

Humanización del tejido social: Un reto a la familia desde el mundo de la vida

María Jesús Domínguez Pachón
E. U. de Trabajo Social
Universidad de León

¿Condiciones más humanas?

La economía, que tanto influye en nuestra era global, parece que no logra dar valor al desarrollo del individuo cuando tiene como finalidad un intercambio o enriquecimiento de la sociedad distinto de la producción (al que haya personas con buena salud, amantes de la paz, cívicas, felices, tolerantes o no violentas, o al que pueda establecerse una sociedad justa, capaz de mantener la paz, cohesionada cultivada), concibe la riqueza social en forma de aumento del PIB, y, los economistas siguen pensando que aumentar la producción, sirve para satisfacer las necesidades no satisfechas, cuando en la realidad, en la mayoría de los casos no se aprovechan de este aumento los más desfavorecidos.

Queda abierta la cuestión social, su calidad y componentes y la búsqueda de respuestas, tan importantes como la falta de trabajo, o su mal reparto. Es, por consiguiente, la construcción de una sociedad en la que cada individuo tenga garantizado el acceso a las diversas actividades humanas, al conjunto de quehaceres que el hombre puede ejercer solo, o colectivamente, para poder abarcar en su diversidad y riqueza, el conjunto de actividades necesarias para la plenitud individual y para la vida social, articulando los tiempos individuales y los sociales ¹.

1 Cf. Meda, D. (1996), «El valor del trabajo visto en perspectiva», *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 115, n. 6., OIT, Ginebra, pp. 689-698.

Mientras consideremos que la riqueza de una sociedad solo está constituida por los intercambios mercantiles de bienes y servicios materiales, no lograremos salir de este círculo vicioso y se hará más difícil la invención de formas de vida y colaboración más perfeccionadas, es decir, más humanizadas.

El mundo de la vida

Una reflexión profesional que centre su atención sobre la actuación, «comprometida y equilibrada» del Trabajo Social en los procesos de cambio, incita a profundizar la novedad de las situaciones que vivimos. La transformación que afecta a los valores sociales requiere una mayor consideración de los principios relativos al valor de la persona, especialmente en su relación con la sociedad, desde una visión más orgánica que la sitúe, en el centro de una serie de fuerzas internas y externas, con las que interacciona, en un esfuerzo de cambio recíproco. El tránsito de la sociedad industrial a la sociedad informacional, como dice Castells (1997), ha clausurado las etapas del pasado:

«Debido a que el informacionalismo se basa en la tecnología del conocimiento y la información, en el modo de desarrollo informacional existe una conexión especialmente estrecha entre cultura y fuerzas productivas, entre espíritu y materia. De ello se deduce que debemos esperar el surgimiento histórico de nuevas formas de interacción, control y cambios sociales»².

De hecho los sistemas políticos están sumidos en una crisis estructural de legitimidad... los movimientos sociales tienden a ser fragmentados... en un mundo como este la gente tiende a reagruparse en torno a identidades primarias: religiosa, nacional, territorial, étnica... en un mundo de flujos globales de riqueza, poder e imágenes, la búsqueda de identidad, colectiva o individual, atribuida o construida, se convierte en fuente fundamental de significado social³. Es fundamental, por tanto, la capacidad del profesional para captar los problemas en su globalidad, entendida como relación con el individuo portador de un problema y con los distintos elementos políticos, socioculturales, económicos, psicológicos, etc., que interfieren en él.

A la luz de los conocimientos y procedimientos que, de alguna manera han formado parte siempre del quehacer profesional, adver-

2 Castells, M. (1997), *La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura*. Vol. 1: *La Sociedad Red*, Alianza Editorial, Madrid, p. 44.

3 Cf. *ibidem*, p. 29.

timos que, aunque estos conocimientos, se hayan enriquecido por sucesivas aportaciones y nuevos enfoques de las ciencias sociales, en muchas ocasiones se han visto ahogados a causa de la dedicación más exclusiva de los profesionales a la superación de las situaciones de *urgente necesidad y de carencia*, dentro de unos marcos rígidos de política social de servicios. Siendo la carencia y la deficiencia, las que polarizaban, a su vez, el interés de las políticas sociales y de las ciencias sociales aplicadas. Lo «normal», lo «sano», se convertía en un apéndice de lo patológico, que era realmente lo interesante, y a lo que se dedicaban los esfuerzos y recursos más cualificados. La comprensión de la patología era preferente, con relación a la comprensión de la vida en su globalidad. De hecho se conoce mucho sobre los problemas de los individuos, grupos y comunidades y muy poco de como la gente *resuelve sus problemas*, de sus recursos y potencialidades y de las capacidades que pueden ser utilizadas para mejorar su calidad de vida.

