MARÍA LUISA BRAIN



Universidad Nacional Autónoma de México
Escuela Nacional de Trabajo Social

INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL CON GRUPOS

Adriana Ornelas Bernal
Nelia Tello Peón
María Luisa Brain Calderón

Trabajo realizado con el apoyo
del Programa UNAM-DGAPA-PAPIME.
Proyecto PE306319

ÍNDICE

	PAG.
Introducción	5
Antecedentes del trabajo social con grupos	6
Conceptualización del trabajo social con grupos en el contexto actual	8
Referentes epistemológicos y teóricos de la propuesta de intervención	10
Procesos sociales básicos en la intervención con grupos	15
Proceso metodológico de intervención con grupos	23
Métodos y técnicas para el trabajo con grupos	41
Fuentes de información	51

INTRODUCCIÓN

En el trabajo social contemporáneo ubicamos como especificidad de la disciplina a la intervención en lo social, es decir, al hacer intencionado directamente en la situación-problema construida por el profesional desde su particular perspectiva disciplinar. Al respecto, Tello (2008) refiere que: “el trabajador social conoce la situación-problema desde lo social, imagina y conjetura las estrategias de intervención que puede diseñar para generar procesos de cambio en ellas” (p. 9). En el mismo sentido, Abad (2006) menciona que es necesario abarcar el espectro de la diversidad de las interacciones sociales, aunque en la práctica se acote para poder operar en lo convivencial, “que es nuestro espacio de intervención” (p.91).

Entenderemos a lo social como los procesos relacionales que se establecen entre sujetos, que tienen que ver con interacciones, vínculos y lazos sociales. Es claro entonces que la intervención de trabajo social se realiza con los otros; con sujetos sociales que se conforman en diferentes colectivos, asumiendo que las personas somos siempre seres grupales y nos encontramos sumergidos en relaciones sociales dentro de multitud de grupos diversos (Fernández y López, 2006). De ahí la importancia de contar con una propuesta metodológica para la *Intervención de Trabajo Social con Grupos*, ya que, además, es una de las principales formas para intervenir desde nuestra profesión pues la mayor parte de nuestro quehacer profesional se desarrolla precisamente con colectivos, ya sean estos familias, grupos escolares o de población abierta, entre otros, e incluso durante la intervención en comunidad es frecuente recurrir al trabajo con grupos.

El trabajo con grupos contribuye al logro de cambios sociales en las situaciones problemáticas que se producen como consecuencia de la interacción social de los sujetos individuales y colectivos y se convierten en la posibilidad para re-construir los lazos sociales, tarea urgente en el contexto actual, caracterizado por el individualismo y la indiferencia hacia lo común, lo que incluye a todos.

El texto que presentamos a continuación tiene su fundamento en la propuesta que hicimos en el 2015 (Tello y Ornelas) para el diseño de Estrategias y Modelos de Intervención de Trabajo Social, ahora enfocado a la intervención grupal, especificando la metodología para su abordaje.

ANTECEDENTES

del trabajo social con grupos

Conviene recordar que el trabajo con grupos y su posterior sistematización conceptual y teórica tiene su origen fuera del trabajo social y es años después que se recurre a él, para incorporarlo a los conocimientos de nuestra disciplina/ profesión, ya sea que se le considere como método, como nivel o como sujeto de la intervención profesional. Así, el trabajo social con grupos es uno de los métodos tradicionales propuesto en las primeras décadas del siglo pasado, con relación al desarrollo que tuvieron otras ciencias sociales y a las formas sociales. Es en este sentido que nos interesa reconceptualizarlo para que dé respuesta al contexto actual y contribuya al avance en la construcción disciplinar.

Comenzaremos por señalar que los fundamentos teórico-metodológicos del trabajo con grupos provienen de disciplinas como psicología, pedagogía y sociología. Este tipo de trabajo con grupos surge en la década de los veinte como una forma para organizar a los sectores juvenil e infantil y las primeras elaboraciones al respecto “dan cuenta de la influencia de la educación progresiva de John Dewey y de los sociólogos que participaban de manera activa en los movimientos de autoayuda, quienes posteriormente ingresaron como profesores en las escuelas de trabajo social” (Phillips, 1996, p. 65), de ahí la gran influencia de la mirada pedagógica y psicológica en el trabajo con grupos.

En trabajo social, ya Richmond hablaba de la necesidad de incluir en ciertos tratamientos, el trabajo con grupos. En los treinta del siglo pasado, el trabajo con grupos se comenzó a desarrollar con una idea más sistematizada de este método que se había realizado mucho en los Settlements Houses y a mediados de esta década ya se le veía como una especialización del trabajo social (Ander Egg, 1992, p. 37).

En la década de los 40 se reconoció oficialmente el “Método de Trabajo Social con Grupos” y aparecieron las primeras producciones escritas al respecto, siendo el libro de Coyle, de Konopka y de Dorotea Sullivan los que más se conocieron en América Latina. Así,

paulatinamente el trabajo social con grupos fue incorporando las tesis y aportes de la dinámica de grupos, así como de las elaboraciones más amplias de la psicología social. De ella se toman diferentes conceptos como liderazgo, clima grupal, estatus, comunicación y técnicas como la sociometría y el psicodrama (Martínez y Peralta, 2006, p. 67).

Para la década de los 50, se define al trabajo social con grupos como “un método de educación socializante, en el que se refuerzan los valores de los individuos, ubicándolos en la realidad social que los rodea para promover su cooperación y responsabilidad en una acción integradora en el proceso de desarrollo” (Contreras, 1989, p.15). Como se aprecia en esta definición, pese a los esfuerzos por incorporarlo a la disciplina, aún se conserva la influencia de la pedagogía y la tendencia a nombrar a los sujetos como individuos que, reunidos en colectivos, podrían contribuir al desarrollo social. El libro de Kisnerman sobre el trabajo social de grupo fue el libro que más impacto tuvo en América Latina, pero en especial en México fue básico para el estudio de este método.

Durante el proceso de reconceptualización del trabajo social, existe una declinación del trabajo social con grupos, en virtud de que se prioriza el trabajo con la comunidad y por ello la producción disciplinar relacionada es muy escasa.

Se puede recalcar que, en América del Sur, la concepción socio-psicologizante terminó imponiéndose en la aplicación no solo del llamado método de grupo, sino también el método de organización de la comunidad, bajo la idea o premisa del cambio planeado (Lima, 1976). No así en México donde básicamente se continuó trabajando con el proceso planteado por Kisnerman en el libro ya mencionado. En términos generales, se desarrolló como un método para trabajar la formación y fortalecimiento de pequeños grupos como espacios de análisis y organización de proyectos específicos. Posteriormente, se desarrollaron como grupos de apoyo, de aprendizaje y de organización de base.

Conforme las relaciones se complejizaron en las sociedades, dado el desarrollo tecnológico y las características de la vida en la modernidad tardía, se modificó la participación de los grupos en la dinámica social y, por lo tanto, las diversas formas de hacer trabajo social con grupos. En este contexto, es posible afirmar que hoy en día existen insuficientes aportaciones al trabajo social con grupos, en el sentido de que logren:

1. Trascender la visión de las disciplinas que le dieron origen.
2. Ser producto de la intervención directa en grupos; es decir, teorizados y conceptualizados a partir de la práctica profesional.
3. Centrar la intervención en lo social; pues aún se focalizan en el ocio y la terapia.
4. Fundamentarse en la alteridad y la otredad como posibilidad de construcción de lo colectivo, es decir, en el reconocimiento del otro como un igual, que a través de los vínculos que establece, hace posible la modificación en las relaciones sociales conflictivas.

Todo esto enfatiza la importancia de las discusiones teórico-metodológicas que se hagan al respecto y, sobre todo, se destaca la necesidad de contar con propuestas de intervención contemporáneas, que atiendan a los supuestos antes mencionados.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL

con grupos en el contexto actual

Asumiendo que existen diversas maneras de caracterizar al contexto actual, nuestra propuesta parte de centrarse en las consecuencias sociales que ha traído consigo el modelo económico actual, por lo que nuestra lectura es acerca de la realidad social, esa en la que impera la fugacidad, la desechabilidad, la fragmentación, a la que Bauman (2015) denomina sociedad moderna líquida que “es aquella en que las condiciones de actuación de sus miembros cambian antes de que las formas de actuar se consoliden en unos hábitos y en unas rutinas determinadas” (p.9); que se sostiene en el entretendido de procesos de competencia, desconfianza y violencia, entre otros.

En un contexto así, de lo que se habla es del individuo, de un “sálvese el que pueda” y, por lo tanto, lo colectivo encuentra pocos asideros para crearse y, sobre todo, para mantenerse; en donde la diversidad es, por lo general, considerada un problema y no una riqueza. El individualismo conlleva la imposición de una única voluntad que aplasta al que se considera “heterogéneo” y se piensa que es este el que tendría que cambiar y adecuarse en todo momento. La afirmación de la individualidad entendida de esta manera podría llevarse al extremo y manifestarse en un individualismo que no negocia, que no acepta, que anula al otro.

Construir en sentido opuesto implica diferentes retos, como la posibilidad de negociar y conciliar los intereses particulares para construir el interés colectivo, lo cual implica reconocer que los conflictos no provienen de la diferencia, sino de la incapacidad para convivir con el “diferente”. Pero ser diferente no quiere decir ser “único”, de ahí la necesidad de reconocerse como parte del colectivo, en donde todos somos diferentes en algunos aspectos e iguales o parecidos en otros.

Otro reto a enfrentar es la capacidad para la resolución de conflictos comunes, para evitar que termine con la fragmentación o, incluso, con la disolución del colectivo. En el contexto actual es muy común evitar enfrentar los conflictos ya que se prefiere ocultarlos, negarlos o invisibilizarlos, o bien, se pretende “solucionar” con la ruptura del vínculo social optando por la exclusión, el aislamiento, la indiferencia. En este sentido nos enfrentaremos también a la minimización del conflicto y a pensar que lo mejor es que cada uno lo resuelva “en

lo individual”, sin percatarse que dicha alternativa lo que hace es fragmentar el tejido social, el colectivo y que solo es un paliativo parcial y transitorio.

Ante ello es imprescindible fortalecer la capacidad de organización colectiva, el diálogo para la conciliación de intereses y, sobre todo, para la construcción de un interés común; es necesario entonces reconocer cómo se entretienen los procesos sociales que fragmentan para construir en sentido opuesto, asumiendo que la aceptación, la inclusión, la confianza no son “opciones individuales”, sino construcciones relacionales y en ese sentido, son responsabilidades socio-históricas, es decir, en permanente construcción y reconstrucción, en las que los sujetos sociales individuales y colectivos son los protagonistas. Ante ello, estamos llamados a pensar en opciones diferentes para la intervención del trabajo social con grupos, a sabiendas de que se construye en contrasentido a una realidad caracterizada por la fragmentación y el individualismo.

En este sentido, los grupos en trabajo social se conciben como un colectivo que vive uno o varios problemas o conflictos sociales que los vulnera, los excluye, los domina, los aísla y de ahí la necesidad de generar procesos de intervención, racionales, intencionales que se direccionen a lograr el cambio social. Para ello, trabajo social habrá de marcarse como horizonte la construcción de sujetos sociales colectivos dispuestos a escucharse y a hacerse escuchar para construir lo posible de lo imposible, como diría Zemelman.

Desde esta mirada, se propone no “tipificar” a los grupos, pues esa es una manera fragmentada de comprenderlos; es decir, no pensarlos en opuestos dicotómicos: grupos pequeños o grandes, institucionales o comunitarios, preformados o formados, abiertos o cerrados etc., pues por tratarse de asociaciones de sujetos, estos son dinámicos y dependiendo del problema y la circunstancia, modifican sus estructuras. Entonces, de lo que se trata es de distinguir cuál es la situación-problema que enfrentan y comprender que lo que se quiere hacer, en todos los casos, es construir sujetos colectivos que apuesten por la solidaridad, el sentido de colectivo, el bien común; que se miren a sí mismos como sujetos que se construyen en la interacción recíproca, es decir, que asuman que solo es posible ser con los otros.

De igual forma, cuando aludimos al trabajo con grupos, no estamos pensando en la fragmentación que le dio origen como método, pues desde nuestra perspectiva los grupos son parte de la sociedad, de las comunidades, de las instituciones; se constituyen en unidades sociales particulares en permanente interrelación con construcciones societales en las que se entretiene lo público y lo privado, lo micro y lo macro, lo objetivo y lo subjetivo, lo cierto y lo incierto; es decir, se trata de concebirlas desde la complejidad.

REFERENTES EPISTEMOLÓGICOS Y TEÓRICOS

de la propuesta de intervención

Desde nuestra mirada, toda estrategia de intervención tiene un fundamento epistemológico que direcciona su construcción, así como referentes teóricos que sustentan su visión. A continuación, se presentan de manera breve los referentes de esta propuesta.

La perspectiva de la complejidad

Hemos insistido en diversos espacios de reflexión que la perspectiva epistemológica desde la que pensamos y construimos nuestro hacer de trabajo social es la complejidad. Nos referimos a la complejidad como forma de pensamiento que nos permite aproximarnos a la realidad como una unidad conformada por diversidad de fuerzas, sentidos, intensidades. Unidad que, para comprenderla, la acotamos, pero siempre teniendo presente que está recortada solo para poder manejarla desde nuestros límites. La complejidad, como forma epistémica (forma de conocimiento) nos impele a dialogar con fuerzas opuestas, diversas, plurales con direcciones y sentidos contrarios, simultáneos, paralelos e iguales que, al fin y al cabo, conforman unitariamente lo que somos.

