

LA INTERVENCIÓ EN SITUACIONS SOCIALS COMPLEXES

A Manuel Vilar i Jaume Mateu

monogràfic document n.º 3

No és el nostre interès plantejar ara i aquí el desenvolupament paradigmàtic de l'article. No obstant, sí voldriem apuntar sintèticament diverses consideracions al voltant de la intervenció en situacions socials complexes i de les repercussions que es produeixen sobre certs components que hi prenen part, en concret, els marcs conceptuals i les institucions. Resulta obvi que la profunditat i derivacions del tema no poden abastar-se en un espai com el que disposam, la qual cosa fa que hàgim d'assumir els riscos que se'n deriven.

A. L'ABORDATGE CONCEPTUAL

1. Les situacions socials complexes

És ben possible que sigui més senzill constatar l'existència de les situacions socials complexes (SSC) que definir-les. Efectivament, quan parlem de temes com, per exemple, la marginació social, la producció, tràfic i consum de drogues, els maltractaments a menors, la pobresa, la desestructuració familiar, la discriminació ètnica o, també, la participació ciutadana, la solidaritat dels col·lectius, la promoció de la qualitat de l'ensenyament i de l'èxit escolar o la mateixa salut comunitària, ens és més fàcil detectar l'acord tàcit que estam parlant de temes amb característiques genèriques, les quals permeten aglutinar-los sota un mateix epítet, que diferenciar precisament aquestes característiques.

Sense voler aplicar el criteri d'exhaustivitat, pensam que les SSC:

a. Són expressió o precipitació simptomàtica emergent d'una dialèctica profunda d'antagonismes, de contraris, que sofreix, en un moment concret, un procés d'agudització.

b. Que aquest procés d'agudització permet de veure episòdicament la correlació de forces específica entre les parts que són presents a les SSC i, com a conseqüència, distingir els elements i relacions hegemòniques o dominants de les subordinades o recessives.

c. Que són situacions que, tot i ser

presentes al teixit de la comunitat, poden restar inactivades socialment durant períodes de temps d'amplitud variable i, per tant, mantenint-se de manera larvada, latent.

d. Que són situacions que, en alguns casos, se'ns descobreixen gràcies a la reinterpretació que en fem dels elements i de les relacions bàsiques que hi interactuen, és a dir, que la SSC experimenta per l'observador un canvi d'inflexió important en els continguts de la significació que li aporta: la veu i l'assimila amb distints esquemes conceptuals.

A més a més, però, creim possible especificar dues característiques especialment dominants a la caracterització de les SSC. La primera és que es tracta de situacions que determinen pautes de comportament i relació que influeixen i mediatitzen les accions tant del col·lectiu com dels seus membres. La segona és que es tracta de situacions socials multifactorials, la complexitat de les quals ve donada no sols per l'important nombre de variables que aglutinen, sinó també pels considerables intercanvis que s'hi precipiten, amb tot el que això comporta d'influències recíproques i de constants regulacions.

Des d'aquesta perspectiva se'ns fa evident que les SSC, com a parts de la realitat, no poden ésser considerades a part, ni com el resultat de la suma dels components (p. ex. socials, jurídics, econòmics, sanitaris, educatius, etc.), ni com el conglomerat de productes de cada component (p. ex. prestacions, lleis, capitals, medicines, aprenentatges, etc); ni tampoc poden ésser analitzades en la seva projecció diària com a mogudes per una dinàmica d'acció-reacció estrictament funcionalista i/o causal [$y=f(x)$] (demanda vs recurs, delite vs pena, oferta vs demanda, salut vs malaltia, coneixement vs analfabetisme), sinó que les SSC són expressió de totalitats, el coneixement genèric de les quals no s'adquireix d'una vegada per sempre, sinó que és un procés d'aproximació continu que implica necessàriament, una adaptació i organització per auto-regulació (relativament) constant, per

1 Seria interessant fer una lectura en registre d'intervenció social o comunitària del següent paràgraf de Piaget (op. cit. pàg 13: "En efecto, si todo conocimiento es siempre un devenir que consiste en pasar de un conocimiento menor a un estado más completo y eficaz, resulta claro que de lo que se trata es de conocer dicho devenir y de analizarlo con la mayor exactitud posible. De todas formas, este devenir no tiene lugar al azar, sino que constituye un desarrollo y, como en ningún campo cognoscitivo existe comienzo absoluto de un desarrollo, éste debe ser examinado desde los llamados estadios de formación".

apropar-nos més a la seva comprensió i, en conseqüència, a la seva caracterització. Dins aquest marc epistemològic hem de parlar, doncs, de teories de coneixement-procés (Piaget 1975)¹.

