

# El Servicio Social como un Proceso Educativo<sup>1</sup>

María E. Díaz de Miranda

Ha resultado un acicate a nuestra competencia profesional desarrollar el tema que se nos ha asignado para este Congreso: EL SERVICIO SOCIAL COMO UN PROCESO EDUCATIVO. En el preciso momento de comenzar, vino a nuestra mente una frase filosófica e inspiradora del educador norteamericano, John Dewey, la cual dio un giro trascendental a la enseñanza, al postular que el niño tenía que “aprender para vivir”. Ya nuestros antepasados nos habían dejado en el refranero popular la filosofía de que “los golpes enseñan”, que “nadie aprende en cabeza ajena” y, por lógica, muchas veces oímos decir: “Ese no aprende” o “ese no madura”, al observar que alguien no ha modificado su carácter o acción como resultado de sus experiencias.

Reflexionando sobre lo anterior se nos ha ocurrido que la profesión de trabajo social ha estado siempre muy interesada en que el individuo “aprenda a vivir” con sus semejantes y a superar el ambiente que le rodea, por lo que nos parece de incalculable valor esta ocasión de bucear en la práctica de la profesión para buscar los elementos de aprendizaje que la impregnan.

El dar cumplimiento cabal a la encomienda exige que comencemos por establecer un marco conceptual que sirva para sentar premisa en cuanto a qué es servicio social y qué es educación.

Estos conceptos ameritan explicación para que se nos facilite la argumentación del tema. Precede a la misma, pues, dicho marco conceptual.

## Concepto y Direcciones Actuales del Servicio Social

El servicio social es una profesión de este siglo. Es creación de la sociedad contemporánea y, como fenómeno reciente, sólo ha comenzado a crecer y a desdoblarse en el tiempo y el espacio, y a revelar los aspectos variados de su naturaleza dinámica. El Primer Estudio Internacional sobre la Formación para el Servicio Social, hecho por la Organización de las Naciones Unidas en el año 1950, tuvo una vasta acogida al identificar a través de diferentes países del mundo tres aspectos comunes de este quehacer, a saber: una actividad para ayudar a los individuos, familias o grupos en relación con aquellos problemas que les impiden el disfrute de una condición mínima de bienestar social y económico; una actividad mediante la cual una institución social contribuye a fomentar una vida mejor para aquellos miembros de una comunidad, a quienes se considera desamparados, o sea, faltos de amparo y protección social; y una actividad destinada a enlazar o a vincular con los recursos disponibles de una comunidad a personas, familias o grupos que tengan necesidades insatisfechas<sup>2</sup>. Este concepto tripartita ha ido evolucionando en los últimos años hasta formularse o integrarse

---

<sup>1</sup> Ponencia presentada por la delegación de Puerto Rico al Cuarto Congreso Panamericano de Servicio Social celebrado en San José, Costa Rica, del 19 al 25 de noviembre de 1961.

<sup>2</sup> Training for Social Work: An International Survey, United Nations, Lake Success, New York, 1950, pág. 13.

ideológicamente en el concepto del servicio social como una profesión preocupada por la esfera de la relación entre el hombre y su ambiente. Así pues, la finalidad de este quehacer es lograr la armonía entre el bienestar del individuo y el bienestar de la comunidad de la cual éste forma parte. Al trabajador social se le responsabiliza de una ejecutoria dual: el ayudar a las gentes a resolver adecuadamente sus situaciones problemáticas y el movilizar las fuerzas sociales que sean precisas para tal acción. El trabajador social presta su atención a las dificultades, frustraciones y conflictos que surgen en la interacción de las personas entre sí, o entre éstas y los recursos disponibles en su medio. El trabajador social enfoca esencialmente las relaciones perturbadoras, sus repercusiones y consecuencias, según se manifiestan entre padres e hijos, entre cónyuges, entre el niño, sus compañeros y la maestra, entre el patrono y el obrero, entre el enfermo y los encargados de los servicios de salud, entre el adolescente y la corte, y entre otras constelaciones humanas por el estilo. Conciernen también al trabajador social las dificultades, fricciones o conflictos que surgen en las relaciones de los miembros de un mismo grupo entre sí o entre los grupos de una comunidad.

El servicio social pone cada vez mayor empeño en remover o disminuir aquellos factores que hayan podido impedir o estén impidiendo el desarrollo de las capacidades de los individuos en su interacción con las otras personas, los grupos, y las comunidades, para que así puedan desempeñar adecuadamente las responsabilidades o tareas inherentes a la convivencia humana fundamentalmente, lo que el trabajador social aspira lograr, mediante los servicios de la agencia social, es robustecer el desarrollo de los convivientes para que éstos logren un funcionamiento social efectivo, que repercuta en habilidad para crear una vida mejor.

Como puede inferirse de lo anteriormente expuesto, el ámbito de operación del servicio social conlleva, también, labor de prevención. El esfuerzo preventivo lleva al trabajador social a intervenir, no solo en los momentos en que la relación social ya maltrecha socava la seguridad de las vidas humanas, si que también a anticipar o señalar, para la acción correspondiente, aquellos cambios sociales que tal vez puedan amenazar la función social del hombre en sus diferentes roles y relaciones, esto es de pueblo, padre e hijo; de alumno y maestro; de médico, enfermera, terapeuta y paciente; de obrero y patrono y el resto de la gama de roles y relaciones del diario vivir.