La complejidad desde Morin (1990) es entendida como lo tejido junto, en donde el pensamiento que aísla y separa tiene que ser remplazado por el pensamiento que une y distingue. El pensamiento disyuntivo y reductor debe ser reemplazado por un pensamiento complejo, en el sentido original del término *complexus*: lo que está tejido en conjunto.

La complejidad, entonces, no se refiere a lo complicado, a lo difícil, como se usa la palabra comúnmente. La complejidad implica un hacer diferente al entender la diversidad, la pluralidad de la realidad, la variedad de interacciones que conforman lo social como unidad del presente, pasado y futuro que encadena nuestras acciones a las de los demás, todos los demás, de los que somos parte. El sujeto emerge, dice Morin, al mismo tiempo que el mundo, enfatizando que somos producto de la materia original.¹ Esto es, somos parte del todo, por eso no podemos entendernos desde la fragmentación, ni desde causas y efectos aislados.

En lo social, la mirada de la complejidad posibilita la integración de la teoría y la práctica como parte de un mismo proceso, solo diferentes caras de la moneda, diría Luhmann. La comprensión de lo observado, lo

¹ Ver desarrollo de esta idea en Morin, Introducción a la Complejidad, Ed. Gedisa, España

experimentado, lo vivido desde una lógica de igualdad, de integración de lo opuesto, de lo diverso, de lo plural; constituyendo el aquí y ahora del proceso histórico, a lo macro y a los procesos sociales intermedios. Todo desde un único sentido: lo social, sentido que dirige nuestra intervención.

La transdisciplina, pensamiento de la complejidad

Más allá de la multidisciplina, que coordina disciplinas, la transdisciplina -que integra conocimientos- ha estado presente en el trabajo social desde que Richmond hablara de lo integral para el conocimiento de la realidad y una metodología que abarcara diferentes aspectos de lo que ella llama tratamiento.

Entendemos entonces que la transdisciplina rompe fronteras, integra conocimientos disciplinares. Trabajo social recupera la transdisciplina como una manera de observar y comprender la realidad trascendiendo lo fragmentado; que le permite entender la intervención con sujetos que, desde sus interrelaciones, tejen lo social y desencadenan procesos sociales en diversos ámbitos.

La comprensión transdisciplinaria de la realidad para la intervención de trabajo social es esencial, en ella y desde ella define la toma de decisiones, donde la construcción de sentidos se funda en lo social y fortalece consensos que se imponen para la construcción de la diferencia en nuevas formas relacionales que posibiliten un mundo no existente, pero posible.

Para Luengo (2012, p. 11) la transdisciplina es:

Un proceso de construcción del conocimiento a través de constantes, numerosos y fecundos trabajos teórico-empíricos, abiertos a las tendencias heterogeneizantes consustanciales a toda realidad. La transdisciplina está relacionada con el cruce de fronteras disciplinares y de otro tipo de saberes en la construcción del conocimiento.

Lo social y el trabajo con grupos

La complejidad nos lleva a comprender que la multiplicidad de interacciones sociales en diversos sentidos constituye la realidad en la que intervenimos y tenemos que hacer una selección del tipo de interacciones sociales con que trabajamos para delimitar, no solo nuestro campo disciplinar, sino también el profesional. Así, las interrelaciones conflictivas que producen problemas sociales se diferencian como objeto de intervención de trabajo social.

Nuestra postura es hacer trabajo social desde la complejidad y la transdisciplina y desde lo social, entendido como interacciones y procesos sociales que configuran la sociedad de la desigualdad en la que imperan relaciones de dominio y sumisión y no hacerlo desde otras aproximaciones disciplinares que abordan la realidad desde lo jurídico, lo cultural, lo psicológico o, inclusive, lo económico.¹

¹ Aproximaciones muy válidas de estudio de otras disciplinas sociales pero que no corresponden a la perspectiva transdisciplinaria del hacer trabajo social

Hacer trabajo social con grupos desde la complejidad y la transdisciplina significa dejar atrás la idea dominante del trabajo social fragmentado que entiende a la sociedad como la suma de individuos, grupos y comunidades a quienes “desarrolla”¹ y que, en conjunto, constituyen la posibilidad de alcanzar el bienestar para la sociedad. Ese trabajo social que fragmenta la realidad para intervenir en ella con diversos grupos y que no la entiende en su integralidad no es el que se realiza desde una perspectiva de la complejidad, ni tampoco un trabajo social que inserta su hacer en un proyecto de sociedad que, en la desigualdad misma, pretende alcanzar el llamado “bienestar social”, el cual, por cierto, es definido por los organismos internacionales quienes imponen los indicadores para su medición.

Para trabajo social es importante crecer como ámbito específico del conocimiento profesional/disciplinar, sí considerando la taxonomía dominante que clasifica a los grupos, pero a la vez, aportando desde la construcción disciplinar en la que se entiende a los grupos y su intervención con ellos desde su intención particular. Así interactúa con el resto de las disciplinas del conocimiento, al integrar y conformar su propia mirada transdisciplinar de la realidad social, con la que dialoga continuamente en relación con otros conocimientos y saberes teóricos y empíricos.

El trabajo social de grupo es una unidad que interacciona entre sí en relación a un problema externo que han vivido como una situación-problema, así que lo primero que tiene que hacer el grupo para existir es poner en una narrativa común las diversas, pero comunes situaciones problema, lo que por definición lleva a entender que los grupos con quienes se interviene en trabajo social son, en términos clásicos, grupos abiertos, porque están insertos en un entorno que los configura como tales en su interacción con la comunidad, la institución, la sociedad y, a su vez, al ser parte de una realidad más amplia, adquiere sus características, es decir, no se concibe separado del entorno al que pertenece y con el que interactúa para construir un cambio social.

Para concluir este apartado, podemos decir que la complejidad como forma de pensamiento y la transdisciplina, en una lógica consistente, conducen a un hacer en lo social desde la diferencia, un trabajo social integrado, que desde procesos históricos internos y externos sustentan la posibilidad al grupo de construirse como sujeto social, histórico, autónomo y con responsabilidad social de sí y de los contextos en que se interrelaciona. Un sujeto social que, en torno a una situación-problema determinada, busca generar procesos de cambio social.

¹ Trabajar desde la perspectiva del desarrollo, o del desarrollismo, implica el uso de teorías económicas que no coinciden con la perspectiva de la complejidad.

Otredad: la mirada del otro como un yo

La otredad la entenderemos como la capacidad de ver al otro como un igual, que supone una relación entre sujetos que se reconocen y en la que el otro se constituye en un espejo que permite develar aspectos que, en ocasiones, pasan desapercibidos para el sujeto individual. Esa relación con el otro tiene que construirse en el diálogo reflexivo que, además, modifica a quienes lo establecen:

Lyotard (1994) considera que el derecho a la palabra debe reconocer tres estatutos: la facultad de interlocución, la legitimación de la palabra y el derecho positivo de hablar. La interlocución se basa en el reconocimiento de las instancias del yo y el tú en su correlación. La palabra se legitima por la comprensión, la capacidad de escuchar al otro y de entenderlo; y el derecho positivo de hablar, que implica necesariamente un silencio (Citado por: Gómez y Castillo, 2002, p.106).

Es decir que el diálogo es la posibilidad de conocer al otro desde quien es y no desde lo que creemos -por prejuicio o estereotipo- que es:

Así también lo piensa Taylor, cuando señala que la única posibilidad de no distorsionar al otro es partir del supuesto de que mi modo de ser no es el único, ni el normal ni el “natural”, sino que representa una entre otras posibles formas. (Aguilar, 2008, p.78)

En este diálogo, la escucha tiene un papel fundamental, debido a que permite comprender la visión del otro, la forma en que concibe al mundo y sus situaciones, sin proyectar sobre este las propias concepciones, deseos, expectativas, como señala Falcón (2008, p.6):

los debates éticos, filosóficos y políticos de los últimos años, giran en torno a la cuestión de la otredad y algunas de las respuestas frente al problema pueden ser caracterizadas como “dispositivos que faciliten la aceptación y apropiación de lo extraño”, de tal manera que se disuelva la extrañeza, que obstaculiza los intentos de identificación con el otro.

El otro implica la existencia de algo que no es propio, sin embargo, eso externo que se rige con autonomía respecto a uno mismo, también puede afectar y alterar la propia individualidad. La otredad no implica que el otro deba ser discriminado o estigmatizado; por el contrario, las diferencias que se advierten constituyen una riqueza social y pueden ser un factor del cambio individual y colectivo. Es en este sentido que siempre que se trabaje con sujetos colectivos, habrá que incidir en el reconocimiento del otro como un yo, pues esa es la posibilidad de establecer relaciones horizontales, de sujeto a sujeto.

Alteridad en la interacción social

Los procesos de formación de grupos involucran mucho más que una simple reunión de individuos; implican procesos de cooperación, respeto y alteridad en el reconocimiento con los otros, no basta identificarse con ciertos objetivos, sino que es indispensable reconocerse como un colectivo que participa en las diversas esferas sociales.

La alteridad es un proceso que se manifiesta en el contexto cotidiano, que ayuda a comprender cualquier fenómeno de interacción social, como señalan Gómez y Castillo (2002, p. 107)

El concepto evasivo del yo del hombre moderno es recuperado por Bajtín desde la categoría de la alteridad; con él descubrimos el carácter parcial de nuestra mirada frente a nosotros mismos y al otro, pues está sujeta a un lugar y un tiempo.

La relación entre sujetos tiene en el diálogo uno de sus fundamentos, y en ese proceso los sujetos se ven modificados, pues en esta interacción se trata de “salir de sí mismo, pensar con el otro y volver sobre sí mismo como otro”; es ahí donde se reconoce que toda construcción social es colectiva, que se trata de un encuentro entre subjetividades que dialogan y se reconstruyen permanentemente.

De igual modo, reconocer que somos sujetos de alteridad, nos convoca a repensar la identidad y a reconocer que solo se es en relación con los otros. En este proceso, se ponen en juego identificaciones como el sentido de pertenencia social que consiste en la inclusión en un colectivo, la cual puede ser “mediante la asunción de algún rol dentro de la colectividad o mediante la apropiación e interiorización, al menos parcial del complejo simbólico-cultural que funge como emblema de la colectividad en cuestión” (Giménez, 2000, p.52). Esto implica que hay dos niveles de identidad, el que tiene que ver con la mera adscripción o membresía al colectivo y el que supone conocer y compartir los contenidos socialmente aceptados por el mismo; es decir, estar conscientes de los rasgos que los hacen comunes y constituyen el nosotros.

Realizar este proceso de alteridad y otredad dentro de la colectividad pretende que los sujetos se cuestionen y trasciendan la relación yo-tú para constituir el nosotros. Una tarea fundamental del trabajador social será que los sujetos reconozcan la necesidad de crear formas diferentes de relación.

PROCESOS SOCIALES BÁSICOS

en la intervención con grupos

El trabajo de intervención con grupos supone reconocer algunos de los procesos sociales básicos que se construyen en casi todos los colectivos. Con propósitos únicamente didácticos, se abordarán primero aquellos procesos que generan relaciones conflictivas y que podrían ser trabajados como componentes de la situación-problema a intervenir y posteriormente, se presentarán algunos de los procesos sociales a promover durante la intervención para lograr un cambio social. Cabe enfatizar que todos estos se presentan en las realidades en las que interviene trabajo social, lo importante es aprender a distinguirlos y a comprender cómo se entretajan entre sí, lo cual solo es posible desde la mirada de la complejidad y la transdisciplina.

Aislamiento social: Se refiere a la carencia, o incluso ausencia, de relaciones significativas y a la escasa o nula participación social. Es la no integración a las estructuras sociales. Se aísla a quien no comparte ideales, a quien no participa y por lo tanto no establece relaciones significativas. Quien (es) están aislados no pertenecen a un colectivo, o son segregados dentro de este por considerar que no “encajan” con el resto. Puede estar vinculado a la ansiedad social, que se refiere a la incapacidad para establecer relaciones sociales satisfactorias. Los sujetos pueden intentar justificar el aislamiento por tener algunas características que se consideran “diferentes” en un sentido devaluatorio: por ser indígenas, apariencia física, situación económica no favorable, discapacidad, enfermedad, preferencia sexual, entre otras.

El aislamiento se da cuando:

- No se comparten códigos culturales, pero, sobre todo, cuando estos confrontan a los sujetos que se sienten obligados a actuar de una determinada manera con la que no se está de acuerdo.
- Se expresa una incapacidad para convivir y compartir con los demás.
- Existe desinterés por lo que les sucede a los otros.
- No se considera perteneciente al colectivo y, por lo tanto, no se aprecia como valioso el interactuar con los otros.

Desconfianza: En su acepción más simple, se le define como el quebrantamiento o ausencia de la confianza, por lo tanto, supone una relación en la que se asume que los otros son una amenaza potencial o real, por lo que se actúa con cautela, recelo y precaución, sin

confiar completamente en los demás, de tal manera que los sujetos se mantienen a la expectativa de lo que va ocurriendo. Es el resultado de experiencias negativas, pero también de percepciones individuales y colectivas.