La gente, en general, nosotros mismos resolvemos problemas cada día sin ayuda de profesionales y a veces a pesar de ellos. Es, por tanto, importante revisar nuestro modelo conceptual de referencia:

1. Las personas, los grupos y las comunidades poseen capacidades y conocimientos que pueden, recuperados en su función positiva, ser utilizados, constituyéndose en recursos valiosos e insospechados.
2. Los individuos no nacemos incapaces, no lo somos por *censo* o por *raza*, de ahí la importancia, de conocer las condiciones de vida que ocasionan la incapacidad y la necesidad de comprender sus mecanismos y estructuras.

La atención al malestar, a las carencias, encuentra fundamento en el plano teórico en el modelo de la *deficiencia*, a su vez la *incapacidad aprendida*, nos ofrece orientaciones útiles para abordar los estados de malestar producido por la impotencia aprendida. De hecho las experiencias y estructuras formativas que ofrece la comunidad, son las que hacen posible o condicionan la capacidad de los individuos y los grupos para hacer frente a los problemas y resolverlos. Las modalidades de acción pueden estar dirigidas:

1. Al cambio social de la estructura y de las relaciones dentro de la comunidad, promoviendo condiciones de vida más favorables al desarrollo humano (es preciso considerar el estado de bienestar psicofísico en relación con variables como pobreza, falta de vivienda, falta de trabajo, vida social, oportunidades de crecimiento y desarrollo, de aislamiento, etc.).
2. Las acciones dirigidas a aumentar la capacidad de los individuos y grupos, pueden ofrecer ayudas para enfrentar situaciones más difíciles y/o para crear condiciones de aprendizaje y/o de superación de experiencias de fracaso.

Los sistemas de ayuda

Desde la humanización del territorio, la comunidad ha de constituirse en un lugar que favorezca el desarrollo de las capacidades de los individuos, que proporcione poder para enfrentar o resolver problemas, que facilite el acceso a las instituciones y a las posibilidades de ayudarse y de ayudar. Ello implicará el desarrollo de acciones formativas, que tienen como objetivo central la prevención a través de cambios en las personas y requerirá del Trabajo Social la implicación en intervenciones finalizadas a la adquisición de competencias y habilidades, de base para vivir normalizadamente en un determinado territorio o contexto social.

El objetivo perseguido es ayudar a *superar la dificultad y utilizarla para el aprendizaje* de modalidades de acción útiles en situaciones semejantes. Los sistemas de ayuda⁴ que la gente activa pueden agruparse en cuatro categorías:

1. *Ayuda informal*, o conjunto de recursos no profesionales utilizados por las personas cuando tienen necesidad. La cantidad y calidad de estos sistemas condicionarán su capacidad para enfrentar los problemas. En una sociedad pluralista, la gente busca ayuda, resuelve problemas y satisface las propias necesidades de muchos modos: familia, amigos, vecinos, colegas, sacerdotes, organizaciones de voluntariado, etc., todos pueden ayudar.

2. *Ayuda casi formal* incluye asociaciones y grupos de voluntariado, que actúan en el ámbito local y los grupos de autoayuda.

3. *Ayuda formal* se refiere a la red de servicios que tienen un reconocimiento público de la comunidad y que emplean profesionales cualificados.

4. *Otros sistemas de ayuda* son las conexiones entre organizaciones o entidades que están coordinadas —o deberían estarlo— para favorecer la gestión de problemas multisectoriales o especialmente complejos.

La búsqueda de ayuda, lo que la persona hace, cómo lo hace y el ámbito al que se dirige depende de una serie de factores que se refieren al sujeto y al contexto (socio-ambiente) en el que vive: percepción del problema, importancia atribuida, competencias que considera necesarias; de las barreras normativas, culturales y estructurales que determinan el derecho o no a pedir ayuda; de cómo su ambiente legitima el comportamiento de pedir, si es normal o censurable, etc.