2. El procés d'adaptació-regulació

Les SSC són constantment presents als mitjans de comunicació social. Aquest fet ja ens dona una primera indicació del nivell de projecció de realitat que tenen: les SSC no són productes aïllables de les institucions, dels tècnics ni de la població "no afectada"; no són exponent només dels problemes o cabdries d'un grup "d'afectats", ans al contrari, les SSC ens afecten a tots d'una manera o una altra i, naturalment, amb intensitat diversa. Però ens impliquen a tots. Deim això perquè essent tal circumstància, com creim, del tot verificable, podem deduir-ne dues conseqüències centrals per a la intervenció social:

a. Cada sistema, sigui individual, comunitari o societari (Rueda, 1990) formularà, com a mecanisme d'adaptació al seu medi, una conducta de resposta, latent o manifesta, enfront de les SSC.

b. Cada individu, comunitat o institució llegirà significativament la SSC derivant-ne la valoració de què es tracta d'una realitat a mantenir o bé a canviar.

El problema metodològic que sorgeix d'aquí no és altre que el de determinar o formular els models d'intervenció que siguin eficaços per treballar amb aquestes hipòtesis. Nosaltres entenem que es tracta de recerchar aquells models d'intervenció sobre la (les) realitat (s) que es postulïn en termes de procés, ja que ni l'adaptabilitat, ni el manteniment, ni el canvi són fenòmens estàtics².

Aquests models, que podem anomenar d'adaptació-regulació (von Bertalanffy 1976; Piaget, 1975), expliciten dos components complementaris

com són l'adaptació i l'organització. La primera, tal com hem insinuat més amunt, comporta el procés mitjançant el qual un determinat sistema introdueix a la seva estructura una informació exterior per tal d'incorporar-la. Al mateix temps, i per aconseguir una adaptació en equilibri mòbil o inestable, cal que el sistema modifiqui o, si es vol, ajusti en certa forma el seu comportament per tal d'aco-

modar-se el millor possible a les característiques de l'objecte. Aquests aspectes són dinàmics, mòbils, la base energètica dels quals es localitza en la finalitat o teleonomia del propi sistema, és a dir, en la disposició-necessitat de definir i assolir els objectius de comportament que el mantengui com a sistema.

Ara bé, això no és factible sense el complement organitzatiu: cal que el sistema expliciti o, si més no, determini des dels elements que el constitueixen a les relacions que estableix entre ells. Això implica determinar quines estructures són hegemòniques i quines es subsumeixen i, en fi, quin ordre de prioritats tenen les decisions i quins criteris d'operativització de les mateixes s'estableix. Es tracta, doncs, d'un component que, tot i estar sotmés a canvi, manifesta una velocitat de variació més baixa que la del component adaptatiu del procés, essent d'aquest la vessant interior.

No cal insistir en què els productes resultants del procés d'adaptació-regulació de cada sistema són tan peculiars i diferenciats com peculiars poden ésser els sistemes entre ells mateixos (distints elements, relacions i objectius funcionals) i diferenciades poden ésser les maneres d'ajustament al medi. En definitiva, no estam parlant sinó del procés d'adaptació-regulació en termes de relativisme³.

Quina pot ésser la utilitat d'aquest model en la intervenció social?

En aquests moments ens interessaria situar les següents:

a. Permet actuar com a mecanisme regulador de les activitats del sistema el qual, mitjançant els oportuns intercanvis i regulacions que efectua amb la realitat, permet millorar-se a sí mateix (vessant orgànica-estructural) i ensem, l'eficàcia, eficiència i efectivitat de les propostes funcionals que genera (programes d'actuació).

b. Permet resituar tant l'individu com la comunitat o les institucions com a sistemes actius contraposats als sistemes referencials passius de beneficència, assistencials o directius en la intervenció tècnic-usuari (p. ex. en el model medicalitzador).

c. Permet copsar als individus, comunitats i institucions en registre de sistema obert i, per tant, com a un sistema "que intercanvia matèria amb el medi circumdant, que exhibeix importació i exportació, constitució i degradació dels seus components materials" (von Bertalanffy, op. cit.).