La desconfianza se genera cuando:

- Los sujetos actúan de manera diferente a la que se estaba esperando.
- Alguien toma atribuciones que no les han sido otorgadas por el colectivo.
- No se cumplen las tareas asignadas o comprometidas y eso provoca una afectación colectiva.
- Existe una disonancia entre lo que se dice y lo que se hace.
- Se impone lo que se considera lo mejor para el colectivo, sin considerar la pluralidad de opiniones y propuestas.

Dependencia: Alude a la incapacidad para tomar decisiones y, por ende, lleva a los sujetos a desarrollar acciones que no siempre quieren realizar. Esta dependencia genera la pasividad, en el sentido de que solo se esperan las indicaciones, las órdenes, de quienes se consideran como líderes o autoridades; lo cual, además de implicar una subordinación, des-responsabiliza a los sujetos de lo que sucede en relación al problema. También limita la capacidad creativa, pues solo se actúa dentro de lo establecido por el líder o autoridad, otro grupo o una institución. Entonces, la dependencia supone un sujeto social influenciado que no toma decisiones, que solo actúa en función de lo que otros deciden para él. Por lo general está vinculada a una escasa relación social, que más bien se centra en pocos sujetos de los que se espera resuelvan todo, es decir, existe un fuerte arraigo a situaciones específicas y no se percibe la posibilidad de establecer nuevos vínculos, de ampliar el horizonte relacional. Se vincula de igual modo a la subordinación, por considerar que se carece de capacidades, habilidades y conocimientos para elaborar ideas propias, para construir un criterio y actuar conforme al mismo y por lo tanto se depende de quien se considera sí cuenta con ellos.

La dependencia se manifiesta cuando:

- Se busca la protección de alguien de mayor jerarquía, pudiendo ser este un sujeto social individual o colectivo.
- Se renuncia a los propios pensamientos y conocimientos por considerarlos poco valiosos, en relación con los de los otros.
- No se actúa si no es bajo la supervisión de otros.

Exclusión: Se refiere a la no participación en el conjunto de la sociedad. La exclusión se puede dar por el rechazo a aquellos con quienes no se quiere establecer una relación: por edad, por sexo, por preferencia sexual, lo cual provoca que sujetos individuales y colectivos queden

fuera de la dinámica social hegemónica y por lo tanto su incidencia en lo público es reducida y, en ocasiones, nula. La auto-exclusión se refiere a la decisión de mantenerse al margen, decisión condicionada, por supuesto, por el contexto social.

La exclusión se da cuando:

- Se estigmatiza a los sujetos
- Se da un trato diferenciado, desfavorable a un sujeto individual o colectivo
- Se niega la pertenencia al colectivo sin motivos fundamentados
- Se desvaloriza la aportación que hacen los sujetos y, por ende, se les niega la posibilidad de participar de los resultados, productos o beneficios obtenidos.

Rechazo: Se trata de relaciones en las que no se acepta a los otros por considerarles diferentes en algún aspecto, por lo que se mantienen relaciones escasas o superficiales con dichos sujetos. Este rechazo puede provocar la fragmentación e incluso la desintegración del colectivo, debido a que, si no hay experiencias de apoyo mutuo, no se crea la conciencia colectiva o de colectividad; hay menor colaboración y menor interés por lo común y adicionalmente, se va generando una incompetencia social para convivir con la diferencia.

El rechazo se genera cuando:

- Existe una escasa comunicación que permita conocer a los demás, sus ideas, expectativas y propuestas.
- Unos sujetos sociales no aceptan a otros por diversas razones, y de ello se deriva una idea de que unos son “mejores” que otros.
- Se atenta contra el cumplimiento del objetivo común.
- Se realizan acciones que contravienen las normas preestablecidas y aceptadas.

Dominación: Se refiere a la relación en que un sujeto individual o colectivo hace que el otro haga algo que no está en su voluntad realizar. Hay una necesidad de control: Yo sobre el otro. Supone imponer formas de pensar y actuar y, por lo tanto, solo es posible con la sumisión de la otra parte. La dominación crea desconfianza, hace uso de la manipulación y aplasta la voluntad del otro. La dominación busca obediencia para el cumplimiento de mandatos específicos; en este sentido es que afirmamos que es relacional, pues se requiere también de la aceptación de los otros para vivir dicho dominio. En otras palabras, es una fuerza que limita la actuación, que la condiciona, e incluso, que la sanciona.

La dominación se manifiesta cuando:

- Se ejerce un liderazgo autocrático o autoritario que impone su voluntad sin encontrar mayor resistencia.
- Existen normas que dejan muy poco, o nulo espacio de posibilidad para que los sujetos hagan aportaciones que las modifiquen y, por ende, que cambien las relaciones existentes.
- Se asume que el dominador es el único con las capacidades y conocimientos necesarios para dirigir y por lo tanto los demás deberán subordinarse a sus decisiones, aun cuando no estén de acuerdo con las mismas.

Violencia: Es una relación en la que se dan actos u omisiones que atentan contra la integridad de los sujetos; toda acción violenta tiene la intención de causar daño y ejercer abuso de poder; puede provenir de sujetos individuales o colectivos, pero siempre se sostiene en un conjunto de interacciones, es decir, nunca es un acto de un individuo sino una construcción social.

La violencia cotidiana es resultado de la violencia estructural, institucional, que se introyecta en los sujetos, que se reproduce en todos los espacios sociales y se concibe como herramienta para actuar en una sociedad en franca descomposición.

La violencia se manifiesta cuando:

- Los sujetos sociales individuales o colectivos insultan, amenazan, chantajean, desprecian, agreden, obligan, rechazan, discriminan, menosprecian, hostigan, violan, ignoran o humillan a otros.
- Se tiene dificultad para compartir problemas, dirimir diferencias y buscar soluciones.
- Hay intolerancia, falta de respeto, abuso hacia los otros con los que se convive.
- Se emiten juicios de valor que desconocen al otro.
- No se acepta la diversidad y se piensa que lo mejor es su anulación.

Competencia: se refiere a una relación en la que el otro es visto como rival a vencer, lo cual genera la disputa entre sujetos individuales y colectivos que aspiran a imponerse. La competencia promueve la fragmentación de la relación social y, por lo tanto, el individualismo, ya que los propósitos de ésta es sobresalir individualmente dejando en desventaja a los demás, lo que construye rivalidad con aquellos que pretenden lo mismo.

La competencia surge cuando:

- Los intereses particulares están por encima del bien común.
- Se desestima el valor de los demás y el trabajo colectivo.

- Las relaciones se establecen de manera desigual: entre vencidos y vencedores.

Como se aprecia, todos estos procesos están interconectados entre sí, e indudablemente existen otros que no hemos señalado aquí y que, de igual forma, implican relaciones conflictivas que dificultan e incluso impiden la interacción social y con ello, la integración de colectivos.

A continuación, se abordarán los procesos sociales hacia los cuales habrá que direccionar el cambio social y que, de igual manera, se presentan separados solo con fines didácticos, a sabiendas de que en la realidad se entretajan y solo se pueden explicar desde sus interconexiones.

Autonomía: Supone el desarrollo de la capacidad de análisis de las situaciones para la toma de decisiones consciente e informada. Se sostiene en un espectro de libertades para actuar con base en una “conciencia ética” que no solo distingue entre lo correcto y lo incorrecto para el sujeto, sino que considera las posibles repercusiones en los otros con los que se relaciona; es decir, es la capacidad para pensar y actuar con sentido de responsabilidad social

Se genera cuando:

- Se conocen los puntos de vista de otros y se forma y afirma el propio.
- Hay una ruptura con formas relacionales autoritarias que pretenden imponer relaciones de heteronomía y, por lo tanto, de dominación.
- Se toman decisiones fundamentadas, es decir, que provienen de un proceso minucioso de análisis de las alternativas, de su ponderación y con base en ello, se decide.
- Se realizan ejercicios de contextualización y problematización de situaciones que se consideran “dadas”, para pensarlas desde otras perspectivas.
- Se tiene una capacidad de crítica y de autocrítica que permite repensar lo que se había aceptado como válido hasta el momento.

Aceptación: Esta relación se refiere a la posibilidad de reconocer las diferencias entre sujetos sociales y convivir con las mismas, a partir de las coincidencias que se puedan establecer y de las similitudes que se van encontrando a partir de las interacciones cotidianas.

La aceptación se genera cuando:

- Se identifican las coincidencias, por encima de las posibles diferencias
- Se comprende el punto de vista de los demás, desde la empatía.

- Existe una necesidad de formar colectivo, de ser parte de él.
- Se genera un ambiente de confianza en el que se puede hablar desde la diferencia y esta se concibe como riqueza y no como obstáculo.

Confianza: Supone tener certeza en la forma en que actuarán los otros ante determinadas situaciones. Se basa en las experiencias previas que, al ser satisfactorias, es decir, que cubren las expectativas depositadas en los otros, refuerzan dicha confianza, así como en el conocimiento que se tiene acerca de los otros, de su actuar, de sus capacidades y conocimientos.

Por lo tanto, se refiere a una construcción que se logra con el tiempo, con la interacción consuetudinaria que va implicando a los sujetos, con retroalimentaciones constantes pues es una relación que se establece en el presente, pero se fundamenta en hechos pasados y se proyecta al futuro, esperando que continúe dándose de la misma manera. En esta construcción de la confianza, la comunicación es fundamental, pues es a través de esta que se explicitan las expectativas que se establecen hacia el colectivo en general.

Integración social: Se refiere al proceso de aceptación de las “minorías”, de las “diferencias” para incorporarlas a la organización social. La permanencia se da por compartir algo en común: normas, símbolos, intereses, que hacen colaborar a “los integrados”. Propicia la interacción entre sujetos individuales y colectivos que se asumen como diferentes y que tenían escasas o nulas interacciones. Para lograrla, es necesario encontrar o construir los aspectos que pueden unir a los sujetos, es decir, lo que tienen en común, lo que comparten y les da unidad.

La integración se propicia cuando:

- Los sujetos deciden participar de las acciones de beneficio colectivo que se emprenden.
- Los sujetos se consideran parte del colectivo y comparten intereses.
- Existe una comunicación en términos entendibles para todos.
- Se delegan responsabilidades que son indispensables para el logro de objetivos, con la certeza de que serán cumplidas.
- Existe un auto-reconocimiento y un exo-reconocimiento de que se es parte de dicho colectivo.

Inclusión social: Mientras que la integración supone la incorporación de quienes se consideran “diferentes”, la inclusión requiere cambios en el sistema social para que se reconozcan todas las diferencias y se establezcan interacciones distintas a las dominantes.

La inclusión se logra cuando:

- Se reconoce y naturaliza la diferencia y, por lo tanto, deja de ser un factor de división.
- Existe una disposición para conocer y compartir con quien no se tienen las mismas ideas, conocimientos, expectativas.
- Se crean condiciones para que todos los sujetos se sientan pertenecientes al colectivo social.

Liberación: Se refiere a tomar decisiones para romper con la dominación. Supone la capacidad para crear una postura y criterio propios; asumir responsabilidades y superar la represión. Hace crecer al sujeto que asume su propio proceso de construcción.

Se manifiesta cuando:

- Los sujetos expresan lo que conocen y piensan, con libertad.
- Se reconocen los límites y las capacidades de los otros.
- Se tiene una visión crítica de las normas, los lineamientos y las formas en las que opera el colectivo.
- Existe un reconocimiento de la necesidad de cambiar la situación imperante y de que ello traerá beneficios colectivos.
- Se reconoce que existe una relación de dominación y se quiere modificar.
- Se establecen relaciones horizontales, entre iguales, en procesos de relación democrática.

Todos estos procesos, insistimos, se encuentran entrelazados entre sí, es decir, se manifiestan interconectados y se influyen mutuamente. De igual forma, se construyen de manera intencionada, por lo tanto: si existe uno, puede existir el otro y para ello, se requiere de la libre decisión de los sujetos sociales para construirlos.

Es importante reconocer que dichos procesos indudablemente propician determinadas emociones en los sujetos, las cuales el trabajador social tendrá que conocer y entender para comprender la situación-problema en su complejidad, pero siempre teniendo en cuenta que su intervención se centra específicamente en los procesos sociales, en los vínculos, lazos e interacciones que los conforman.

Organización y participación social: Existen dos procesos sociales que se construyen transversalmente en toda estrategia de intervención de trabajo social: la organización y la participación social, indispensables para garantizar la colaboración de los sujetos y la corresponsabilidad para lograr cambios sociales en las situaciones problemáticas que los colectivos viven como parte de la dinámica social en la que están inmersos.

La organización social es un proceso de conformación de colectivos de sujetos que comparten características, problemas, ideas, visiones e intenciones, que tienen una estructura de relaciones, que agrupan y

autorregulan al colectivo y lo hacen moverse en determinada dirección, definiendo el liderazgo, delegando y desarrollando actividades y revisando los avances alcanzados para fortalecer las acciones o redireccionarlas en caso necesario; con frecuencia su propósito tiene que ver con cambiar las circunstancias que impiden el beneficio común.