Antes de llegar a los servicios formales, las personas pasan por sistemas de filtro y orientación que constituyen su red de referen-

⁴ Cf. Martin, E. R. - Sequi, R. (1988), *Il Lavoro della Comunità*, Ed. NIS, Roma, pp. 57-58.

cia. Los sistemas de ayuda son interdependientes; la oferta y la demanda suelen producirse dentro de las relaciones existentes, en general, no por autonomía sino como parte de procesos de intercambio de información. La dependencia de los servicios formales aumenta a medida que disminuyen dentro de la comunidad los vínculos sociales y la posibilidad de contar con relaciones de parentesco para resolver los problemas.

Los sistemas de ayuda, como conjunto, pueden integrarse en tres dimensiones:

1. *Sistemas informales* ofrecidos por familiares, vecinos, amigos, colegas, etc. El reconocimiento del valor de los «no profesionales», de la importancia de las relaciones de ayuda menos formales, ha dado una creciente legitimación a los grupos de autoayuda, que sin duda han dado un impulso importante a la orientación preventiva, al acercamiento basado en las potencialidades más que sobre el déficit y al objetivo de devolver a las personas el control sobre su propia vida.

2. *Sistemas representados por organizaciones y figuras profesionales* que tienen asiento en la comunidad: escuela, asociaciones vecinales, parroquias y otras que pueden ser activadas en caso de necesidad (autoayuda, voluntariado).

3. *Sistemas representados por los profesionales específicos.*

Estos sistemas pueden actuar separados o integrados y con frecuencia pueden encontrarse en conflicto, por desconocimiento a causa de información incorrecta, por afán de protagonismo, etc.; sin embargo, *el territorio se humaniza a medida que se hace consciente y se corresponsabiliza frente a las situaciones.*

Una posibilidad de integración puede crearse precisamente cuando alguno de sus miembros, que generalmente forma parte de una pluralidad de sistemas, no busca ayuda en un solo lugar sino que implica a más sistemas. La red de ayuda centrada en el problema abre posibilidades de sistemas socialmente activables.

Humanización y los sistemas de apoyo y soporte social

La complejidad de las necesidades humanas hace que éstas no puedan ser satisfechas sólo con la aportación profesional. Se advierte así la necesidad de valorar y utilizar recursos genéricamente definibles, presentes en la red social⁵ de los individuos que forman parte de ella. El soporte social funciona como efecto «almo-

⁵ Red social, sistemas de apoyo, sistemas informales de ayuda, suelen utilizarse de forma indistinta.

hadón», amortiguador de los efectos estresantes de los individuos que tienen que enfrentar situaciones de estrés, pero, que al poder contar con un sistema de soporte, además de estar protegidos, disponen de apoyo para las iniciativas dirigidas a modificar las condiciones que determinan el estrés y satisfacer necesidades de contacto y relación social. De ahí el interés de las estrategias de atención, que cuentan con la posibilidad de ayuda no profesional y con sistemas de soporte para hacerse cargo de un gran número de problemas; es un modo para que la comunidad sea cada vez más competente y más humana.

Dar y recibir ayuda, sobre todo si se trata de defender ámbitos amenazados del mundo vital, y la consiguiente posibilidad de intercambio, favorecido por la gratificación intrínseca al hecho de ayudar, pueden ofrecer elementos para la propia autoestima, reforzar la propia imagen y enriquecer la experiencia de vivir significativamente en un territorio. Riesmam (1967) advertía que la participación activa en la ayuda a personas que están en estado real de necesidad tiene efectos de mejora sobre el estado de salud mental de los que la ofrecen, constituyendo una clave fundamental de estos grupos.

En este marco, quisiera focalizar la atención en algunas líneas de acción, entre las que orientan la intervención profesional a iniciativas humanizadoras, en las que el centro es, más explícitamente, la persona y sus relaciones.

No voy a referirme a una experiencia determinada, aunque tenga presentes las que conozco y aquellas en las que he podido participar de forma más directa, sino utilizar una base de realidad para resaltar líneas de acción humanizadora, pues en ellas la aportación del trabajo social —generalmente integrando su acción con la de otros profesionales formando equipos— al motivar, acompañar, reforzar u orientar determinados procesos, desde el protagonismo del usuario, o lo que es lo mismo la valorización de la persona y su núcleo relacional, contribuye en gran parte a la construcción de un «territorio» más humanizado. Ellas son:

1. La línea de la escucha: «para disponer de claves adecuadas de lectura de la realidad».
2. La línea de la autoayuda/ayuda mutua: para potenciar los recursos humanos favoreciendo el crecimiento personal y la formación del tejido social solidario.