d. Permet constatar, analitzar i preveure no sols els estats sinó els processos de comportament als tres nivells que venim considerant i, en conseqüència, donen compte tant de les lògiques dels estats com de les lògiques del canvi.

e. Permet l'autorregulació i, per tant, afavoreixen totes les iniciatives que condueixen a l'autonomia personal, a l'autogestió comunitària i a l'eficàcia institucional (Rueda op. cit.).

f. Permet variar i ampliar les estratègies clàssiques d'intervenció basades en l'exclusivisme territorial (poder central vs poder descentralitzat), l'exclusivisme competencial (institucions amb intervencions paral·leles vs institucions amb intervencions coordinades) i l'exclusivisme professional (rols tècnics intransferibles vs rols tècnics compartits) per avançar proposant estratègies d'intervenció més adaptades als processos de canvi i a la interdisciplinarietat (Piaget, 1970; 1975). En aquest sentit, la compactació de serveis és, al nostre país a hores d'ara, un dels productes incipients més cotitzats (Torrella, 1989; Rueda, 1989).

g. Permet, en la ideologia, aminorar la força d'un pensament dominant recolzat en el determinisme reaccionari o fatalista (els problemes passen perquè han de passar) i en l'activisme inocu (feim, però no som motors de canvi) a una opció conceptual probabilista (dialèctica entre la realitat, els canvis possibles i els canvis probables) i racionalista-constructivista (la realitat pot no ésser racional i el que és racional pot arribar a ésser real). En registre personal, això ens porta al pessimisme actiu, la lògica del qual no és altra sinó la de recórrer al pessimisme com a expressió de les dificultats per abastar i controlar la complexitat de la realitat i actiu com a expressió del treball per introduir dins la realitat criteris d'organització, de sentit, d'entropia positiva, de control sobre el desconeixement i la incertesa.

En fi, i si se'ns permet la circumlocució, diríem que tot això no és sinó expressió de l'essència de la trajectòria històrica humana: el trànsit perpetu entre el criteri i la desfeta que es projecta a la base de multitud d'expressions culturals, com el mite de Prometeu, de Sísif, d'Eros i Thanatos, o per què no, de l'esoterisme i de la ciència.

B. L'ABORDATGE INSTITUCIONAL

La realitat institucional és molt diversa. Nosaltres ens limitarem a les institucions públiques d'àmbit local (municipi, província, consells) o sigui, a les entitats bàsiques de l'organització territorial de l'Estat que procuren la participació ciutadana en els afers públics i que institucionalitzen i gestionen autònomament els interessos propis de la col·lectivitat (art. 1 de la Llei de Règim Local).

L'elecció no és aleatòria sinó que està feta recerchant aquelles institucions que es situen en primera línia pel que fa al contacte amb els seus administrats.

2 Pot semblar una paradoxa parlar que una estratègia de manteniment és un fenomen mòbil. No obstant, se'ns fa evident quan observam que tota estabilitat és produïda per l'anul·lació o inactivació de les forces que actuen sobre el sistema. Com a nota al marge, cal constatar la gran quantitat de variacions i alteracions controlades que sovint fan els individus, els grups i les institucions sense aconseguir produir dins el sistema la variació que es pretenia.

3 No existeixen, fins allà a on podem constatar, ritmes absoluts.

Per una altra part, si aquestes institucions poden conceptualitzar-se des d'un model d'adaptació-regulació, parlarem d'elles com a sistemes políticoinstitucionals (SPI). D'aquesta manera podrem revisar els elements i les relacions entre els seus elements constitutius, així com el sentit o teleonomia que regirà el seu procés de funcionament. Fet això, exposarem sintèticament les implicacions bàsiques de tal sistema en cas d'intervenir socialment en SSC. Acabarem amb una reflexió sobre les estratègies d'intervenció basades en l'articulació i la compactació de serveis.

1. Els estaments institucionals

Una de les primeres coses que coneixem dels SPI és que dins ells cohabitaven dos estaments centrals amb ritmes variats i que, encara que bategant al mateix temps, no sempre ho fan sincrònicament.

En primer lloc hem de recollir l'estament polític que no és sinó l'expressió representativa de la correlació de forces ideològico-econòmiques d'una comunitat en un espai i un temps determinats.