Su desarrollo requiere de construir intereses en común, llegar a acuerdos y establecer compromisos, responsabilizarse y estar dispuestos a respetar la opinión de los otros. La organización es un proceso permanente que permite reflexionar sobre los avances y dificultades y facilita el trabajo intra y exo-grupal.

Estrechamente vinculada a la organización está la participación social, entendida como un proceso dinámico, complejo y articulado en el que se involucran los sujetos para lograr cambios sociales. Tiene que ver con aquellas iniciativas que se asumen de manera decidida, posicionándose y sumándose a otros colectivos, tiene un valor social debido a que sus acciones no son de carácter aislado e individual, sino por el contrario, se trata de actuaciones conjuntas que enriquecen y potencian.

El trabajador social recurre a estos procesos partiendo del principio de que para desarrollar cualquier estrategia de intervención requiere de la contribución y corresponsabilidad de los sujetos. Por ello, ambos procesos exigen del profesional un amplio conocimiento de los procedimientos a seguir para guiarlos y experimentar el continuo ir y venir en la reflexión acerca de cómo retroalimentar la estrategia y afianzarla.

Tres son las bases para que trabajo social desarrolle un proceso participativo: contar con la estructura y mecanismos suficientes, poseer conocimientos, habilidades y técnicas necesarias para generar la participación y experimentar la satisfacción de lograr que los sujetos se sientan estimulados a seguir participando cuando comprueban que el trabajo colectivo es más gratificante que el individual; que los logros son de mayor magnitud y complejidad, lo que los hará estar dispuestos a continuar trabajando para cumplir con las expectativas y retos que se han planteado como colectivo en relación a la situación-problema que comparten.

PROCESO METODOLÓGICO

de intervención con grupos

Como hemos señalado antes, la propuesta metodológica que retomamos para el diseño de estrategias para la intervención con grupos es la que postulamos en el 2015 (Tello-Ornelas) pero ahora especificada para intervenir en el colectivo que nos ocupa. Es importante enfatizar que en esta propuesta se deberá explicitar el enfoque epistemológico y teórico que sustenta el diseño de cada uno de los componentes que se abordan a continuación.

1. Definición del objeto de intervención

La intervención con grupos habrá de iniciar con la definición del objeto de intervención, cuya primera versión puede provenir de diversas fuentes, entre las que destacan: la demanda social y la mirada especializada del profesional de trabajo social ante una situación social considerada como problemática que requiere ser intervenida.

• Reconocimiento de los intereses grupales iniciales

En muchas ocasiones unirse a un grupo es para los sujetos la posibilidad de satisfacer una necesidad o interés individual, por ello, uno de los primeros aspectos a trabajar será el reconocimiento de aquello que los une y que los hará actuar conjuntamente. En este sentido habrá que reconocer cuál es la fuente de atracción, es decir, identificar la razón por la que están dentro del grupo; algunas de estas pueden ser

- La tarea o la actividad del grupo.
- Los sujetos que conforman el grupo.
- Fines colaterales a los establecidos formalmente por el grupo. (Napier & Gershenfeld, 1983, p. 63)

Sin embargo, lo crucial será definir cuál es la situación-problema que comparten, alrededor de la cual se establezcan los intereses individuales y colectivos, que permitan

diseñar formas de trabajo colectivo en las que los sujetos estén dispuestos a involucrarse a sabiendas de que es la vía para satisfacer determinada expectativa con relación a la situación-problema.

- **Definición de la situación-problema**

Es muy probable que, en primera instancia, los sujetos manifiesten su interés por trabajar sobre problemas que requieren respuestas más o menos inmediatas, y del mismo modo, puede ser que de manera inicial solo existan intereses individuales a cubrir. Ante ello, una de las tareas del trabajador social es generar la reflexión para que se identifique la situación-problema que subyace a los problemas explícitos, es decir, puede ser que, de primera intención, los sujetos reconozcan como un problema la “apatía” de los vecinos en problemas comunes, sin examinar que ello solo es resultado de procesos como la desorganización social, la desconfianza en las instituciones o la falta de sentido de pertenencia.

Los problemas a trabajar estarán referidos a procesos sociales conflictivos como la violencia, fragmentación social, desorganización, discriminación, exclusión, etc., reconociendo que todos ellos se encuentran entrelazados y que lo que se hace es determinar cuál de estos será el considerado como “principal”, con base en el cual se conceptúe la situación-problema a intervenir. De igual forma, se hará un reconocimiento de los principales actores involucrados y de los elementos del contexto que permean dicha situación.

- **Formulación de la pregunta de intervención**

Ante el reconocimiento de una situación-problema, lo que procede es preguntarse hacia dónde se direccionará la intervención del profesional de trabajo social, por ejemplo, ante un problema de fragmentación social, la pregunta sería ¿cómo generar procesos de inclusión social entre...?, o frente a problemas de indiferencia, ¿cómo propiciar la participación social de...? Es decir, se trata de una pregunta que sintetiza aquello que el profesional se cuestiona, por primera vez, acerca de cómo se podría intervenir para modificar la situación-problema. Es necesario señalar que esta pregunta es inicial y se irá afinando conforme el profesional, en conjunto con los sujetos, re-elaboren su valoración acerca de la situación.

- **Formulación de la pregunta de investigación**

Como hemos afirmado en otras ocasiones, la investigación que se desarrolle habrá de estar en función de la intervención, por ello la pregunta de investigación tendrá que referirse a los aspectos que se requiere conocer de la situación-problema y a las posibilidades que se tienen para la intervención.

Es muy importante que la pregunta de investigación se diseñe como una pregunta de apertura, que permita explorar las diversas aristas de la situación-problema y no como una relación causal que cierra posibilidades de comprensión y que, además, es opuesta a la epistemología de la complejidad.

En este sentido, las preguntas de investigación podrían dirigirse a conocer los factores que entretienen un determinado proceso social (p.e. la desconfianza, el individualismo) y las posibilidades para intervenir (p.e. las circunstancias que se tienen a favor; los actores sociales dispuestos a generar procesos de cambio, etc.). De esta manera se desarrollará un proceso de investigación completamente vinculado al objeto de intervención.

2. Diagnóstico social integral

Toda estrategia de intervención se fundamenta en el conocimiento de la situación-problema, el cual se expresa en términos de un diagnóstico; recordando que, para el trabajo social, este será siempre social e integral.

• Reconocimiento de los factores estructurales y dinámica grupal

La construcción de un diagnóstico social permite identificar y reconocer los elementos estructurales de la situación-problema, en la que se incluye, como sujeto, a los grupos. El propósito de su elaboración es contar con una primera aproximación a los actores y las relaciones que establecen entre sí.

Así, algunas de las dimensiones que se pueden investigar se refieren a: la construcción de la situación-problema; las interacciones que se dan en torno a la situación-problema y la situación contextual.

Con relación a la situación problema, el diagnóstico podrá incluir:

- Los procesos sociales que se entretelen con el problema “principal”.
- Los diversos actores que están involucrados, así como la caracterización o subdivisión que podría distinguirse entre ellos.
- Las características del contexto en el que sucede la situación conflictiva y los demás espacios sociales que podrían estar condicionándola.

Dentro de las interacciones sociales se considerarán elementos como:

- Los procesos relacionales que se entretelen: fragmentación, organización, participación, indiferencia, violencia, solidaridad, etc.
- Elementos que median dichos procesos: comunicación, la cohesión, membresía, liderazgos, etc.

Para la realización de este diagnóstico se pueden utilizar técnicas como el sociograma que permite conocer las relaciones de confianza, rechazo, aceptación, conflicto, etc. existentes al inicio de la intervención y, posteriormente, se recurrirá a su actualización, para identificar cómo, a través de la intervención profesional, dichas relaciones se van modificando.

Otra técnica útil para este fin es la observación de lo que sucede en cada sesión, lo cual se plasmará en la crónica de observación grupal cuya información permitirá comprender la dinámica del grupo y sus modificaciones a través del proceso de intervención grupal. También podría utilizarse los grupos focales como una manera de recuperar las impresiones, significados y percepciones que se tienen respecto a las problemáticas individuales y colectivas recuperadas directamente. De igual modo, las entrevistas individuales y colectivas permitirán profundizar en los aspectos identificados a través de las técnicas antes mencionadas.

Es muy importante recordar que todo diagnóstico se construye con base en un proceso de investigación que incluya no solo los problemas sino también los puntos de ruptura, que son las posibilidades de incidir en la situación-problema; su identificación es racional y reflexiva, en donde el conocimiento empírico y teórico fundamentan la elección de por dónde empezar a construir la estrategia de intervención. En términos más concretos, se trata de identificar en dónde y con quiénes se pueden construir alianzas, en dónde hay apertura y disposición, y de ahí empezar a imaginar¹ el cambio posible.

• Conclusión diagnóstica

Con el conocimiento de todos los elementos antes señalados, es posible generar una conclusión diagnóstica que supone la interpretación de la situación-problema, asumiendo que esta se constituye en la relación entre unos y otros en el contexto específico en que se da la vivencia.

Así, la conclusión diagnóstica contendrá:

- La situación relacional del colectivo.
- Los principales conflictos a resolver.
- Los puntos de ruptura identificados que pueden contribuir a la construcción de los cambios sociales.

Es decir, en un texto breve, se presenta la valoración fundamentada del profesional de trabajo social acerca de la situación-problema, los factores que la entretelen y los puntos de ruptura para la intervención.

¹ Nos referimos a la imaginación como elemento metodológico para generar conocimiento. Para profundizar en el tema consultar Ornelas, Jorge (2016). “Metáforas, analogías y experimentos mentales como condicionales contra fácticos: una aproximación metafilosófica a la metodología científica”.

3. Construcción conceptual del cambio

Una vez que se conoce la situación-problema, es necesario pensar el cambio a lograr, teniendo en cuenta que no se trata de un plan o programa operativo, sino de un horizonte conceptual que, además, supone romper con la situación dada para modificarla sustancialmente. Las diversas teorías sociales aportan formas de interpretación que el trabajador social utilizará para definir el proceso de cambio que sugiere como idóneo para trabajar en la situación-problema.

- **Conceptualizar el cambio a lograr**

La conceptualización del cambio supone un conocimiento profundo de los procesos sociales a construir con el colectivo, por lo que no habrá de confundirse con la definición de objetivos programáticos.

“En realidad éste es el problema de la intervención, ¿cómo inducir los cambios sociales deseados?, ¿cómo elegir los puntos de ruptura? Por ejemplo, la inseguridad y la violencia pueden verse como expresiones de procesos de descomposición social, entonces, para intervenir en ellos, es necesario pensar en intervenir en procesos de integración social relacionados con las expresiones de violencia e inseguridad. Un proceso por considerar puede ser el de construcción de confianza entre los actores que intervienen en este problema” (Tello, 2008, p.38)

Es aquí en donde se plantearán como horizontes la construcción de sujetos sociales autónomos, la cohesión social, la construcción de sujetos de confianza, entre otros, recordando que para ello habrá que conceptualizarlos y definir teóricamente su proceso de construcción.

- **Definir los momentos del cambio**

Un cambio social no se produce con una acción aislada ni de un momento a otro, requiere del diseño de un proceso en el cual, desde nuestra propuesta, se transita por tres grandes momentos:

Re-conceptualización del problema: Cuando los sujetos están inmersos en una situación-problema, tienen una percepción acerca de la misma que los ha llevado al lugar en el que se encuentran, y para poder caminar en otro sentido, es necesario que re-conceptualicen el problema y su responsabilidad o involucramiento en el mismo. En este sentido, se trata de un reconocimiento de un problema que es colectivo, en el que todos los sujetos que lo comparten tienen, de una u otra forma, responsabilidad en ello. Es, en términos generales, romper con la idea estática acerca del problema para verlo desde otros crisoles.

Re-significación de relaciones: Este reconocimiento de la responsabilidad compartida, permitirá trabajar para re-significar la manera en la que se estaban generando las relaciones sociales, para comenzar a reconstruirlas, con base en la comunicación, el diálogo, que generen confianza y aceptación.

Re-creación de espacios sociales: Una vez que los sujetos han asumido que una situación-problema puede ser percibida desde perspectivas diversas y por lo tanto han sido capaces de modificar la forma de relacionarse el reto estará en lograr que esta mirada y acción se lleven a cabo en diversos espacios de relación social, en donde, además, ya no se contará con la participación del trabajador social, sino que serán los propios sujetos los que emprendan sus intervenciones para la reconstrucción o fortalecimiento del lazo social.

Con ello, se estará en posibilidades de delinear la espiral del cambio, que es el proceso general que conducirá de la situación-problema, al cambio deseado.

4. Estructura metodológica

Dependiendo de la situación-problema a trabajar en cada grupo, se diseñará una estructura metodológica que operacionalice los momentos y la espiral del cambio. En términos generales diremos que el propósito es crear “comunidad”, “colectivo”, pasando del yo-otros al nosotros, pues esto garantizaría que cualquier otro problema que se enfrente pueda ser resuelto.