Iniciativas de escucha y acogida

Estamos más habituados a oír hablar de los puntos y los servicios de información, indispensables sin duda en nuestra sociedad compleja. Sin embargo, la existencia de los mismos no supe la nece-

sidad de ser acogidas y de ser escuchadas que tienen las personas y las familias.

Por ello, en la primera línea humanizadora, la referencia son los *centros de escucha*, considerándose tales aquellas iniciativas caracterizadas por ser puntos de observación y de acercamiento a las personas a través del establecimiento de *un diálogo o relación significativos*.

Las experiencias concretas se refieren a jóvenes, mujeres maltratadas, familias, ancianos, inmigrantes, etc. Un amplio abanico de personas en dificultad, habitantes de mundos aislados, solitarios, carentes y con frecuencia vinculados a la marginación y la exclusión.

Lo más importante de estas iniciativas es:

- Garantizar calidad de acogida y relación y ofrecer un alto contenido relacional.
- Experimentar modalidades de acercamiento flexibles e innovadoras.
- Adecuarse a la evolución de las necesidades y de la demanda.

Si la atención se refiere, por ejemplo, a personas implicadas en el consumo de sustancias, con problemas de drogodependencia, las iniciativas de la escucha se orientan hacia la relación como base para establecer el significado que tiene en la vida del afectado la utilización de sustancias, como punto de partida para iniciar un diálogo sobre alternativas terapéuticas.

Se trata de no abandonar en su soledad, en este caso, a la persona que no quiere o que no está en condiciones de aceptar todavía el rigor de un camino terapéutico, o de integración social. Es una exigencia dramáticamente real y auténticamente humana. Si ello se coloca dentro de la realidad institucional de los servicios, la iniciativa puede convertirse en motor de descentralización de servicios (al facilitar encuentros) y conducir a una relación más humana con la persona en dificultad.

Las iniciativas de escucha promueven una nueva *cultura del bienestar* y pueden constituirse en servicios que organizan redes de servicios en el territorio ofreciendo relaciones y favoreciendo el acceso a través de la presencia para que en el horizonte de estas personas no decaiga la esperanza del cambio.

Tomarse cuidado de ellos, constituye un presupuesto para abrir posibilidades de mejora. La relación establecida con cada usuario, el respeto y la actitud de escucha que acompaña la intervención serán en muchos casos condiciones del paso de las intervenciones para reducción de daños y el recorrido rehabilitador.

Los servicios deben ser flexibles y a medida del hombre, además de esperar se pueden salir al encuentro, si ello no sucede parte de la población, la más marginada, se pierde. La valoración de la

persona no puede convivir con la marginación y la exclusión social, que es el lugar donde se sitúan las categorías sociales que molestan la vida tranquila de la sociedad que trabaja por el bienestar de los que no producen o tienen concepciones diferentes, incluidos a veces los trabajadores sociales que pueden correr el riesgo de excluir poniendo etiquetas: enfermo mental, pobre, inadaptado, emigrante, gitano, etc. , para no tener complicaciones.

Iniciativas de autoayuda y ayuda mutua

Representan otra modalidad a través de la cual las personas intentan resolver sus problemas. Se pueden distinguir en relación con la pertenencia a un determinado territorio dos categorías principales: los grupos en sentido propio o grupos self-help/mutual-help, y los grupos de vecindad.

Los primeros son grupos que se organizan en torno a un único problema y no es esencial limitar la pertenencia territorial. Los segundos se organizan sobre base territorial y se ocupan de problemas que afectan a los vecinos. Estos grupos se consideran generalmente como redes sociales artificiales, en el sentido de redes que nacen *intencionalmente* en el ámbito del mundo vital, como una potenciación de los ámbitos comunicativos (Habermas, 1985⁶)⁶ para procurar ayuda, apoyo y soporte social. Los miembros pertenecientes a estos grupos, están a su vez insertos en el ámbito de un ecosistema vital (familia, amigos, vecinos, etc.) o Network natural y son miembros de un grupo porque ha realizado un esfuerzo personal de autoayuda para ir a dar/recibir ayuda a través de la interacción con otros sujetos con los que compartir una misma situación existencial (ayuda mutua)⁷.