El ritme que marca aquest estament té un grau d'imprevisibilitat important donat que la font de les seves iniciatives no es regula sols dins la institució (pot decidir què fer en reunions al partit, amb consignes de partit, etc) ni provenen exclusivament de l'aplicació del programa electoral (que en tot cas servirà de programa de mínims i sempre dependrà, en darrera instància, del suport popular al dia a dia de la gestió). Per una altra part, és un ritme la pulsació del qual és relativament aleatòria, ja que els terminis de les seves actuacions vénen marcats per períodes de temps arbitraris com són els períodes electorals que, si bé són productes d'un acord de tota la societat, generen abans i després de les eleccions una rissaga que esquitxa indefectiblement els ritmes dels SPI.

En segon lloc trobam l'estament tècnico-administratiu, el ritme del qual genera també un flux d'informacions que s'introdueixen als SPI però des de la lògica dels fonaments i interpretacions científicotècniques. Contràriament al que passa a l'estament polític, aquest flux es caracteritza per una dependència menor de criteris o directius externs a la seva pròpia realitat de treball. Encara que aquest estament cerqui en altres SPI la solució als seus problemes tècnics, el mateix rigor i independència tècnica li ensenya a desconfiar de les extrapolacions i recercant, en tot cas, solucions adaptades al seu entorn professional (sense rebutjar, com és natural, el benigne exercici de la contractació de criteris i d'experiències externes).

Aquestes característiques dels dos estaments que hem exposat fan que el seu

cohabitatge generi sempre un factor de desajust entre les necessitats/propostes tècnico-administratives i les pròpies dels polítics (Torrella, 1989) i això, senzillament, perquè els seus referencials són distints (el que és interessant i possible per l'estament tècnic no és sempre aconsellable o rendible per l'estament polític). Aleshores no convé equivocar-se i gastar excessiu temps intentant que l'estament polític pensi en registre tècnic ni distreure al tècnic amb contingències polítiques. La situació més adaptada en aquests moments és, pensam, la que procura que realment cada estament sigui competent per resoldre els problemes que es creen dins el seu context de treball i que convisquin necessàriament en la complementació i no de manera quasi parasitària, de tal forma que les accions a desenvolupar pels SPI no es facin des de la suma algebraica d'iniciatives, sinó des de la interobjectivitat o intercanvi productiu de punts de vista i actuacions sobre les SSC i el seu tractament.

2. La direcció dels sistemes políticoinstitucionals

Si formulam la hipòtesi que els estaments descrits determinen les marques de context políticotècniques que orienten la direcció de la institució (reglaments, ordenances i programes propis), no ens mancaran recursos argumentals per verificar-ho. No obstant, detectarem també que tant el polític i el seu partit com el tècnic i la seva "comunitat científica" (Kuhn) es troben dins una institució que no és sinó part d'un teixit més extens. En conseqüència, rebran informacions, orientacions o normes no generades per ells mateixos les quals, segons el seu pes específic, determinaran el funcionament institucional. Pel que fa als sistemes políticoinstitucionals locals, el que deim es concreta en les lleis a les quals s'hi ajusten. Efectivament, les entitats locals es regeixen en primer terme per la pròpia L. R. L. i després, i segons el nivell a regular, per la legislació de l'Estat i per les lleis de les comunitats autònomes (art. 5 de la L. R. L.). Tot aquest entramat jurídic-administratiu cal valorar-lo detingudament ja que, no només pot determinar les iniciatives programàtiques de la institució, sinó que també pot condicionar, i molt, la velocitat dels processos, normalment alentint-los, degut a tota la "quinçalla" burocràtico-administrativa.

Però per no caure en posicionaments tecnòcrates, no hem d'oblidar que tot el que deim sols pren sentit si aconsegueix satisfer les necessitats de la comunitat corresponent, procurant desenvolupar al màxim la qualitat de vida i benestar dels ciutadans. Aleshores el complement a les informacions externes jurídic-administratives que

s'introdueixen en un SPI no és altre que les informacions externes originades pel poder civil en el sentit més lax: parlem de les expressions de consciència cívico-social dels administrats, els quals han de fer sentir la seva veu per comunicar llurs demandes i fer valer els seus drets com a ciutadans i com a contribuents (co-propietaris del SPI).

3. Les implicacions bàsiques dels models d'adaptació-regulació a l'abordatge institucional de les SSC

Per concretar-les escollim una part dels sistemes políticoinstitucionals locals com són els serveis o àrees d'acció benestar social. L'única intenció es simplificar-ne l'anàlisi.