En este sentido, los procesos que se pueden incluir en una estructura metodológica se refieren a:

- Fortalecimiento de habilidades sociales para mejorar o modificar las formas de interacción grupal.
- Recuperación de la identidad colectiva, que permita reconocer el origen común y el propósito de mantenerse unidos.
- Construcción del sentido del colectivo, reforzando la idea de que la fuerza está en el colectivo.
- Promoción de una autoridad asertiva que escuche, que propicie la participación, que esté dispuesta a los cambios.
- Aceptación de sí y de los otros, en la diferencia, reconociendo que esta enriquece por la diversidad de miradas, conocimientos y habilidades que representa.

Para lograrlo, habrá de trabajarse en procesos de empatía, pertenencia e identidad, así como la resolución de conflictos, inherente a todo colectivo social, que a continuación se describen brevemente.

• Empatía

Es la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro” para imaginar y comprender cómo es la vida del otro. La escucha activa es indispensable para llevar a cabo la empatía. Cuando se es capaz de ser empáticos se posibilita la aceptación de la diferencia y la comprensión de las situaciones particulares. Se dice que hay empatía cuando los sujetos se consideran ser comprendidos por el otro, y concuerdan con la idea que ese otro tiene de ellos (Smale, Tuson y Statham, 2003).

Para construir la empatía:

- Se requiere hacer un encuentro de dos visiones diferentes sobre una misma situación (Smale, Tuson y Statham, 2003). Este proceso de comprender la experiencia del otro será importante para la resolución de conflictos, experiencias que tienen origen y significados para los sujetos.

- La negociación, en la que, a través del intercambio de opiniones, se pueda llegar a acuerdos. Se trata de hacer un balance entre dos expectativas sobre una situación, para tomar una decisión que cumpla con los intereses de ambas partes.
- Fortalecer la aceptación entre sujetos amplía las otras formas de ver el mundo, que permitan la resolución de conflictos, en donde la opinión del otro importa, es escuchada y se toma en cuenta.

Diferenciar al otro en sentido peyorativo obstaculiza la empatía, ya que se trata de aceptar su diferencia para evitar que ello signifique excluirlo del colectivo.

Se manifiesta cuando:

- Se comprende al otro y no se emiten opiniones que afecten, denigren o desvaloricen.
- Existe capacidad de escuchar con atención lo que el otro tiene que decir acerca de lo que vive y cómo lo vivencia.
- Se deja de lado el individualismo y se manifiesta la solidaridad.

• Resolución de conflictos

En todo colectivo siempre surgen conflictos que pueden tener diferentes fuentes de origen, pero invariablemente se relacionan con las interacciones sociales, de ahí que es necesario proponer diversas alternativas para su resolución, entre las que destacan la negociación, la conciliación y el consenso.

La negociación: significa que las partes involucradas intuyan que ganan en lo fundamental al ceder en lo secundario. En este proceso se trata de que los sujetos puedan, sin la intervención de un tercero, analizar sus puntos de vista, sus percepciones, las soluciones que proponen y logren comprender que todas las partes pueden tener razón y que solo mediante la negociación podrán resolver el conflicto.

La mediación: cuando dos sujetos colectivos no logran resolver un conflicto, se recurre a un tercero que apoye en la consecución de un acuerdo equitativo, justo y viable. Se trata entonces de la intervención de un tercero que, mediante el diálogo, la problematización y la confrontación, propicia que los sujetos encuentren las soluciones a sus diferencias, mediante un acuerdo integrador.

El consenso: es la posibilidad de discutir de manera colectiva las diferentes perspectivas que existen sobre el conflicto, para proponer alternativas que se discutan y argumenten, hasta lograr el acuerdo colectivo.

La resolución de conflictos se logra cuando:

- Se establece un diálogo abierto en el que se expresan todos los puntos de vista.
- El diálogo se hace en condiciones de igualdad para que se manifiesten sus opiniones acerca del origen y desarrollo del conflicto.
- Se coopera para construir vínculos de solidaridad.
- Hay escucha y se discute el problema, no a los sujetos.

• Sentido de pertenencia

La pertenencia es “una condición importante para generar y sostener el desarrollo de ésta, puesto que permite el logro de una convivencia armónica y duradera y está en la base de la organización” (Causse, 2009, p. 4), es decir que, uno de los fines de fortalecer el sentido de pertenencia, es que el colectivo se organice de manera que logre sus objetivos, por lo tanto, se construye en conjunto y se refiere a formar parte de, lo que hace que los sujetos se asuman como parte importante del colectivo o colectivos a los que pertenecen.

Esta construcción requiere de la otredad, el compromiso colectivo y sobre todo la confianza entre los integrantes. “Anant (1966) define la pertenencia como el sentido de implicación en un sistema social, de tal forma que la persona sienta que es parte indispensable e integral de ese sistema” (Dávila y Jiménez, 2014, p. 273), por lo que la asignación de tareas específicas y relevantes asegurará la percepción de que todos son importantes y que su participación hará la diferencia.

Para su construcción se requiere:

- Identificar los aspectos en común, mismos que tienen que ver con la afiliación y la membresía al grupo, y son aquellos que motivan a los sujetos a permanecer en el grupo y trabajar en conjunto hacia la resolución de conflictos, así como el logro de los objetivos y las metas y con ello, lograr el cambio social.
- La constante interacción entre sus miembros, la cooperación y colaboración entre unos y otros, la afinidad entre sus intereses y la posibilidad de compartir historia y propósitos comunes.

- Fortalecer la aceptación social que promueva el trabajo con la diversidad.

• Identidad

La identidad supone comulgar, coincidir, concordar con el pensar y actuar del otro, pero, además, con lo que para ese otro significan los símbolos de un espacio social: “...identidad social necesita en algún punto un abordaje en términos de significados compartidos, en términos de pensamiento social, en términos de sentidos común y otros equivalentes” (Íñiguez, 2001, p.13), es decir, lo que motiva la relación entre sujetos, como señala Giménez (1996, p. 188): “... la identidad emerge y se afirma solo en la medida en que se confronta con otras identidades en el proceso de interacción social”, aunque advierte que además de ello se requiere la permanencia en el tiempo, que aun cuando sufra algunas alteraciones, no se modifique de forma tal que pierda identidad.

La identidad se construye a través de:

- a) La pertenencia: al generar el sentido de pertenecer a un colectivo, se desarrolla la identidad con las bases, la conformación y las características del mismo.
- b) La memoria social y colectiva: la cual no existe sin el proceso comunicativo, que expresa una “continuidad en el tiempo [en donde se comparten]...las historias, las narraciones, los debates, en definitiva, la conversación.” (Íñiguez, 2001, p.13).
- c) La otredad: que permite reconocer la similitud y la diferencia con los otros, para generar identidad con aquellas diversidades y similitudes a la vez, dado que ésta se desenvuelve en lo simbólico.
- d) La permanencia: que es el proceso que hará que el colectivo permanezca unido y que tendrá que ver con la aceptación de la diferencia y la relación con lo igual.

• Relaciones exo-grupales

Resulta imprescindible que se considere que siempre que se trabaja con un grupo, este no se encuentra aislado del resto de conformaciones sociales, como, por ejemplo, los grupos de pares, la familia, las instituciones, los vecinos y conocidos, los compañeros de trabajo, entre otros, quienes seguramente conforman otros grupos y con quienes se establecen interacciones cotidianamente. Por ello, la estrategia de intervención tendrá que ser pensada sí, para el trabajo interno del grupo y sus situaciones conflictivas, pero también contemplará las relaciones con otros colectivos y actores sociales que también están involucrados en la situación-problema.

Del mismo modo, estas relaciones también se pueden referir a la articulación con colectivos que comparten situaciones o problema similares y, por lo tanto, tienen objetivos similares y experiencias que compartir; o bien, con colectivos que cuentan con los medios, recursos y conocimientos necesarios para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos grupales.

- **Autonomía del colectivo**

Una intervención con grupos desde la perspectiva del trabajo social habrá cumplido su fin si se resuelve la situación-problema que le dio origen, y si se crean las condiciones necesarias para que el grupo sea autónomo y continúe funcionando por sí mismo.

Para ello, se requiere que, durante toda la intervención, se vaya fortaleciendo la organización interna del colectivo, a través de:

- **Liderazgos:** Propiciando que todos lo ejerzan en algún momento y así evitar la centralización de la toma de decisiones en una sola figura, lo cual además podría originar una dependencia social.
- **Trabajo en equipos:** Es necesario que, independientemente de la acción que se realice, esta siempre se desarrolle en colectivo, pues ello garantiza que la responsabilidad sea compartida, que se tengan varias opciones para resolver un mismo asunto. Ello puede adoptar diversas formas organizativas como las comisiones o los comités, entre otras.
- **Promotorías:** En toda intervención, desde el inicio, el profesional del trabajo social tiene que estar consciente de que su permanencia es acotada y transitoria y, por ello, tendrá que ir apoyando en la formación y habilitación de promotores de las acciones colectivas, lo cual requerirá de una formación específica, pues la pretensión es que sean ellos los que en el mediano y largo plazo diseñen y desplieguen iniciativas de beneficio colectivo.

En este aspecto enfatizaremos en que, si bien uno de los propósitos centrales de los colectivos es resolver determinada situación-problema, lo cierto es que, si se logran consolidar tendrán la capacidad de mantenerse juntos, o de reencontrarse para enfrentar colectivamente cualquier otra situación-problema a la que se enfrenten.

5. Recuperación de la experiencia y Evaluación

Evaluar una intervención profesional supone que, durante todo su desarrollo, se ha recuperado la experiencia vivida, a fin de no perder detalles que darán cuenta de los cambios logrados.

- **Recuperación de la experiencia**

La recuperación de la experiencia se refiere al registro sistemático de lo que sucede durante el trabajo colectivo, poniendo el énfasis en lo social, en las interacciones y por supuesto, en los cambios que se van generando. Es importante que esta recuperación se analice conforme se va generando y sirva para la toma de decisiones en torno a los ajustes que se requiere hacer a la estructura metodológica.

Una de las técnicas recomendadas para la recuperación de la experiencia es la observación no participante y el instrumento, la crónica de observación.

La crónica de observación es un instrumento de registro de información que consiste en una narración o relato de los sucesos ocurridos en una jornada, sesión o situación específica de un colectivo. Dicha narración se realiza en el orden cronológico de ocurrencia. Se suelen distinguir tres momentos: inicio, desarrollo y cierre de la situación observada. Tiene como propósito describir la situación en la que incide el trabajador social, por lo que es necesario centrarla en los propósitos de la intervención profesional: lo social y, por lo tanto, su objetivo es reconocer la secuencia de interacciones sociales que se dan entre los sujetos, identificando sus articulaciones e interconexiones.

Las crónicas de observación sirven para elaborar informes, estructurar la intervención del profesional, analizar el desarrollo de los procesos que se dan en los colectivos, enriquecer evaluaciones de la intervención y de los propios procesos, y constituyen en sí mismas un instrumento para la sistematización de la experiencia, al documentarla.

La crónica de observación contempla los siguientes aspectos:

1. Datos de identificación: Se refiere a los datos de la instancia que respalda el trabajo a realizar, contiene también el objetivo de la observación y el de la sesión o jornada, así como el nombre del observador o cronista. Si se trata de sesiones consecutivas, se incluirá el número de sesión que se está registrando.
2. Contexto en el que se desarrollan las interacciones: Aquí se incluirá información relacionada con el lugar en el que ocurre lo observado, así como el espacio físico, la hora y el día de la semana. Las características generales de los participantes como edad, sexo, ocupación, entre otros. Los papeles que cumplen (en caso de conocerse o ser evidentes), por ejemplo, se puede indicar si se trata de estudiantes, profesores, líder, ponente, coordinador, agresor, etc. Y el tema o situación-problema que se está abordando.
3. Registro de las interacciones: Se refiere a todas las formas en las que los sujetos interaccionan, ya sea de manera verbal o no verbal y su frecuencia, la cual puede ser sostenida, frecuente o esporádica y habrá de considerar lo siguiente:
 - Formas de agrupación:
 - o Indicar las formas de agrupación que se adoptan en la sesión: subgrupos, parejas, aislados, etc.
 - o Referenciar si existe un líder, el estilo de liderazgo que ejerce y si el liderazgo es rotativo, o incluso si no hay liderazgo.
 - o Aludir a la distribución en el espacio físico, haciendo referencia a la distancia que existe, o no, entre los participantes y su “cercanía” relacional y física.
 - Formas de comunicación:
 - o Diálogo: temas que se abordan, distribución en el uso de la palabra, escucha, silencios, reciprocidad en la plática, interés en lo que se dice, etc.
 - o Conflicto: temas o situaciones que lo originan, discusiones, agresiones, rechazo, contacto físico, ruptura de la comunicación, resolución, etc.

- o Indiferencia: se refiere a cuando los sujetos hablan, pero no son escuchados, o bien cuando lo que plantean no es retomado por nadie del colectivo; es decir cuando no se establece una interacción recíproca.
- Tipo y características de las actividades:
 - o El tipo de actividad que se realiza: junta, sesión de trabajo, clase, plática, taller, asamblea, reunión espontánea, etc.
 - o Señalar si se realizan actividades de manera individual o colectivamente y cómo se desenvuelven los miembros del grupo en cada una de ellas.
 - o La respuesta que se tiene ante una instrucción, una pregunta, un comentario o un silencio.
 - o Aludir a la participación, si se da de manera voluntaria u obligada, a qué se refiere la participación, a quién se dirige dicha participación, etc.
- Clima grupal:
 - o Se refiere al ambiente general que se forma con las interacciones de los sujetos; así, se puede apreciar si se trata de un ambiente de confianza porque la palabra circula libremente, porque se hacen preguntas, se dan opiniones aun cuando difieran de las de los demás, los diálogos se dan de manera respetuosa, etc. También se podría distinguir un clima de tensión, en el que los participantes no actúan con fluidez, no se refieren a otros, hay constantes agresiones o indiferencia, entre otros factores.