Con frecuencia el contacto o la interacción con personas que tienen una misma dificultad, ayuda a ver el problema desde enfoques o perspectivas distintas. Muchas personas de hecho han descubierto que, desde algunos aspectos, pueden recibir mayor ayuda, apoyo y soporte de personas que viven el mismo problema que de quienes tienen más cerca. La ayuda mutua comienza pues con la autoayuda es decir con la conciencia de parte del interesado de una situación problemática y de sus dificultades y se moviliza hacia la búsqueda personal de una ayuda.

Los grupos de autoayuda son grupos pequeños, formados voluntariamente para la ayuda recíproca por *personas que comparten la misma situación de vida* (por ejemplo, ser padres de hijos minusv-

⁶ Cf. Habermas, J. Se refiere a la Teoría de la Acción comunicativa desarrollada en los años '80.

⁷ Cf. Silvermann, P. (1989), *I gruppi de Mutuo-aiuto*, Centro Studi Erickson, Trento, p. 13.

lidos, de enfermos mentales, etc., en estas situaciones las familias han de asumir importantes responsabilidades para el cuidado del miembro afectado a veces sin recibir apoyo, asistencia o información suficiente; estas cargas generan con frecuencia elevados niveles de estrés, tanto físicos como psicológicos, sentimientos de culpa, resentimiento, preocupaciones, depresiones, etc., por lo que estos grupos constituyen un acercamiento prometedor para satisfacer necesidades de familias cuidadoras); un *mismo problema* (una enfermedad) o *una misma dificultad* (pérdida de un ser querido, una intervención quirúrgica, un cambio de situación en la familia, etc.). El propio interés personal y el interés recíproco son elementos estructurales de estos grupos y en este sentido son distintos de las asociaciones de voluntariado cuyo interés primario se centra en ayudar a los demás.

Los grupos enfrentan problemas que no han recibido una atención adecuada y eficaz de parte de las instituciones, proporcionando a sus miembros un sistema de soporte para enfrentar las distintas barreras psicológicas y sociales estigmatizadoras de la sociedad. Su objetivo primario es combatir la inadaptación y la exclusión que se acompaña a muchas situaciones de carencia. Las características de los grupos de autoayuda/ayuda mutua son:

1. Enfrentar problemáticas de un determinado relieve social.
2. Como grupo son un recurso potencial para que sus miembros puedan superar las dificultades de una determinada situación problemática.
3. Los que han sufrido una situación problemática y han llegado a obtener un determinado equilibrio, valoran las dificultades que han debido enfrentar y están más motivados para ofrecer apoyo y ayuda a quienes se encuentran en situación similar. Transforman así su experiencia negativa en constructiva para sí mismos y para los otros centrando la atención en procesos específicos.

Esta focalización permite desarrollar, modalidades de comunicación, apoyo y ayuda (no asistencial), que incrementan (a diferencia de las institucionales), la autonomía de los miembros en la resolución de los problemas. La energía positiva que brota del grupo es mucho más significativa de lo que puede expresar por sí mismo cada miembro individual. Los grupos producen un aumento de sensibilidad con relación a lo que sucede a cada miembro y al grupo; dentro de la organización cada persona desarrolla un doble rol, dar y recibir ayuda, además tiene la oportunidad de verse bajo un aspecto distinto y de experimentar variados modelos relacionales.

- Los self-help/mutual-help son un movimiento espontáneo, aunque puedan ser inicialmente estimulados por profesionales es interés de los miembros dar vida a la organización, la

ayuda y el apoyo son respuesta eficaz a las dificultades y límites del grupo. Su proceso de información-educación permite un flujo continuo de información y de nociones prácticas-teóricas relativas a la problemática vivida por los miembros.

- El grupo es un sistema social formado por sujetos interdependientes que interactúan como una unidad. En ellos la comunicación, el poder y el liderazgo son igualitarios, es decir, horizontales. La persona que ayuda en forma efectiva experimenta con frecuencia un incremento en su competencia interpersonal como resultado de ejercer un impacto en la vida de otra persona. Todos los miembros pueden dar y recibir, tomar parte circularmente en la discusión contribuyendo de manera diferenciada al proceso de autoayuda.
- Al ser grupos orientados hacia la acción, es fundamental *aprender*. Cambiar es posible sólo a través de la acción, experimentando modalidades de comportamiento para enfrentar la situación problemática. Ofrecen, por tanto, un nivel/status en el que cada miembro encuentra su lugar y condiciones para reducir el «etiquetado» y la «estigmatización» a la que la persona puede estar sujeta en la realidad. Paradójicamente, pertenecer a un grupo reduce la presión negativa y aumenta el grado de aceptación de la dificultad, rehabilitando su inserción en la sociedad.
- La dimensión sociopsicológica más sobresaliente de la autoayuda es la participación personal y responsable. La burocratización, en cambio, es su enemiga, pues es incompatible con su funcionamiento. En el momento en que las personas forman parte se hacen «recíproca y simpáticamente» interrelacionadas como miembros iguales. Su capacidad de compartir las experiencias y de ayudarse recíprocamente a enfrentar los problemas comunes constituye la base del crecimiento y la maduración.
- Para el grupo es fundamental proteger la privacidad, que les permite manifestar y comunicar su experiencia cuando crean poder hacerlo, potenciar las capacidades y resaltar las esperanzas de los miembros, dar confianza en los recursos que el grupo pueda ofrecer, reforzar el desarrollo de normas que mantengan vivo el cuerpo (como prestar atención a todos los miembros, garantizar una comunicación circular, discreción profesional, tolerancia de las diversidades, etc.).
- El trabajador social que promueve y acompaña estos procesos, inicialmente puede actuar asumiendo algunas funciones organizativas: identificación de recursos necesarios, facilitar locales, identificar posibles candidatos o personas que sin un apoyo corren el riesgo de desarrollar problemas de orden emocional o relacional, etc. Una vez identificado un grupo

específico de personas y ponderadas las necesidades a ser satisfechas y la oportunidad se puede dar el impulso inicial a la organización. Para ello es necesario tiempo, sobre todo para que las ideas y las personas puedan interactuar recíprocamente y avanzar con la lógica de los pequeños pasos.

- Superada la fase organizativa, el trabajador social asume el rol de técnico, *participa* en las actividades y en los procesos del grupo como asesor y *actúa* de coordinador entre el sistema informal de la autoayuda y el sistema profesional, *ayuda* a los que necesiten la consulta a ser conscientes, a comprender y utilizar los recursos e informaciones disponibles, *favorece* modalidades y oportunidades para revitalizar y potenciar la participación consciente y la esperanza para buscar nuevas alternativas de vida.
- Frente a la situación problemática que sorprende, como si alguien hubiera descolocado o perdido alguna de las piezas del puzzle compresivo de su vida. La confianza que acompaña las intervenciones en esta situación de absurdo, de incoherencia y asistematicidad, debe constituir un elemento de reunificación de las personas, que recuperan la *normalidad* en su especificidad de *persona que lucha*, como todos, para *superar los obstáculos, los problemas, las barreras sociales*. Al valorar la dificultad se tendrá en cuenta la interacción (sistema) hombre ambiente ponderando factores ecosistémicos, estructura familiar, factores económicos, barreras físicas, psicológicas, sociales, administrativas, cantidad y calidad de los servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Barrón, A. (1996), *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*, Ed. Siglo XXI, Madrid.
- Castells, M. (1997), *La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura*. Vol. 1: *La Sociedad Red*, Alianza Editorial, Madrid.
- López Cabanas, M. - Chacón, F. (1997), *Intervención Psicosocial y Servicios Sociales*, Ed. Síntesis Psicológica, Madrid.
- López Nieto, F. (1987), *Manual de Asociaciones. Doctrina, legislación, jurisprudencia, formularios*, Ed. Tecnos, Madrid.
- Martin, E. R. - Sequi, R. (1988), *Il Lavoro della Comunità*, Ed. Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Meda, D. (1996), «El valor del trabajo visto en perspectiva», *Revista Internacional del Trabajo*, vol. 115, n. 6, OIT, Ginebra.
- Silvermann, P. (1989), *I gruppi de Mutuo-aiuto*, Centro Studi Erickson, Trento.
- Sluzki, C. (1996), *La red social: frontera de la práctica sistémica*, Ed. Gedisa, Barcelona.