L'opció de partida creim que passa perquè el SPI accepti que treballa en situacions socials complexes. Si això es produeix, la següent passa és debatre quin model d'intervenció es considera més adient. Si s'escull un model d'adaptació-regulació pensam que el component funcional del (sot) sistema es concreta quan es defineix:

a. El Marc Operatiu de Treball Social (MOTS) que conté les poblacions, les situacions, les accions, les demandes, les relacions i les estructures que operen en un moment o època específica i en un espai o territori afíat. Es tracta del component prospectiu.

b. El diagnòstic macro-social que valora el més acuradament possible la significació o el sentit de la situació que s'observa al marc operatiu tant pel que fa als membres que el componen (sectors de població), a les seves activitats (sectors d'activitat) i a les seves interrelacions (nivell d'integració). Es tracta del component avaluatiu sincrònic.

c. El pronòstic macro-social que avança el més difinidament possible quina serà la situació més previsible del marc operatiu a curt, mitjà o llarg termini. Es tracta del component avaluatiu diacrònic.

d. El pla general d'actuació que, entre altres coses, localitza i contrasta les necessitats detectades, les demandes que es formulen i els recursos existents; que interrelaciona la superestructura jurídica, administrativa i política (ideologia) amb la infraestructura econòmico-financera; que estableix criteris de prioritització; que ordena enunciats i formula cadenes de decisions a prendre; que prepara l'adaptació orgànico-departamental; que dissenya els grans trets dels models i estratègies d'intervenció, etc. Es tracta del component analític i protopràgmat.

e. Els programes i projectes corresponents i subsidiaris al pla general que concretaran i operativitzaran les seves línies

mestres o centrals. Es tracta del component pragmàtic.

Duu a terme aquest component funcional implica formular indefectiblement el component complementari: l'estructural o organitzatiu. Possiblement caldrà preparar i executar un programa de reciclatge, creació i consolidació d'estructures. En aquest sentit, i recollint de Torrella (1989) els plantejaments de Lawrence i Lorsch (1976), podem preveure dos vectors o línies força en el desenvolupament estructural dels SPI com són la diferenciació-integració dels elements de l'organització: "Cuando los sistemas se amplian tienden a dividirse en partes que especializan su función, bien diferenciadas entre sí, pero a su vez, el funcionamiento de éstas debe ser integrado para que todo el sistema siga siendo visible. Un desequilibrio entre estos dos polos ocasiona la fragmentación del sistema o de la duplicidad en las funciones de sus subsistemas, y en cualquier caso, resta eficacia a la organización en su globalidad. (...) aquella segmentación que la organización debe sufrir en su proceso de crecimiento influye en la conducta i actividad de los miembros de sus departamentos de formas muy diversas y no sólo en su conocimiento especializado de las cosas. Esto es lo que llamamos proceso de diferenciación. Por el contrario, consideramos como integración la calidad del estado de colaboración que existe entre departamentos en los que se quiere realizar la unidad de esfuerzo que el ambiente requiere" (Torrella, op. cit. pàg. 4).

En resum, hem vist com la creació d'iniciatives d'intervenció és un doble camí constant d'integrar accions funcionals amb accions estructurals, sempre en equilibri mòbil. Si potenciam excessivament les funcions sense crear estructures de suport, el sistema, utilitzant un simil econòmic de moda, es rescalfa. Si actuam al contrari, creant estructures sense omplir-les de contingut, el sistema s'esclerotitza en mil branques seques de funcions.

4. Algunes estratègies d'intervenció institucional a SSC

Quan s'ha de resoldre un problema a SSC cal respondre immediatament si el sistema polític-institucional de què disposam és autosuficient. Possiblement hi haurà àrees d'intervenció a on, per les raons comentades a l'apartat 2 (competencials, administratives, etc.), la institució en serà l'única responsable. Ara bé, en tessitura de SSC tal com les hem definides al

4 Per més valoracions vegeu Rueda (1989)

principi, difícilment podrem constatar afirmativament. Aleshores, si la institució es veu incapaç de treballar a SSC aïlladament caldrà que busqui aliances.

Proposariem classificar aques-

tes aliances en dos grups segons es tracti de coordinar departaments o àrees d'una mateixa institució, i aquí parlariem de coordinació intra-institucional (o, segons un terme no massa afortunat, de "compactació") i de coordinar distintes institucions, i aquí parlariem de coordinació inter-institucional (o articulacions).