4. Comentarios: aquí se consignarán algunos comentarios generales del observador que considere servirán para comprender lo sucedido en la sesión.

El texto producido con la crónica dejará ver cómo se abordaron los temas, la participación de los involucrados, las preguntas y respuestas que surgen, la dinámica y sus componentes: liderazgos, organización de equipos, repartición de tareas, cumplimiento de objetivos, formación o no de subgrupos, estilos y formas de comunicación, resolución de conflictos, etc.

Para la adecuada realización de una crónica de observación grupal es necesario considerar que:

- a) Se trata de un registro de las interacciones sociales que suceden y se observan, por lo tanto, no incluye las inferencias ni interpretaciones del observador.
- b) La descripción habrá de ser lo más objetiva posible, es decir, lo más apegada a los hechos tal y como suceden en el momento de la observación, evitando el lenguaje literario (novelado, figurativo, etc.) y los juicios de valor.
- c) Las expresiones de los miembros del colectivo se registran de manera textual, con el mismo lenguaje con el que fue expresado y procurando utilizar signos y puntuación que den cuenta de la entonación en la que se manifestó.
- d) Se observan y registran los discursos y los hechos que ocurren; considerando que las interacciones se componen de discursos, actos, gestos, etc.
- e) Se recuperan los escritos, esquemas, dibujos, rotafolios o cualquier otro material que se genere durante la sesión. Esto puede ser físicamente o bien fotografiados.
- f) Durante el desarrollo de la sesión o jornada, habrán de tomarse notas, mismas que en cuanto termine la sesión –el mismo día– se desarrollarán con mayor amplitud a fin de no olvidar lo observado.

Finalmente es importante mencionar que no se trata de “llenar” un formulario, ni de hacer un informe, sino de considerar los aspectos antes mencionados mientras se observa y se registra, como se dijo, a manera de relato o narración, enfocada en lo social.

• Evaluación de la intervención

Considerando que la intervención se refirió a la generación de procesos de cambio social, es necesario que la evaluación se centre, precisamente, en los cambios que se van logrando, por ello se trata de una evaluación cualitativa.

En este sentido, se realizará una evaluación antes, durante y posterior a la intervención. La evaluación antes de iniciar la intervención permite reconocer las especificidades de la situación-problema a abordar. La evaluación durante la intervención permitirá

conocer cómo se va avanzando en la construcción de relaciones sociales diferentes a las iniciales y la evaluación final permitirá valorar en qué medida se logró la re-significación de la situación-problema abordada, así como la re-creación de las relaciones sociales que se consideraban conflictivas.

Esta evaluación tiene como propósito describir e interpretar cómo se modifica la dinámica relacional más que medir o cuantificar las actividades realizadas; por lo que supone la recuperación y análisis de los procesos e interacciones entre sujetos individuales y colectivos. En el mismo sentido, se recuperan las distintas visiones que tienen los actores involucrados, a fin de comprender las diferentes perspectivas y así encontrar los puntos de interés común y coincidencias que serán los posibles puntos de ruptura para orientar y reorientar la intervención profesional.

Realizar este tipo de evaluación solo es posible sí, desde un principio, se da una exhaustiva recuperación de la experiencia; es decir, si se realiza un registro sistemático de lo que va ocurriendo, lo cual se constituye en el material de análisis del trabajador social para ir comprendiendo lo que sucede en el trabajo colectivo.

Las técnicas para la recuperación de información son:

- Observación participante/no participante que permite obtener información más allá de los discursos de los sujetos.
- Entrevistas abiertas, individuales y colectivas que permitan comprender, desde los sujetos, cómo viven la situación-problema, cómo se involucran en la propuesta de intervención y los cambios que perciben a partir de esta.
- Análisis de documentos que contengan información sobre antecedentes de las problemáticas, de los avances y resultados colectivos.

Es necesario que el trabajador social esté capacitado para realizar este levantamiento de información, en el sentido de poner atención a todo aquello que implican las interacciones grupales, recuperando de manera textual los discursos de los sujetos que se refieren directamente a la forma de estar con los demás y que también recurra a la triangulación de fuentes, es decir, obtener información proveniente de varios actores, a fin de lograr la comprensión de la complejidad de la situación que interviene.

Este tipo de evaluación presta más atención al proceso que al resultado, de ahí la importancia de su recuperación en el momento en que ocurre y de acuerdo con Pérez (2016) tiene, entre otras, las siguientes características:

- Permite estudiar aspectos en detalle y profundidad.
- Se realiza a través de un contacto directo con los individuos, los grupos, las sociedades y las organizaciones.
- Se consigue información desde <<dentro>>.
- No utiliza instrumentos estandarizados.

Toda evaluación tiene como principal objetivo reconocer el proceso que se genera con una intervención para comprender a cabalidad las situaciones colectivas y, sobre todo, para reconocer las adecuaciones necesarias para el logro de los objetivos, por lo tanto, sus principios básicos serán:

El reconocimiento de diferentes versiones de una misma realidad, la búsqueda de sus significados, la aproximación holística al objeto de estudio, la utilización de un proceso inductivo en la generación de conocimiento, el interés por el estudio de los actores sociales en su contexto natural y el reconocimiento del analista como parte del proceso de búsqueda(...) El proceso de recogida de información será circular, con la capacidad de poder alterar la planificación inicial del diseño metodológico (Sanz, 2011, p.7).

La evaluación cualitativa tiene que brindar información precisa acerca de qué procesos son los que provocan los cambios que se observan, con el propósito de potenciarlos, fortalecerlos y promoverlos de manera intencionada. En una evaluación cualitativa el papel de la teoría es fundamental, ya que “clarifican, iluminan y articulan los esfuerzos hacia la comprensión de la práctica social evaluada”. (Pérez, 1994, p.28, En: Picado, 2002, p.50)

MÉTODOS Y TÉCNICAS para el trabajo con grupos

Un elemento importante a considerar en cualquier metodología incluye el diseño e implementación de métodos, técnicas e instrumentos, los cuales tendrán particularidades dependiendo de los propósitos para los que se incluyen. Dentro de los componentes de la estrategia de intervención de trabajo social propuesta por Tello y Ornelas (2015) encontramos el momento denominado estructura metodológica, en donde se incluyen los componentes antes señalados.

Métodos

Concebimos a los métodos como la manera organizada y sistemática de actuar para construir un proceso que incida en los cambios sociales a construir. A continuación, se señalarán algunos que consideramos son esenciales en el trabajo colectivo.

• Toma de decisiones

Trabajar en colectivo tiene, entre otros retos, tomar decisiones, lo cual no es una tarea sencilla debido a que supone conciliar intereses diversos y que la alternativa consensuada logre satisfacer las expectativas de todos los involucrados, aunque en medidas diferenciadas. De igual modo, es necesario advertir que la toma de decisiones habrá de concebirse como un proceso que, en términos generales contempla:

1. Explicitar el problema: supone poner en común cuál es el problema que se está enfrentado, escuchando los diversos problemas correlacionados que perciben los sujetos y estableciendo interconexiones entre estos y distinguiendo cuáles son solo manifestaciones secundarias de dichos problemas.
2. Construcción de alternativas: se trata de explorar la mayor cantidad de salidas posibles al problema, tanto desde la perspectiva de los sujetos involucrados, como desde los conocimientos y experiencia del profesional de trabajo social. Es importante que en este momento no se desestime ninguna alternativa.
3. El análisis de alternativas supone reflexionar en todas y cada una de éstas, considerando:
 - a. Su factibilidad, es decir, las posibilidades reales que existen para llevarla a cabo.

- b. El resultado a obtener, es decir, el lugar al que conducirá la alternativa en análisis.
- c. Los aspectos que pueden ser resueltos por el mismo colectivo y aquellos que dependen de otros actores.
- d. Si da respuesta a la situación-problema o solo a alguna de sus manifestaciones.

4. Selección de alternativa: una vez realizado todo el análisis de las alternativas que se propusieron, se dará paso a la elección de una de ellas, la cual se elegirá de común acuerdo. Suele suceder que en este momento se quiera decidir de manera rápida a través de una votación, sin embargo, esta deberá ser el último recurso para la toma de decisión, lo más conveniente es lograr consensos una vez que se han escuchado las argumentaciones a favor y en contra, pues ello supone un proceso de reflexión colectiva en la que se pondere aquella alternativa que más conviene. “El consenso es un consentimiento compuesto de la aceptación activa de uno mismo y de los otros, y de las relaciones yo-otro”. (Didier & Jacques-Yves, 1971, p.142). Para ello, habrá que procurarse el consenso, para lograr que todos estén conformes.

5. Ejecución de la decisión: consensuada la decisión es necesario llevarla a cabo y que todos los involucrados se comprometan con la misma, asumiendo que se participó en un ejercicio colectivo de discusión que los llevó a decidir.

6. Evaluación de la decisión: es preciso reconocer que toda toma de decisión implicó, inevitablemente, la renuncia al resto de las opciones posibles, por ello es fundamental que una vez que se ejecute la decisión tomada, sus resultados sean ponderados colectivamente y, en caso necesario, se considere la posibilidad de volver a valorar alternativas y tomar otra decisión.

Es por ello que la toma de decisiones tiene que asumirse como un proceso, que depende de los sujetos, de su capacidad de análisis, discusión y toma de acuerdos y que por lo mismo en todo momento son susceptibles de modificarse, previo análisis y discusión colectiva, asumiendo que en toda decisión hay una constante presencia de tensiones y conflictos.

• Taller

Conceptualizamos al taller como una herramienta metodológica, donde se crea un espacio de construcción de una nueva visión sobre las relaciones sociales que se establecen actualmente, a través del encuentro, el diálogo, la reflexión, la crítica, la reconstrucción de la experiencia y del vínculo y la participación de los actores sociales. Su propósito es permitir a los sujetos el reconocer al otro y asumir junto

con él la responsabilidad compartida de la historia común, desde el nosotros y partiendo de la experiencia cotidiana para construir una nueva percepción de la problemática tratada.

La propuesta es trabajar en el desarrollo de habilidades sociales que permitan que los sujetos rompan la continuidad, el quehacer acrítico, rutinario, y adquieran conocimientos y herramientas para ser capaces de desencadenar procesos de cambio social, asumiéndose como constructores de la realidad. Con ello lograremos una intervención integral con todos los actores.

En cada sesión del taller se establece el objetivo y lo que se busca que los participantes desarrollen a partir de ella, así mismo contiene técnicas y el desarrollo de trabajo que involucra la participación de todos los participantes del taller, las cuales permiten la interacción e inducen a la reflexión, el cuestionamiento y el diálogo que conduce a la deconstrucción de la temática tratada. El colectivo se detiene frente a las respuestas para tratar de desentrañarlas, primero problematizando, después integrando, buscando respuestas, sin instalarse nunca en verdades absolutas, pero sí reconceptualizando el tema.

Estructuración del taller: Cada sesión se realizará con la siguiente estructura:

1. Texto base. Tiene como finalidad orientar al facilitador en el tema, retomando los elementos que le faciliten el logro del objetivo de la sesión, así como la habilidad a desarrollar.
2. Introducción. Se abre la sesión comentando “la acción al día” de algunos de los participantes, lo que conduce a la recapitulación de la sesión anterior, al recordar lo abordado en el taller y lo llevado a la práctica en la vida cotidiana.
3. Autodiagnóstico. Se inicia con una técnica que facilite el desarrollo del tema, en la cual se explora lo que el colectivo sabe del problema o tema a trabajar en la sesión. Esta técnica tiene que estar desarrollada en función del tema, las habilidades a desarrollar y desde su cotidianidad y al concluirla, se inicia con la reflexión.
4. Responsabilidad individual y social. Se retoman las aportaciones realizadas por los participantes a raíz de la técnica, y sobre estas se guía la discusión y participación de los sujetos, orientándolos hacia la visión señalada en cada objetivo. También se hace énfasis en la responsabilidad individual y social que tiene cada uno, así como el resto de los actores, en los problemas o la situación que se aborda.
5. Cierre de sesión. Se retoman los aspectos que no hayan quedado claros y se les invita a llevar a cabo “la acción al día” en su vida cotidiana, la cual debe ser concreta e incentivar el desarrollo de la habilidad abordada en la sesión.

El papel del facilitador

Durante el desarrollo de los talleres, el trabajador social asumirá el papel de “facilitador”, entendiendo que un facilitador tiene las habilidades necesarias para generar la dinamización y guiar la construcción colectiva y, por lo tanto, tiene que ser neutral y llevar al grupo al cumplimiento del objetivo. Para ello, se apoya de habilidades, conocimientos y técnicas en las que se formó, a sabiendas de que tiene que adecuarlas a las necesidades y características de cada situación-problema en la que interviene. El papel del facilitador implica extraer el conocimiento e ideas de los diferentes participantes y colectivos, ayudándolos a que aprendan los unos de los otros y a pensar y actuar en conjunto, por lo tanto:

- Conoce y maneja los contenidos que sustentan el desarrollo de cada sesión.
- Aclara, sintetiza y concreta las participaciones.
- Garantiza y promueve la participación.
- Maneja los tiempos y ritmos de las actividades a fin de que se cumplan los objetivos planteados para cada sesión.
- Conduce hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos.