El servicio social desempeña sus actividades mediante métodos de acción determinados que se caracterizan por cuatro fases que son comunes al hacer de otras profesiones, aunque se les conozca con distinta nomenclatura. Estas fases son: 1) la definición del problema, 2) la preparación de un plan para la solución, 3) la ejecución de la acción y 4) la evaluación de los resultados. Los métodos o sistemas de acción básicos que a través de los años de práctica profesional ha fraguado el servicio social son tres, a saber: el servicio social con casos, el servicio social con grupos y el desarrollo u organización de la comunidad.

El trabajo social con casos que es el servicio directo a personas y familias, si bien tiene manifestaciones que varían de país a país, se puede definir como un método que se usa por diferentes agencias de servicio social con el propósito de ayudarles a bregar en forma real y positiva con aquellos problemas que les afectan adversamente en el desempeño de sus funciones sociales.

El trabajo social con grupos facilita a distintas agrupaciones el medio de conducirse en forma tal, que tanto la internación de las personas en el grupo como sus actividades dentro del mismo contribuyan al desarrollo individual y al logro de los fines sociales deseados<sup>3</sup>.

El desarrollo u organización de la comunidad es el tercer método del servicio social.

Por regla general, la expresión 'desarrollo de la comunidad' se emplea hoy con referencia a las zonas rurales de los países subdesarrollados, en los que se concede mayor importancia a las actividades destinadas a mejorar las condiciones básicas de vida de la comunidad, incluso la satisfacción de algunas de sus necesidades no materiales. La expresión complementaria, 'organización de la comunidad' se emplea más con referencia a aquellas zonas de un nivel de vida bastante elevado y con servicios sociales relativamente bien desarrollados, pero donde se reconoce la conveniencia de lograr un mayor grado de integración y de iniciativa comunal. Ambas expresiones, y la expresión combinada 'organización y desarrollo de la comunidad' se refieren a conceptos similares de progreso mediante la acción conjunta local<sup>4</sup>

La contribución particular del trabajador o asistente social cuando ayuda a la comunidad, cuando ayuda al grupo o cuando ayuda la individuo y a su familia, es lograr la participación activa de todos y cada uno de los sujetos envueltos para que, aprovechando sus respectivas capacidades y los recursos sociales disponibles, puedan encontrar la solución más adecuada a sus respectivos problemas, en armonía con la sociedad en que viven.

Podemos inferir, pues, que los métodos del servicio social –todos y cada uno de ellos- son esfuerzos con el propósito esencial de lograr cambios determinados a los fines de resolver situaciones problemáticas.

La idea del "cambio deliberado" (planned change) la explican Ronald Lippitt y otros como consecuencia de una decisión cuyo propósito es efectuar mejoramiento en el sistema dinámico de la personalidad de un ser humano<sup>5</sup>. Esto se puede aplicar, igualmente, a un grupo o a una comunidad en cuanto a

---

<sup>3</sup> Sullivan, Dorothea, Readings in Group Work, New York Association Press, 1952, pág. 420.

<sup>4</sup> Organización de las Naciones Unidas, El Progreso Mediante el Desarrollo de la Comunidad, Dirección de Asuntos Sociales, New York, 1955, pág. 6. Nota 11.

<sup>5</sup> Lippitt, Ronald, James Watson and Bruce Westley, The Dynamics of Planned Change, William B. Spalding, (Editor). New York, Harcourt, Bruce and Compañy, 1985, pág. vi.

que el “cambio deliberado” se lograr mediante una orientación profesional como es, entre otros, la del técnico en trabajo social. Tal cambio puede abarcar diferentes niveles de profundidad y complejidad cuyas variaciones e intensidad sirven para distinguir si la intervención compete al trabajador social o a los otros agentes que en muchas de las sociedades contemporáneas laboran en la esfera del bienestar social.

La naturaleza de los éxitos que el trabajador social reclama para sí, mediante la utilización de sus métodos, dan frecuentemente la impresión de que se ha invadido el campo de acción de otros profesionales<sup>6</sup>. Esto se debe a que muchos de los conocimientos que utiliza el trabajador social se derivan de otras disciplinas, tales como la sociología, la antropología, la psicología, la pedagogía, la medicina y la psiquiatría y algunas de sus técnicas se asemejan a las técnicas que usan los profesionales dedicados a estas disciplinas. Los trabajadores sociales reconocen y aceptan estas dificultades. Katherine Kendall las explica diciendo lo siguiente:

Mucho de nuestro conocimiento incompleto y probablemente lo será siempre debido a la naturaleza de los fenómenos con que bregamos. Gran parte del mismo es provisional en grado sumo, como lo es en todos los campos profesionales, y otra buena parte la hemos tomado prestada y adaptado a nuestro propio uso. No cabe duda alguna en cuanto a la necesidad de una mejor identificación de los conocimientos peculiares al trabajo social, para la ampliación de ese conocimiento y la utilización debida del saber disponible en otras disciplinas<sup>7</sup>

Por fortuna hemos observado durante la última década, sobre todo en las aulas universitarias y en las entidades que educan a los profesionales que ejercen funciones encaminadas a proteger, conservar, desarrollar y mejorar el recurso humano, una inquietud por crear o instituir la base o núcleo común de estas profesiones, de donde germine la formación especial para el ejercicio de sus diferentes quehaceres o prácticas.