Sense poder entrar ara en més matisacions sobre les raons d'aquesta diferenciació, sí volem exposar una aproximació conceptual genèrica als termes i les seves implicacions, per acabar recollint els condicionants de la definició.

a. Una primera aproximació conceptual i les seves implicacions centrals.

Articular-compactar és una estratègia d'acció o intervenció que consisteix en posar en relació dos o més sistemes mitjançant mecanismes que permeten satisfer interessos mutus i, en el seu cas, objectius comuns, gràcies a determinats intercanvis de col.laboració més o menys estables.

Les implicacions centrals són, segons pensam, dues. La primera és que articular-compactar no és un fi en si mateix sinó un recurs estratègic dels SPI que precisa de coordenades espacials i temporals definides⁴. La segona és que les articulacions-compactacions s'han d'integrar com a element estructural d'un determinat model d'intervenció. Això implica que l'articulació-compactació és més eficaç si es tenen definits els elements i relacions del model (vegeu apartat 3).

b. Els condicionants de la definició

Tant la viabilitat de les articulacions-compactacions com la seva eficàcia estan condicionades, almanco, pels següents components:

1. El nivell d'incertesa del sistema (polític-institucional). Es relaciona amb l'orientació, responsabilització i estabilitat de les decisions i, per tant, amb la previsibilitat dels aconteixements.

2. El nivell d'identitat del sistema. Es relaciona amb el coneixement de les característiques, funcions i contradiccions del sistema.

3. El nivell de negociació del sistema. Es relaciona amb la capacitat per trobar acords que són producte de recerchar situacions de síntesi enfront de les controvèrsies o dels distints posicionaments antitètics. Pot ésser un referent de l'adaptabilitat del sistema i, en el seu cas, de la seva dinàmica participativa.

4. El nivell de canvis del sistema. Es relaciona amb la quantitat i la qualitat de les modificacions que el sistema genera tant sobre el medi propi (interior) com sobre el medi extern.

5. El nivell de cohesió interdepartamental del sistema. Es relaciona amb la capacitat per prendre decisions de manera integrada i intercomunicada.

6. El nivell de "projectació" del sistema. Es relaciona amb els components epistemològics, socio-polítics i de prioritització que actuen sobre el sistema.

Con dèiem al principi, el tema dóna molt més de si. A això ho sentim clarament ara mateix quan ens queden fora coses que voldriem plantejar (i. e. la integració de decisions o l'abordatge de les SSC des dels equips tècnics).

També meditam sobre el grau d'ajustament a la realitat de tot el que hem dit. Però això, des d'una òptica dialèctica i constructivista com la nostra, no ens preocupa massa perquè si el que deim es verifica, millor, però si no, citarem com fa Cousins (1975) a F. Greenslet: "donau-me un error ben profitós, ple de llavors, esclatant amb llurs correccions i us podeu quedar amb la vostra estèril veritat"

Bartomeu J. Barceló

Psicòleg del Centre Comarcal de Palma

SSC-CIM

Bibliografia

-Bertalanffy, L von (1976). Teoría General de los Sistemas. FCE, México.

-Cousins, N. (1975). "El computador y el poeta", dins Aiken, H. et. al. Perspectivas de la revolución de los computadores. Z. Pylyshyn (comp), Alianza Universidad. Madrid.

-Lawrence, P. R. y Lorsch, L. W. (1976). Organización y ambiente. Labor. Barna.

-Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local de 2 d'abril de 1985.

-Piaget, J. (1970). "Programa y métodos de la epistemología genética" dins Psicología, lógica y comunicación, Nueva Visión, Bs. As.

-Piaget, J. (1975). Psicología y epistemología, Ariel, Barna.

-Rueda, J. M. (1989). "Buscando un esquema conceptual referencial y operativo". III Jornades sobre "La actuación compactada en los Servicios de Bienestar Social". Madrid (revisat a Papeles del Psicólogo, 41/42, 25-33).

-Rueda, J.M.(1990). Document de treball nº 2 Seminari sobre Psicología de la intervenció social. Intress. Palma

-Torrella, J. (1989). "Las condiciones organizativas que facilitan la actuación compactada". III Jornades sobre "La actuación compactada en los Servicios de Bienestar Social". Madrid.