El papel del facilitador no es precisamente el de líder, sin embargo, debe conducir al colectivo a comprender mejor la situación y a la toma de decisiones sobre cómo mejorar esa situación y por lo tanto habrá de considerar:

- Preparar con diligencia y tiempo suficiente cada una de las sesiones del taller, los materiales y espacios a utilizar.
- No utilizar terminologías o vocabularios especializados.
- Expresarse de manera fluida y en un tono alto para que todos le escuchen, pero sin gritar.
- Ser flexible, expresivo y dinámico.

• Escucha activa

La comunicación eficaz se produce cuando el sujeto que recibe una información interpreta el mensaje en el sentido que pretende el sujeto que lo emitió. Para que esto ocurra es fundamental la escucha activa (Carbonero, 2018, p. 44). La escucha es un acto voluntario de poner atención para oír la expresión del otro.

Para escuchar al otro es preciso acercarse libres de esquemas previos y con ello renunciar a la falsa pretensión de conocerlo sin antes haberlo escuchado. La escucha activa no solo permite la aproximación y la aceptación del otro, sino que también ayuda a este a tomar conciencia de su situación. La relación que se establece sobre la base de la escucha activa está directamente relacionada con lo que supone empatizar, que es ponerse en el lugar del otro, es decir permite, como señala Jiménez (1983, p.171) “Penetrar en el mundo subjetivo del otro para participar de sus experiencias, ver el mundo como él lo ve” (citado por Gómez, 2004, p. 52).

El trabajador social pone en práctica una escucha “activa” en la medida en que frecuentemente establece relaciones, articula y recupera información que le permita la comprensión compleja de la situación-problema y con ello, vislumbrar por donde dirigir la intervención.

• Reflexión

El método de la reflexión consiste en solicitar a los sujetos inmersos en una situación-problema que piensen en repetidas ocasiones dicha situación, pero desde perspectivas diferentes, tratando de encontrar aquello que, de primera intención, no percibieron. La reflexión a la que nos referimos es siempre colectiva que como afirma Kemmis “La reflexión es una práctica que expresa nuestro poder para reconstituir la vida social por la forma en que participamos en la comunicación, la toma de decisiones y la acción social” (citado por Vila Merino, 2002; En Moratalla, 2015, s.p.). Y del mismo modo, es preciso asumir que la reflexión conllevará a los sujetos a la acción.

• Diálogo

La convivencia siempre está mediada por la expresión de la palabra de los sujetos inmersos en una situación. Lo fundamental es que esa expresión se dé a manera de diálogo, es decir, que sea bidireccional, con el propósito de generar una comprensión conjunta de todo lo que afecta al colectivo y a cada uno de sus actores y del mismo modo, se discutan las posibles alternativas.

El diálogo impele a los sujetos al compromiso social, pues al decir su palabra se comprometen con esta y las consecuencias que pueda acarrear.

De aquí la importancia de reinventar... [el] espacio de diálogo como lugar para poner en común todo aquello que pasa y todo aquello que se quiere emprender. Pero situar el diálogo en el centro de la vida colectiva requiere... un talante coherente con el espíritu democrático que lleva implícito y, por otra parte, requiere también implantar toda una serie de prácticas que favorecen el debate y el contraste de opiniones. Facilitar el diálogo quiere decir, como mínimo, impulsarlo como método y como finalidad. (García y Puig, 2007, p. 67).

El diálogo, como método, supone:

- Escuchar con atención los puntos de vista en torno a un tema o problema.
- Promover un debate abierto entre las diferentes posturas.
- Reconocer los argumentos de los demás y contrastarlos con los propios.
- Hacer preguntas para profundizar en las ideas expuestas.
- Comprender que no se trata de convencer a los demás, sino de comprender lo que se está comunicando.

Dialogar consiste en abordar colectivamente cuestiones significativas que conlleven a la comprensión conjunta de situaciones-problema que involucren al colectivo.

• **Confrontación**

El método de la confrontación tiene como propósito que los sujetos se cuestionen las situaciones que están viviendo y que a través de preguntas que lo problematizan, se enfrenten con aspectos que no habían considerado antes. La confrontación se da cuando existe una diferencia entre la situación real y la percepción que de ésta tienen los sujetos. Su fin último es rectificar o reforzar la actuación individual y colectiva.

• **Clarificación**

El método de clarificación supone la puesta en común de una situación-problemática que habrá de cuestionarse por considerarse confusa o incompleta, mediante un proceso en el que se vayan identificando aspectos fundamentales de la conversación, se reformulen y con ello los sujetos vayan comprendiendo desde otro lugar lo que está sucediendo.

Reiteramos, los métodos aquí presentados son solo algunos de los que puede utilizar el trabajador social en su intervención.

Técnicas

Las técnicas grupales que se seleccionen y utilicen se encuentran especificadas en diversos textos que abordan la temática de grupos y/o dinámica grupal, sin embargo, es importante que se considere que estas constituyen solo una propuesta que el facilitador puede adecuar con el fin adaptar los contenidos y actividades a las características del grupo y al objetivo a alcanzar.

Con relación a la participación colectiva, el facilitador buscará incluir a todos los participantes y tener manejo de aquellos que se niegan a involucrarse y/o de quienes acaparan la palabra. Hay que recordar que la participación de cada sujeto social se considera igualmente importante. Resulta fundamental para esta propuesta de intervención, ser y promover ser respetuosos del tiempo de las personas, para ello, desde la primera reunión se acordará con los asistentes la duración de las sesiones, misma que se deberá hacerse efectiva tanto para el inicio como para su conclusión.

Aquí, nos referiremos a las técnicas para el trabajo con grupos, mismas que Kruse (1976, p.45) define como “un conjunto de procedimientos, recursos y medios puestos en práctica para

obtener un resultado determinado”. Desde nuestra postura, en la intervención de trabajo social habrá que privilegiar las denominadas técnicas participativas que son las que propician que los sujetos se movilicen, más aún, una intervención de trabajo social que no se base en una participación activa y permanente de los sujetos, no cabe en ninguna concepción crítica de la disciplina.

Se les denomina participativas porque permiten:

- Desarrollar un proceso colectivo de discusión y reflexión.
- Colectivizar lo individual, para potenciar lo grupal.
- Desarrollar una experiencia de reflexión crítica común.
- Una creación colectiva del conocimiento en donde todos son partícipes de su elaboración y, por lo tanto, también de sus implicaciones prácticas.

Al ser herramientas que dinamizan los procesos grupales, se propicia la reflexión, el diálogo, el intercambio, el análisis, la evaluación, la toma de decisiones, etc. partiendo de la realidad y experiencia de los sujetos y no desde contenidos que muchas veces les son ajenos, así, el más importante de los materiales con los que hay que trabajar es la propia experiencia de los participantes y reducir al mínimo el abordaje de “contenidos” como si se tratará de dar clases. Por eso la observación y la reflexión de lo vivido es uno de los objetivos centrales de cualquier técnica, ya que este análisis será lo que facilitará el diálogo y la reflexión grupal.

Con estas técnicas se puede propiciar la formación de una conciencia crítica, el desarrollo de la creatividad, la colaboración, el sentido de responsabilidad y de trabajo en equipo. Su justificación se fundamenta en el valor del hecho cooperativo, que estimula la creatividad y la originalidad del pensamiento divergente y también modula la tensión y el dinamismo grupal.

A través del empleo de estas técnicas se ponen al servicio de las metas y objetivos colectivos las destrezas y capacidades de los participantes para ser aprovechadas al máximo de sus posibilidades. Por ello, no habremos de conformarnos con hacer solo más atractivo el trabajo o con hacer más fácil la transmisión de contenidos, sino que lo importante será que estas técnicas se inserten en una metodología que desarrolle a los colectivos como sujetos activos, autónomos, capaces de involucrarse en la generación de procesos de cambio social.

Las técnicas deben ser asumidas con creatividad y de forma flexible. Habrá que evitar que se apliquen como recetas prefabricadas y, de

igual forma, siempre tener presente que estas, por sí mismas, no bastan para lograr los cambios que se han planteado como horizonte; solo son medios que pueden ser utilizados para lograr diferentes propósitos y objetivos. Por lo tanto, las técnicas NO son:

- Un catálogo de opciones en donde no importa sus quiénes ni sus para qué. Su manejo no debe quedar exento del sustento metodológico que requiere fortalecer la capacidad de los sujetos como protagonistas de su hacer.
- Herramientas aisladas, aplicables mecánicamente a cualquier circunstancia, contexto o grupo.
- Un fin en sí mismas, pues cuando las técnicas se convierten en un fin y no en el medio para desarrollar los procesos y métodos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, los procesos grupales pueden ser “muy animados” y “divertidos”, pero difícilmente serán eficaces.
- Ni buenas ni malas, es su aplicación concreta en el aquí y ahora, la que las hace efectivas o desastrosas.

Consideraciones para seleccionar y utilizar una técnica

Para que una técnica sirva como herramienta dinamizadora debe ser seleccionada en función de:

- La actividad y el tema específico para abordar.
- El objetivo para alcanzar, considerando su aplicación solo cuando contribuye a cumplir un objetivo.
- El tiempo disponible para iniciar y concluir la técnica.
- El momento que se está viviendo, reconociendo cuándo es oportuno aplicar un tipo de técnica y cuándo no.
- El conocimiento, habilidad y creatividad del facilitador para conducirla correctamente.
- Las características de los sujetos con los que se está trabajando, además del conocimiento interpersonal que se ha establecido y su disposición.
- Las condiciones de espacio y recursos disponibles.

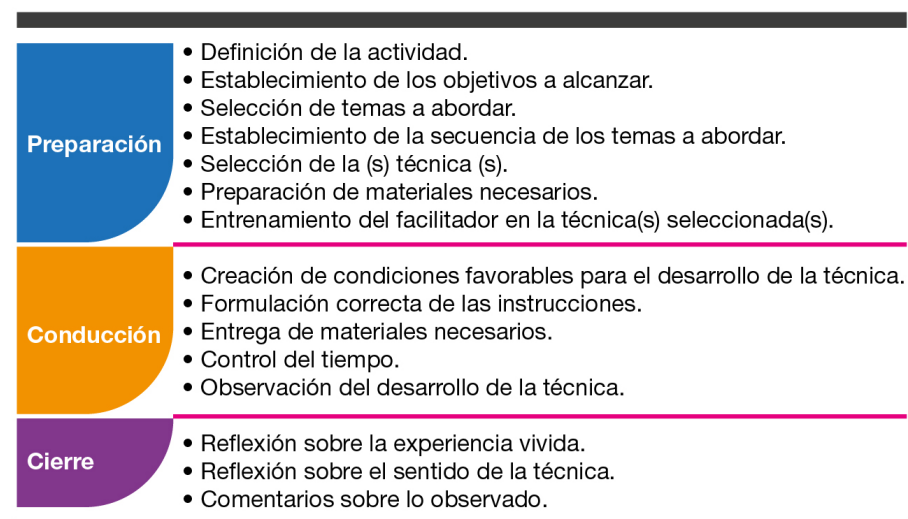
Para su adecuado desarrollo se tomará en cuenta:

- Dar instrucciones precisas y claras para su aplicación.
- Conocer el uso y consecuencias de la técnica elegida.
- Saber ubicar las características particulares de cada técnica: sus posibilidades y límites.
- Tener imaginación y creatividad para modificarlas, adecuarlas

y crear nuevas, acordes con los participantes y la situación específica que se debe enfrentar.

Desarrollo de las técnicas

Utilizar técnicas no es una acción improvisada ni una ocurrencia, responde -además de lo antes señalado- a un proceso en el que pueden distinguirse tres momentos:



Diversidad de técnicas: Existe una muy amplia y variada cantidad de técnicas para el trabajo con grupos, de las cuáles el trabajador social podrá elegir y re-construir. Lo que conviene saber es el propósito y alcances de éstas, lo cual se explicita a continuación:

Propósito	Alcances
Sensibilización Generar la toma de conciencia acerca de una situación-problema.	- Reflexionar acerca de una situación que, por lo general, se ha naturalizado. - Detectar reacciones y relaciones de los sujetos sociales ante determinado problema. - Estudiar motivaciones y vivencias personales con relación a la situación-problema colectiva. - Comprensión de los demás. - Vivencia de las posibles situaciones a enfrentar.
Participación Promover el involucramiento de los sujetos, lo cual implica tener información, generar opinión, tomar decisiones y actuar.	- Compartir responsabilidades y ser protagonistas de lo que sucede. - Completar o discutir lo dicho por los demás. - Tomar parte en una determinada acción colectiva y que la contribución sea tomada en cuenta. - Hacer que todos los involucrados participen con aportaciones.
Reflexión colectiva Volver sobre lo vivido para considerar de nuevo algo experimentado.	- Poner en común el conjunto de ideas, conceptos o conocimientos que se tienen sobre un tema y colectivamente llegar a una síntesis, conclusiones, o acuerdos comunes. - Colectivizar el conocimiento sobre un determinado tema, problema o situación. - Discutir entre lo que es y lo que podría ser.
Identificación y resolución de problemas Obtener información de carácter contextual, para identificar problemas y formular alternativas para solucionarlos	- Identificar problemas, causas, consecuencias, interrelaciones, factores, dimensiones. - Identificar las relaciones que se dan en el colectivo o situación y que pueden considerarse como "conflictivas" - Hacer emerger la mirada crítica del problema, sus dimensiones, la necesidad de contar con la mayor información posible. - Presentar una situación problemática y establecer varias alternativas de solución, para seleccionar la más adecuada. - Crear consensos sobre las acciones a seguir en determinada situación. - Comparar las decisiones individuales con las colectivas.
Información Brindar datos, conocimientos, características acerca de un tema, problema o acción específica.	- Contar con la información necesaria para la toma de decisiones. - Reconocer aspectos de una realidad que no era visibilizada. - Eliminar interpretaciones y percepciones erróneas, provocadas por la falta de información.
Demostración Mostrar de manera práctica, vivencial, el manejo de algo; las formas de conducción y/o elaboración.	- Reconocer los efectos de ciertas acciones. - Socializar formas de intervención y sus resultados.