Precisamente, el tema de esta ponencia pone de relieve o cristaliza en la idea del proceso educativo un contenido vital de esa matriz común, no solamente para el trabajador social si que también para todos aquellos profesionales que ejercen las funciones ante dichas. Examinemos este proceso.

### **Naturaleza del Proceso Educativo**

La educación tiene un doble aspecto, el estático y el dinámico; es decir, el primero se refiere a la realidad adquirida a la perfección lograda y el

---

<sup>6</sup> Training for Social Work: Third International Survey, United Nations, Lake Success, 1985, pp. 46-47.

<sup>7</sup> Kendall, Katherine, “Orthodoxy and Paradoxes: Dilemmas of Social Work Education”, Social Work, Volumen 1, Número 3, (Julio 1956) pág. 47.

segundo, a la actividad encaminada al logro de esa misma perfección –el proceso educativo<sup>8</sup>. El segundo aspecto es precisamente el de nuestro interés.

Este proceso, de por sí, es un fenómeno del aprendizaje, pero; ¿qué se entiende por aprendizaje? Aprendizaje es el conjunto de “los aspectos de la maduración en los cuales el agente principal es la acción del medio en las que, como dice Gesell, el individuo obtiene un mejoramiento funcional, en su adaptación a situaciones presentes o pasadas y añadimos nosotros, facilita su adaptación a situaciones futuras semejantes<sup>9</sup>.”

Concebimos al trabajador social cuando ayuda al individuo al grupo o a la comunidad, como un agente catalítico o provocador de acción, combinándose en tal acción las operaciones y experiencias del individuo y su grupo familiar con las fuerzas sociales de la comunidad, y las agencias de servicio. El trabajador social es, por consiguiente, un educador porque utilizándose disciplinadamente a sí mismo en sus relaciones directas con otras personas, promueve en estas experiencias que se traducen en una mejor adaptación social, no solamente a situaciones presentes, si que también a situaciones futuras.

Los métodos del servicio social descansan en un filosofía educativa humanista centrada en el hombre y su relación con el medio social.

Un humanismo orientador de la educación debe entender al individuo, en parte, como funcionando autónomo y, por otro lado, en función de todos, en conexión con el medio entero... La verdadera educación no se apoya en el individualismo abstracto ni en la realidad del hombre masa... Esta personalificación del hombre permite realizar la libertad encarnada en actos propios mecánicamente numéricos en comunidades orgánicas, la masa en pueblo<sup>10</sup>.

Estos postulados educativos resumen la esencia de los métodos básicos del servicio social, que no buscan otra cosa que lograr aumento en la capacidad funcional del individuo, actúe éste independiente o colectivamente.

Veamos cómo en estos métodos se cristalizan experiencias que son aprendizaje e identifiquémoslas.

---

<sup>8</sup> Antonio Pacín – Ontología de la Educación, Madrid 1954, pág. 4.

<sup>9</sup> Peinado Altable, José, Psicología México, Editorial Porrúa S.A., 1958

<sup>10</sup> Mantovani, Juan, “Problemas Contemporáneos de Filosofía de la Educación”, I Congreso de Filosofía y Filosofía de la Educación, 10 al 15 de abril de 1953, Quito, Casa de la Cultura Ecuatoriana, 1954, pág. 239.

## **Experiencias Educativas en los Tres Métodos Básicos del Servicio**

### **EN EL TRABAJO SOCIAL CON CASOS**

Mary E. Richmond en su libro What is Social Case Work? Publicado en el año 1922, expresó lo siguiente:

El éxito del trabajo social de casos exige un alto grado de sensibilidad para bregar con la condición singular de cada ser humano. El trabajador social de casos debe poseer, como parte de sus dotes personales, un respeto intuitivo por la personalidad de cada quien, especialmente por la menos parecida a la suya propia. Su propósito no debe ser el de presentar un esquema de excelencia y exigir conformidad al mismo. Es más bien su privilegio descubrir y liberar la excelencia de cada persona, con consideración profunda por la infinita variedad de formas en que se fragua la condición humana y esforzándose como un artista para desarrollarla en toda su riqueza y profundidad<sup>11</sup>.

El instrumento por excelencia del trabajo social con casos es la relación profesional. Esto implica aceptación, cariño, comprensión y estímulo al sujeto que ayudamos para establecer el clima donde él pueda nutrirse y desarrollar su ser para lograr comportarse mejor en el desempeño de sus funciones sociales, en un momento dado. Por ejemplo, tomemos el caso de un padre, abochornado e iracundo por los robos repetidos de un hijo. Si este padre siente que lo entienden, lo aceptan y no lo recriminan en ese momento crucial de su vida, puede comunicar al trabajador social sus miedos, decepciones, dudas, angustias, resentimiento y rencores hacia su vástago, fenómeno catártico esencial a la tarea de estimular en él las fortalezas necesarias para que pueda encarar la situación. Completan el cuadro de interacción familiar en ese caso el hijo y la madre, sacudidos también por el problema, quienes a su vez necesitan ayuda para mantener la objetividad, en armonía familiar, y actuar constructivamente ante el dilema.

La relación del trabajador social con el padre, la madre y el hijo, y las de éstos entre sí, envuelven determinadas operaciones y experiencias, fundamentalmente de aprendizaje. La complejidad y el progreso de este aprender van a depender, en buena medida, educan fuerte o débil sea el "Yo" de cada cual, para afrontar las demandas que imponga la solución que amerite el problema.

El trabajador social concibe la debilidad o fortaleza del "Yo" en términos del grado de capacidad de las personas para establecer y mantener relaciones interpersonales; para comprender con mayor objetividad los problemas que les preocupan; y para comunicar y utilizar provechosamente las observaciones que han hecho sobre sus propias reacciones, actitudes, sentires, valores y metas futuras. Ahora bien, consideremos a la luz de la situación familiar anterior algunos aspectos del proceso educativo que se realiza mediante la experiencia

---

<sup>11</sup> Richmond, Mary E., What is Social Case Work?, New York Russell Sage Foundation, 1922, pág. 158.

del trabajo social de casos. Por ejemplo, de la capacidad del “Yo” del padre va a depender que él pueda apreciar la realidad de que su hijo, ya de 18 años, no es el chiquillo de ayer; que las opiniones de éste cuentan y precisan ser oídas y discutidas con respeto y que le conviene controlar su ira y arranques violentos –producto de su incomodidad emocional- para poder, entonces, ganar la confianza y el respeto del hijo y contribuir así al cambio que se desea lograr en su conducta.

La responsabilidad esencial del trabajador social respecto al padre será la de discernir en cuanto al grado óptimo de desarrollo a que puede llegar el “Yo” de él y estimular y orientar ese desarrollo.

Para alcanzar sus metas el trabajo social de casos dependerá, entre otros factores, de la motivación que tenga o se logre despertar en cada persona para usar la ayuda que se le ofrece y de cuanta presteza se desarrolle en ella para que se esfuerce y mueva en la dirección necesaria<sup>12</sup>

Con frecuencia se concibe la meta del trabajador social de casos como la solución de todos y cada uno de los problemas de los clientes<sup>13</sup>. Esta concepción ha dado margen a sentimientos de frustración y de derrota profesional y ha resultado en prolongaciones excesivas, a veces por años, de un tratamiento social que busca “curaciones” y pierde, precisamente, la percepción del trabajo social de casos como un proceso de aprendizaje. Esta última pone énfasis en lo que el individuo puede aprender en el curso de la solución de un problema particular o de alguna de sus partes. Cuando un problema afecta a todos los miembros de una familia habrá uno o dos de éstos que asumirán la responsabilidad de resolverlo. Por consiguiente, los que así actúen estarán aprendiendo y capacitándose mejor para solucionar los problemas del presente y los que pueden surgir en el futuro. En resumen, la meta del aprendizaje del individuo objeto de ayuda debe emerger de un aquilatamiento del problema que confronta y sus recursos personales, de sus circunstancias particulares y del medio social. Será mucho lo que en ocasiones tendrá que aprender, pero de su capacidad y disposición dependerán sus logros: o mucho, o poco, o casi nada. El trabajador social y el cliente determinarán la meta deseada y el posible camino a seguir, con pausas ocasionales para mirar hacia atrás y decidir si han de continuar adelante, permanecer en el peldaño ya alcanzado, o tomar otra dirección.

Florence Hollis se inclina a pensar que en el trabajo social con casos existen solamente dos formas de tratamiento: el sostén (económico, emocional o moral) al individuo y el desarrollo de la percepción propia. La primera pretende mejorar el funcionamiento de la persona sin deliberada ni sustancialmente aumentar la comprensión de sí misma. La segunda, en esencia, trata de mejorar la dirección de la conducta de la persona mediante

---

<sup>12</sup> Perlman, Helen Harris, Social Casework – A Problem Solving Process, Chicago, The University of Chicago Press, 1957, pág. 189.

<sup>13</sup> El término cliente se usa para denominar al sujeto que es objeto de la ayuda del trabajador social.

una mejor y más completa comprensión de sus maneras de reaccionar<sup>14</sup>. Ambas formas de tratamiento establecen una relación entre el “Yo” y sus funciones y se pueden resumir como sigue: dar dirección a la energía vital de la persona para satisfacer necesidades, lograr metas, percatarse de sí misma y de su relación con los demás; defenderse o protegerse para mantener el equilibrio emocional y la mesura que han de determinar el progreso o el cambio necesario para la consiguiente adaptación. La capacidad de adaptación de una persona, mediante el “Yo” como instrumento, le permite armonizar sus deseos con las realidades de su situación, cambiar su conducta cuando así sea necesario o alterar sus circunstancias sociales. Mediante el proceso de adaptación del “Yo” va madurando, es decir va desarrollando destrezas que resultan de las experiencias de aprendizaje que vive en el proceso de solucionar sus diversos problemas.

A continuación aparece una síntesis de las experiencias de aprendizaje que tres miembros de una familia -la madre, el padre y una niña de once años- derivaron de su relación con una trabajadora social que servía en un centro de salud del Estado Libre Asociado de Puerto Rico<sup>15</sup>.

Es preciso ofrecer algunos datos que sirvan de trasfondo para comprender la situación de la familia aludida. La misma se componía de cinco personas: los padres, don Ramón y doña Juana ambos de 38 años de edad, Alba de once, Anita de nueve y Luis de seis. La madre trabajaba todo el día fuera del hogar como obrera industrial y el padre, quien hacía un año estaba desempleado, asumía la responsabilidad por los oficios domésticos. Los tres hijos asistían a la escuela.

La niña mayor fue el miembro que dio lugar a la intervención de la trabajadora social en la vida de este hogar. Hacía cerca de dos años que la menor recibía los servicios médicos del centro de salud y tenía un diagnóstico de “Soplo Sistólico del Corazón (Grado III)”. El médico recomendó a Alba que acudiera a la trabajadora social pues la niña había empezado a quejarse frecuentemente de que cuando sus padres la regañaban o molestaban sus hermanitos o compañeros de aula, se le dificultaba el respirar, el hablar y el caminar.

Las visitas iniciales al hogar pronto revelaron que el problema central de la familia era las relaciones conflictivas de los padres entre sí y de éstos con Alba. Mediante la colaboración de la trabajadora social, Don Ramón, doña Juana y Alba pudieron enfrascarse en la búsqueda de una solución al problema de sus relaciones que se manifestaba así: Don Ramón resentía que su esposa y Alba trataran de dominarlo y se sentía valer muy poco. Consideraba que la madre protegía excesivamente a la hija y que ésta no le reconocía autoridad

<sup>14</sup> Hollis, Florence, “Personality Diagnosis in Casework”? Ego Psychology and Dynamic Casework, Howard J. Parad, (Editor) New York Family Service Association of America, 1958, pág. 84 - 85

<sup>15</sup> Esta síntesis se basa en un caso verídico al cual se le ha depurado de todo dato que pueda identificar a las personas en cuestión. Se ha utilizado con la autorización de la señora Conchita Carrasquillo de Vázquez, Jefe de la División del Servicio Médico Social, del Departamento de Salud, del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

como padre. Ambos padres se preocupaban por la salud de la hija y ella se aprovechaba de ello para imponer su voluntad. Doña Juana trataba de controlar a toda la familia. Había convertido a Alba en su aliada frente al esposo-padre; era exageradamente condescendiente con ella y la defendía ante aquél. La niña, a su vez, manifestaba resentimiento y desprecio por don Ramón. Criticaba las comidas que él preparaba. No toleraba las pequeñas advertencias de su mamá, ni el bullicio que causaban sus hermanitos al jugar.

Veamos ahora los elementos educativos en el proceso del tratamiento social que se instituyó para ayudar al núcleo en conflicto del grupo familiar. (Subrayamos para que se destaquen mejor los términos que describen acción indicativa de superación funcional que es equivalente a aprendizaje). Los padres pudieron comprender con claridad la naturaleza del diagnóstico clínico de su hija, el cual permitía a la niña una actividad normal de acuerdo a su edad. Comprendieron, además, que no había relación alguna entre el diagnóstico de su condición física y sus quejas frecuentes. Alba logró entender mejor algunas de sus actitudes y reacciones en el hogar, llegando a comunicarlo así con facilidad a la trabajadora social. Se percató del sentir de ambos de sus padres hacia ella, de sus dudas y temores, empezó a controlar su resentimiento y egoísmo, y pudo suavizar asperezas en sus relaciones con sus padres. Doña Juana desarrolló capacidad para apreciar el efecto que causaba en Don Ramón su sentido de “minus valía”, por la pérdida de su status y rol como jefe y proveedor del hogar. Por lo tanto, pudo estimularlo a continuar en la búsqueda de empleo y volvió a asumir responsabilidad por los quehaceres domésticos que como esposa y madre le correspondían, actuando entonces con mayor acierto ante la realidad de su situación. La madre también pudo disipar sus temores sobre la salud de Alba y notar que éstos la habían estado inhibiendo de ejercer la debida autoridad disciplinaria, que era tan necesaria a la niña para controlar sus impulsos hostiles y desarrollar un sano sentido de seguridad.

Podríamos añadir a esta exposición del caso que la trabajadora social contribuyó a restaurar y fortalecer determinados lazos de relación familiar que sirvieron para robustecer a todo el grupo, lográndose con ello que los miembros de mayor poder en este hogar adquirieran capacidad para desempeñar mejor su función social.

## EN EL TRABAJO SOCIAL CON GRUPOS

Los años presentes acusan un rápido aumento en el uso del método del trabajo social con grupos como forma de ayudar a las gentes a encontrar soluciones a sus problemas sociales y emocionales. Se ha intensificado su uso para encarar con ciertos enfermos las implicaciones de su condición y ayudarlos a aceptar la misma y las molestias que acarrea, de suerte que puedan hacer los ajustes necesarios y desarrollar fortalezas frente a su mal. Conocemos de su utilidad en la atención de personas asmáticas y cardíacas; diabéticas y tuberculosas; en el caso de primíparas y enfermos mentales y, también, para afrontar ciertas de las necesidades de núcleos escolares, obreros industriales, vecinos de comunidades rurales y residentes de caseríos públicos. Cada día aumenta más la variedad de condiciones y situaciones

humanas que pueden remediarse mediante la aplicación del método de trabajo social de grupos. La finalidad de este método es conseguir que, mediante su participación en el fenómeno dinámico de un grupo, la persona aprenda o logre adquirir conocimientos, destrezas y actitudes que le ayuden a comportarse mejor en el plano de las relaciones sociales. Este aprendizaje contribuye a la maduración, tanto del niño como del adulto, y ayuda, particularmente, a lograr que su contribución como ciudadano de un vecindario, de una comunidad, de un país o del mundo, sea generosa y significativa en términos del bien común.

La investigación científica ha enfocado su interés en el efecto que surge en el individuo la experiencia en grupos y ha podido destacar como un hallazgo que ésta es de importancia básica en su desarrollo y formación.

Nuestra educación se origina en el grupo de la familia. Este es el primer eslabón entre el individuo y la sociedad. Tanto el aculturamiento como la socialización básica se originan en el grupo familiar. Le sigue el núcleo del salón de clases, que ha sido instrumento básico en la ecuación formal, a pesar de que la influencia que ejerce en los alumnos como individuos el grupo de salón de clases, no se ha reconocido aún lo bastante ni se utiliza provechosamente en el proceso educativo. Se ha observado con alguna frecuencia que el grupo influye tanto o más que el maestro en los valores y actitudes que adquieren los alumnos.

El grupo es un medio que sirve para provocar y promover cambios en el individuo. A su vez el grupo sufre alteraciones o cambios, mediante la acción recíproca (de los miembros entre sí) y el estímulo, el sostén y la orientación del líder.

Más, ¿qué significación y utilidad tienen los conceptos sobre el grupo recién vertidos para el trabajador social? Gordon Hamilton, hablando del proceso grupal como experiencia de vida, señala que el compartir los sentimientos, las ideas y las experiencias en una atmósfera de respeto mutuo y de comprensión, realza en el individuo el respeto a sí mismo, refina la comprensión e, indiscutiblemente, enseña a una persona a convivir con otras. Y la riqueza de esta experiencia es útil a cualquier individuo, sano o enfermo<sup>16</sup>.

Sin embargo, estos logros no se consiguen a menos que medien ciertas condiciones en los grupos, por ejemplo, que el miembro desarrolle conciencia de que pertenece al mismo, de que es aceptado y querido. La atracción del grupo por el miembro y del miembro por el grupo, debe ser recíproca. Es preciso, además, que el miembro sienta que se le estima por el aporte que, en mayor o menor grado, puede hacer a la vida de la entidad. En general, un miembro está más dispuesto a responder favorablemente a los intentos que haga un grupo por modificar su conducta, si los demás miembros están dispuestos, también, a aceptar sus intentos por influir en ellos.

A continuación se describirá la experiencia de una de las colaboradoras en este aspecto de la ponencia, en la que utilizó el método del trabajo social

---

<sup>16</sup> Hamilton, Gordon, Theory and Practice of Social Case Work, Second Revised Edition, New York, Columbia University Press, 1959, pág. 105-107.

con grupos. Se identificarán, también, los elementos educativos que operaron en la interacción del grupo a que se refiere la experiencia<sup>17</sup>

Se trata de un grupo de alumnos entre las edades de 12 a 15 años, que estudian en una escuela secundaria ubicada en una de las ciudades más pobladas de Puerto Rico, los que por presentar problemas de conducta tenían dificultades en su aprovechamiento escolar. El grupo consistía de 10 miembros, hembras y varones más o menos en la misma proporción, y procedían de un salón de clases donde existía gran competencia entre los niños, los que tenían un sentido pobre de su propio valor y mostraban, además, reacciones marcadamente negativas hacia el maestro. La trabajadora social actuando como líder de este grupo de adolescentes, en un programa especial de actividades extracurriculares, fomentó en él una atmosfera tolerante, en la cual hubo aceptación y apoyo recíprocos que facilitó una mejor relación de los niños entre sí.

La líder asumió un rol maternal. No ejerció un liderazgo autocrático, pero dejó sentir la autoridad necesaria en una actitud definida de firmeza y consistencia que los niños pudieron aceptar porque iba acompañada de manifestaciones de cariño que se prodigaba por igual entre unos y otros. A la postre, este grupo aprendió a convivir, a compartir y a ganar un mejor aprecio de cada cual. Muy pronto, los niños dieron evidencia de cambio, como por ejemplo, cuando se disponían a buscarse los unos a los otros para asistir a sus reuniones; cuando empezaron a llegar a la escuela mejor acicalados, con un deseo sano de verse mejor; cuando se tornaron más cuidadosos con la expresión oral e intentaron auto-evaluarse, en un esfuerzo por entenderse mejor a sí mismos.

A continuación pasaremos a señalar los elementos educativos que, entre otros, contribuyeron eficazmente al desarrollo tanto del grupo como de sus miembros. La oportunidad de participar, es decir, de actuar en forma que merecía atención y que les daba un sentido de importancia por cuanto contribuían a la tarea o actividad del grupo. El sentir uno que lo aceptan y que forma parte de un grupo estimula a sustituir el "Yoismo" por el "Nosotros". Cada miembro pudo observar el impacto que su conducta provocaba en los compañeros, y le sirvió de acicate para empezar a comprender aspectos del propio comportamiento y, por ende, a respetar y a aceptar las diferencias individuales. Así desarrolló, como se pudo palpar, no solamente un sentido de responsabilidad por sí mismos sino también por los demás. Podríamos, a la luz de la evaluación total de la experiencia de este grupo, aseverar que los niños, en más o menos grado, se educaron mediante la situación nueva que se creó y en la cual concurrieron los elementos, ya indicados. Se educaron porque cada uno de ellos logró mayor capacidad para respetarse a sí mismo y a los demás, para entender que unas veces hay que depender y ser independiente en otras para hacer decisiones, cooperar, superar las frustraciones y aceptar la colaboración de otros para alcanzar metas.

---

<sup>17</sup> Los datos sobre esta experiencia los suministró la señora Alicia Morales De Diego, Supervisora de Instrucción Práctica de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico.

El trabajo social con grupos, al igual que el trabajo social con casos, se fundamenta en el concepto democrático de que la individualidad del ser humano puede armonizar eficazmente con la colectividad, sea ésta la familia o cualquier otro grupo social. Repasemos rápidamente la naturaleza de ambos quehaceres. “El trabajo social con casos es el arte de utilizar conscientemente el conocimiento y la destreza en la ciencia de las relaciones humanas para lograr los mejores ajustes posibles entre individuos y medio (la unidad sociocultural o sociedad), movilizándolo de un lado, los recursos de este medio y, del otro, liberando las fuerzas y capacidades interiores (psíquicas) de los individuos mismos, para provocarlos a superarse y a superar su medio, en vista a un disfrute pleno de vida en su más amplio significado. Es decir, sin perder de vista ni las necesidades materiales ni los valores del espíritu. “El trabajo social de grupos es el arte de aprovechar conscientemente el conocimiento y la destreza en la ciencia de las relaciones humanas para promover, a través de una situación grupal, el desarrollo físico, social, mental y emocional de los individuos en la misma y fomentar, a su vez, para la unidad grupal metas y acciones socialmente aceptables. En esta fase del trabajo social la reunión dirigida con conciencia de las fuerzas dinámicas operantes en la relación múltiple entre los individuos concernidos es el eje de la labor”<sup>18</sup>.

En estos dos métodos varía el sujeto objeto de la intervención del trabajador social; en el primero, el individuo y su familia; en el segundo, es el grupo. Sin embargo, ambos no pueden justificarse racionalmente, fuera del medio social, es decir, de la sociedad inmediata (la comunidad) de la cual forman parte los sujetos.

En el momento actual, la comunidad está cobrando una creciente importancia y significación para el trabajador social debido a que cada vez es más clara su convicción de que la comunidad es el escenario ineludible de su práctica profesional. Supone, pues, el trabajador social que el individuo o el grupo que ha sido expuesto a los procesos educativos del trabajo social con casos o con grupos, podrá desempeñar mejor sus responsabilidades, en otros grupos sociales existentes o por organizarse en la comunidad. Supone aquél también, que las limitaciones y dificultades que el individuo, a familia o el grupo han encontrado en términos de los recursos y fuerzas de la comunidad justifican que también sea ésta otro objeto de ayuda, mediante el método conocido por el desarrollo o la organización de la comunidad. Veamos ahora los elementos de aprendizaje que encierra este tercer método del servicio social.

## EN LA ORGANIZACIÓN O DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Por respeto a la lógica, es preciso antes esclarecer la naturaleza del objeto que ahora ocupa nuestra atención –la comunidad. Carlos Campo Jiménez define la comunidad “como el grupo físico más pequeño el cual contiene todos los aspectos de la vida social. Es una sociedad completa”<sup>19</sup>. La experiencia en el examen de literatura, tanto de aquella de las ciencias sociales

<sup>18</sup> Cántala Felicidad R., de monografía en preparación para publicarse.

<sup>19</sup> Campos Jiménez, Carlos María, Organización y Desarrollo de la Comunidad para el Bienestar Social, Guatemala, Ministerio de Educación, 1956, pág. 12.

como la del trabajo social, nos ha revelado que el concepto de comunidad contiene, una complejidad horizontal en términos de extensión geográfica y de asociación de intereses, más otra complejidad vertical en términos del desarrollo y organización de una población. El desarrollo y la organización de una comunidad no son simplemente un medio para alcanzar ciertas metas sociales, tales como, conseguir el establecimiento de un hospital, una cosecha abundante, una mejor nutrición, una sala-cuna, o crear un Consejo de Agencias Sociales o un Fondo Comunal. Van más allá. Tienen el propósito de ayudar a la comunidad a aumentar su capacidad para la utilización plena de energía potencial en el manejo de su propia existencia<sup>20</sup>.

El organismo de las Naciones Unidas ha indicado que el desarrollo de la comunidad es un término que se usa corriente y principalmente en relación a las zonas menos desarrolladas del mundo, donde se da el énfasis mayor a la promoción de aquellas actividades que crean condiciones básicas de vida en la comunidad determina, incluyendo la satisfacción de algunas de sus necesidades espirituales, mientras que la organización de la comunidad determina, más bien, áreas cuyas condiciones y modos de vida son relativamente altos y donde los servicios sociales están relativamente bien desarrollados y, revelan un cuadro bastante satisfactorio, pero precisan de un mejor grado de integración y coordinación<sup>21</sup>.

El desarrollo o la organización de la comunidad son procesos educativos mediante los cuales la comunidad o mejor dicho, su gente aprende. Examinemos la experiencia de una comunidad semi rural de Puerto Rico a la cual se ayudó mediante el método ahora bajo nuestra consideración<sup>22</sup>.

Era ésta una comunidad semi-rural de una ciudad en el área metropolitana de Puerto Rico, compuesta por cerca de 450 personas con varios problemas, primordialmente de salud. Los habitantes parecían pasivamente indiferentes ante la situación que prevalecía hasta que despertó en uno de ellos, a través de un agente de servicio social, el deseo de estudiar y solucionar su problema personal de salud. Este enfermo despertó el interés de diez vecinos, líderes natos, quienes a su vez motivaron la acción en los demás habitantes de dicha comunidad. Al cabo de dos años de acción comunal dirigida, los habitantes del lugar ya también habían tomado medidas para el control de las enfermedades parasitarias endémicas en la región. Más importante aún, los vecinos habían desarrollado confianza en sí mismos y en la ayuda mutua y supieron de agencias sociales que podían utilizarse para solucionar sus problemas. Esto se puso de manifiesto cuando al correr del tiempo los residentes decidieron mejorar sus viviendas, y al efecto, solicitaron el asesoramiento de un organismo gubernamental que les facilitó un agente para ayudarles en la realización del proyecto.

<sup>20</sup> Ross, Murray G. "Desarrollo de la Comunidad para la Salud y el Bienestar y su Relación con el Servicio Social Profesional", Servicio Social Internacional, Número 3, (Noviembre 1955).

<sup>21</sup> United Nations, social Progress through Local Action, Reportes by the Secreatry General E/CN 5/303, January 31, 1955, Note 2, pág. 13.

<sup>22</sup> Los datos sobre esta experiencia los suministró una de las colaboradoras de esta ponencia, la señora Jacinta \_M. de García Cabrera, Catedrática Auxiliar de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico.

Señalamos a continuación los elementos educativos que contribuyeron a desarrollar mejores condiciones de vida en la comunidad aludida:

Sus residentes aprendieron a reconocer que los problemas de uno de ellos podrían ser comunes a unos cuantos o a muchos otros y, por consiguiente, llegaron a captar la conveniencia de la acción conjunta en interés de todos. Aprendieron que para lograr esto tenían que conducir reuniones y compartir ideas, experiencias y responsabilidades, adquirir más conocimientos, buscar los recursos disponibles dentro y fuera de la comunidad y seleccionar los más adecuados, establecer prioridades y trazar planes de acción. Además, descubrieron que todos tenían que participar y que para lograr la efectividad de su participación era indispensable aportar sus respectivas energías, capacidades y talentos y necesario organizar y canalizar esas energías, capacidades y talentos en grupos de estudio, comités y delegaciones, que tuvieron que aprender a estructurar. Comprendieron que también era necesario analizar las situaciones según iban en progreso los planes y la acción y evaluar periódicamente los resultados.

Al trabajador social se le capacita especialmente para actuar conscientemente en los procesos educativos que envuelve el desarrollo y la organización de comunidades. Los conceptos y principios que forman la médula de su profesión –su respecto a la dignidad del ser humano, su fe en el potencial creador de cada hombre y su convicción de que éste tiene derecho al disfrute de una vida plena que conduzca al bienestar social- son factores importantes en la promoción de programas de acción comunal. La contribución del trabajador social no se mide en términos de logros materiales, sino en lo que es más importante y básico: el desarrollo y fortalecimiento de actitudes, el estímulo a la conciencia cívica y la orientación a la iniciativa del individuo para ayudarse y ayudar a otros. Su labor es de guía y orientador, actuando ya para capacitar a los dirigentes o líderes de la colectividad, ya aconsejando o como experto supliendo información sobre medios y recursos y, también, como conciliador en problemas de relaciones humanas, con lo que aminora choques y malos entendido que pudieran entorpecer el progreso de la comunidad. En resumen, el trabajador social en función de la comunidad es un educador, que la ayuda a articularse mejor para cumplir su cometido social en forma verdaderamente dinámica.

En conclusión a lo discutido en la ponencia puede decirse que el trabajo social con casos, el trabajo social con grupos y el desarrollo y la organización de la comunidad, como procesos sistematizados, exponen a las personas a experiencias o ejercicios de aprendizaje (ya señalados) que contienen una serie de elementos en común con la filosofía de la educación, concebida ésta como un despertar de las potencialidades interiores en el hombre para su máxima expresión como ser superior de la Creación. Esta expresión máxima del hombre la concebimos en términos de sus actos para con los demás: actos de amor, bondad, generosidad, indulgencia, colaboración, altruismo, sacrificio y honradez, valores ético-sociales que inspiran y sancionan la práctica del servicio social.

Contribuyeron al desarrollo del tema de esta ponencia con algunas ideas y experiencias de su práctica profesional las señoras Alicia M. de De Diego, Directora del Programa de Educación a la Comunidad en el Proyecto de Psiquiatría Comunal del Departamento de Salud e Instructora de Práctica de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico, y Jacinta M. de García Cabrera, Catedrática Auxiliar de la antedicha Escuela. Compartieron conmigo la tarea de revisar el manuscrito y esclarecer algunos puntos la señora Ana Laura Cadilla de Delgado. Exconsultora en Bienestar de la Niñez de la División de Bienestar Público del Departamento de Salud, y la señorita Felicidad R. Cátala, Catedrática Asociada de la Escuela de Trabajo Social.

María E. Díaz de Miranda  
Catedrática Asociada, Escuela  
de Trabajo Social, Universidad  
de Puerto Rico

17 de noviembre de 1961

San Juan de Puerto Rico