Como se habrá podido observar, los momentos y procesos de la intervención de trabajo social con grupos es una acción racional, intencional, articulada, que tiene el propósito de generar procesos de cambio social en la que se construyan como sujetos sociales autónomos, socialmente responsables. Por ello, esta propuesta privilegia la creación de relaciones horizontales, de aceptación y confianza, que promueva la construcción de identidad y el sentido de pertenencia al colectivo, que reconozca la diversidad y que, ante cualquier situación-problema, priorice la construcción de la colectividad como alternativa a la fragmentación social que caracteriza a la sociedad actual.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Abad, S. (2006). *La especificidad en el trabajo social, ese interrogante que sigue cuestionándonos*. En: Dell'Anno, A. y Tembal, R. (comp.) Resignificando lo grupal en el trabajo social. Espacio. Argentina.

Ander Egg, E. (1992) Introducción al trabajo social. Siglo XXI Editores. Madrid.

Aguilar, M. (2008). *Diálogo y alteridad. Trazos de la hermenéutica de Gadamer*. Facultad de Filosofía y Letras-UNAM. México.

Álvarez, S. (2015). *La Autonomía Personal y la Autonomía Relacional*. Análisis Filosófico. Vol. XXXV. No. 1. Sociedad Argentina de Análisis Filosófico. (pp. 13-26). Argentina.

Azuero, A. (2009). *Capital Social e Inclusión Social: Algunos elementos para la Política Social en Colombia*. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle. No. 41. (pp. 151-168).

Bauman, Z. (2015). *Vida líquida*. Gandhi ediciones-Paidós. México.

Carbonero, P. (2018). *El conflicto: métodos de resolución y negociación eficaz*. Manual, editorial CEP, Madrid.

Castel, R. *Encuadre de la Exclusión*. En: Karsz, S. (Coord.) (2004). *La Exclusión: Bordeando sus fronteras*. Editorial Gedisa. España. (214 páginas).

Causse, M. (2009). *El concepto de comunidad desde el punto de vista socio-histórico-cultural y lingüístico*. *Ciencia en su PC* (3). Santiago de Cuba, Cuba. Pp. 12-21.

Contreras, Y. (1989). *Trabajo social de grupos*. Editorial Pax. México.

Dávila, C. y Jiménez, G., (2014). *Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar*. *Revista de Psicología*, vol. 32 (2). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: file:///C:/Users/INVESTIGACION_2/INV2379736/Downloads/sentido%20de%20pertencia%20y%20compromiso%20organizacional.pdf

Didier, A. y Jaques-Yves, M. (1971). *La dinámica de los grupos pequeños*. Kapelusz. Argentina.

Delgado, J. (2012). *Autonomía Relacional: Un nuevo enfoque para la Bioética*. UNED. España.

Espíndola, F. (2010). *De los procesos de Integración y Desintegración Social en las sociedades contemporáneas. Elementos analíticos para su consideración*. Ponencia. IX Jornadas de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales. U de la R, Montevideo. Chile.

Falcón, I. (2008) *Anotaciones sobre identidad y "otredad"*. Recuperado de:
http://www.psicopol.unsl.edu.ar/marzo08_01.pdf?

Fernández, T. y López, A. (2006). *Trabajo Social con Grupos*. Alianza editorial. España.

García, X. M. y Puig, J. M., (2007). *Las siete competencias básicas para educar en valores*. Editorial Graó, Barcelona, España.

Giménez, G. (1996). *La identidad social o el retorno del sujeto en sociología*. En L. Méndez y Mercado (Ed.) *Identidad: análisis y teoría, simbolismo, sociedades complejas, nacionalismo y etnicidad: III Coloquio Paul Kirchhoff*. (p. 183-205). México. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Antropológicas.

Giménez, G. (2000). *Materiales para una teoría de las identidades sociales*, en Valenzuela Arce, José Manuel [coord.], *Decadencia y auge de las identidades*, México: El Colegio de la Frontera Norte, Plaza y Valdés.

Goffman, E. (2006). *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires. Amorrortu. Recuperado de:
<https://books.google.com.mx/books?id=JH29DAAAQBAJ&pg=PA82&dq=evaluacion+cualitativa+de+proyectos+sociales&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEWjCybbLufvKAhUFWa0KHfKXDtlQ6AEITjAF#v=onepage&q=evaluacion%20cualitativa%20de%20proyectos%20sociales&f=false>

Gómez, B. y Castillo, M. (2002). *Las voces del otro*. En Revista Educación y pedagogía. Vol. XIV, no. 32. Universidad de Antioquia, Facultad de Educación. Medellín.

Gómez, F., (2004). *Técnicas y métodos para la intervención social en las organizaciones*. Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

Íñiguez, L. (2001). *Identidad: De lo Personal a lo Social. Un Recorrido Conceptual*. En E. Crespo (Editor) *La constitución social de la subjetividad*. (p. 209-225). Madrid: Catarata. Recuperado de (pdf) *identidad: de lo personal a lo social. un recorrido conceptual*

Jericó, I., (1985). *El pensamiento alemán contemporáneo. Hermenéutica y teoría crítica*. Editorial San Esteban, Salamanca, España.

Kisnerman, N. (1968). *Servicio social de grupo: una respuesta a nuestro tiempo*. Humanitas. Argentina.

Knowles, M & Hulda (1965). *Introducción a la dinámica de grupo*. Centro Regional de Ayuda Técnica: México.

Kruse, H. (1976). *Introducción a la teoría científica del trabajo social*. ECRO. Buenos Aires, Argentina.

Lacida, M. (s.f.). *Aislamiento Social*. Servicio Andaluz de Salud. España.

Lima, B. (1976). *Contribución a la epistemología del trabajo social*. Humanitas. Buenos Aires, Argentina.

Lozares, C. (2011). *Cohesión, Vinculación e Integración Sociales en el marco del Capital Social*. Revista hispana para el análisis de redes sociales. Vol. 20. No. 1. (pp. 1-28).

Luengo, E. (2012). *Interdisciplina y transdisciplina: aportes desde la investigación y la intervención social universitaria*. ITESCO. Guadalajara, México.

Marcuse, H. (1969). *Ensayo sobre la Liberación*. Editorial Joaquín Mortiz. México.

Martínez A. y Peralta L., (2006). *Emergencia y desarrollo del trabajo social de grupo: una aproximación histórica*. Revista Trabajo Social, número 8. 8p.p. 63-71).

Mascareño, A. y Carvajal, F. (2015). *Los distintos rostros de la Inclusión y la Exclusión*. Revista CEPAL. No. 116. (pp. 131-146).

Moratalla, S., (2015). *Desarrollo profesional del educador social en contextos de consumo de drogas*. En C. Sánchez, (Ed.), *Formación y desarrollo profesional del educador social en contextos de intervención (s/p)*. Madrid, España. Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Morin, E. (2000). *Antropología de la Libertad*. Gaceta de Antropología No. 16. París. (14 p.p.)

Morin, E. (1990). *Introducción al pensamiento complejo*. Ed. Gedisa. España.

Napier, R. y Gershenfeld, M. (1983). *Grupos: teoría y experiencia*. Trillas. México.

Ornelas, J.R. (2016). *Metáforas, analogías y experimentos mentales como condicionales contrafácticos: Una aproximación metafilosófica a la metodología científica*. En: Revista Praxis Filosófica, Departamento de Filosofía, Universidad del Valle, Cali. Colombia.

Pérez, G., (2016). *Proyectos Sociales. Aplicaciones prácticas para su planificación, gestión y evaluación*. Narcea, España.

Phillips, H. U. (1996) *Essentials of Social Group Work Skill*. New York: Associations Press. En: Martínez, A. & Peralta, L., 2006

Picado, M. (2002). *¿Cómo podría delinearse una evaluación cualitativa?* *Revista de Ciencias Sociales*, vol. III (núm. 97). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. (P.p.47-61). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/153/15309705.pdf>

Postic, M. y de Ketele, J., (1988). *Observar las situaciones educativas*. Narcea Ediciones, Madrid, España.

Radosh, S. (2011). *Una mirada sobre la Autonomía en el campo grupal, familiar, institucional*. Trama. No. 35. UAM-X. México. (pp. 187-202).

Reyes, J., Contreras, R. y Olmos, E. (1969). *Dinámica de grupos*. Oasis. México.

Ruiz, J. M. (2016). *Cómo hacer una evaluación de centros educativos*. Narcea, Madrid. P. 199-201.

Sanz, J, (2011) *Guía práctica 8: La metodología cualitativa en la evaluación de políticas públicas*. Ivalua. Recuperado de: https://www.dgfc.sepg.hacienda.gob.es/sitios/dgfc/esES/ipr/fcp1420/e/Documents/Guia8_Evaluacion_cualitativa_ivalua.pdf

Smale, G.,Tuson, G. & Statham, D., (2003). *Problemas sociales y trabajo social: hacia la inclusión y el cambio social*. Morata, Madrid, España. Recuperado de: <https://books.google.com.mx/books?id=7EjDsialHC0C&pg=PA9&dq=empatia+social&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjHmpT6roPIAhULR6wKHdlcBslQ6AEINDAC#v=onepage&q=empatia%20social&f=false>

Tello, N. (2008) *Apuntes de trabajo social*. Estudios de Opinión y participación Social A.C. México.

Tello, N. (2016) *El cambio en el trabajo social: intención, rupturas y estrategias*. En: Cano L y Pastor, E. (coords). *Políticas e intervenciones ante los procesos de vulnerabilidad y exclusión de personas y territorios. Análisis comparados*. Ed. Dylanson S.L. España, Madrid.

Tello, N. y Ornelas, A. (2015) *Estrategias y modelos de intervención de trabajo social*. ENTS-EOPSAC, México.

Theodosiadis, (1996). *La alteridad se trata de una reflexión subjetiva que genera una tipología compuesta por actitudes hacia lo otro*. Véase en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S140566662009000300013&script=sci_arttext

Urteaga, E. (2011). *Las representaciones sociales de la dependencia*. Zerbitzuan. No. 49. (pp. 19-27).

Weber, M. (1964). *Economía y Sociedad*. Fondo de Cultura Económica. Madrid.

Zastrow, C., (2008). *Trabajo social con grupos*. Ediciones Paraninfo, España.

Directorio

Universidad Nacional Autónoma de México

Dr. Enrique Graue Wiechers
Rector

Dr. Leonardo Lomelí Vanegas
Secretario General

Dirección General de Asuntos del Personal Académico

Dr. Carlos Arámburo de la Hoz
Director General

Mtra. Laura Luna González
Directora de Apoyo a la Docencia

Escuela Nacional de Trabajo Social

Mtra. Leticia Cano Soriano
Directora

Dr. Pedro Isnardo de la Cruz Lugardo
Coordinador de Investigación

Primera edición, 2019

ISBN: 978-607-30-3035-9

Se realizó el diseño en marzo del 2020.
Forros e interiores a color.

Esta obra es un producto
PAPIME con clave PE306319



Licencia de Creative Commons
Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0
Internacional

Catalogación en la publicación UNAM. Dirección General de Bibliotecas

Nombres: Ornelas Bernal, Adriana, autor | Tello Peón, Nelia E., autor | Brain Calderón, Ma. Luisa, autor.

Título: Intervención de trabajo social con grupos / Adriana Ornelas Bernal, Nelia Tello Peón, María Luisa Brain Calderón .

Descripción: Primera edición | México : Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Trabajo Social, 2019.

Identificadores: LIBRUNAM 2083252 (libro electrónico) | ISBN 978-607-30-3035-9 (libro electrónico).

Temas: Trabajo social de grupo.

Clasificación: LCC HV45 (libro electrónico) IDDC 361.4—dc23

Agradecimiento a:
Cynthia Vargas
Alejandra Santiago
Emmanuel Coronado
Montserrat Cruz



ENTS
ESCUELA NACIONAL
DE TRABAJO SOCIAL



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO



LABORATORIO SYNDEMOS



dgapa

Dirección General de Asuntos
del Personal Académico

Proyecto PAPIME
PE306319

UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO