

# LOS PROCESOS DE LA INFORMACION EN LAS RELACIONES DE LA INSTITUCION CON LA COMUNIDAD

## Rafael Mendia

---

RTS, Revista de treball social. 1992. Nro.127. Septiembre. Pgs.128-138

---

### 1.-La comunidad ciudadana: un sistema que emite información.

Situarse en una vecindad, en un barrio o pueblo, en un área geográfica, en un distrito, desde la óptica de los Servicios Sociales, supone afrontar un procesos de comunicación entre el colectivo de ciudadanos y ciudadanas que viven en ese entorno y la institución desde la que se trabaja.

Ese espacio geográfico, ese territorio, dispone de una ciudadanía que individual o colectivamente emite señales, emite mensaje, produce informaciones.

Estas informaciones no se ubican en el vacío, hacen referencia a la vida de esas personas, que, sea de forma individual o colectiva, nos dicen de sí mismo , nos aportan claves de interpretación de su propia realidad.

Los ciudadanos y ciudadanas, que forman una o varias comunidades urbanas, rurales, marginales o no, están expresando necesidades , demandas que requieren respuestas diversas para diversidad de situaciones.

Informaciones de ida y vuelta que plantean la implementación de respuestas en diversidad, no uniformes ni esclerotizadas, que precisan y condicionan modos de intervenir, modos de organizar el trabajo, formas de relacionar la institución con el medio, modos organizativos; sistemas de cooperación, que implican a otros departamentos, organizaciones, colectivos...

En definitiva, es una información significativa, no neutra, no aséptica, y que tiene un rostro humano, reflejado más allá que en una simple estadística, pero que puede expresarse en un mapa de necesidades, que demanda propuestas de respuestas válidas, flexibles y adecuadas.

El profesional se convierte en mediador, receptor y emisor de la información. Desde este punto de vista la información se convierte en privilegiado instrumento de intervención sociocomunitaria.

### 2.-La comunidad como un sistema complejo

La teoría de sistemas aparece como un instrumento válido de comprensión y análisis de los fenómenos presentes en los mecanismos que definen la intervención comunitaria.

La idea general es que el conjunto de los profesionales que intervienen en la comunidad forman un único equipo con niveles comunicativos diferentes. Lo que la óptica relacional o sistémica sugiere es una búsqueda de niveles de comunicación entre los diversos trabajadores y servicios que eviten la repetición de errores, que permitan la evaluación general de cada situación y la particular de cada fase y de los problemas relacionados con ella que facilite la construcción de estrategias que aunque sean diferentes en su naturaleza o por sus características o por el personal que las realiza, puedan seguirse dentro de un hilo conductor no heterogéneo. Todo ello necesita una operatividad de los profesionales y de los servicios que más allá de la atención al usuario se focalice también en la relación entre sí.

La óptica relacional puede ser utilizada también para la lectura del funcionamiento de los servicios y de los grupos de profesionales vistos a su vez como componentes de sistemas

más amplios. La energía para resolver los problemas está en el medio, debemos desbloquear el medio para que utilice esa energía. El medio es la familia, es la escuela, es el sistema de salud, las organizaciones ciudadanas, los comités cívicos, la relación entre ellos en el Consejo de Bienestar Social etc.

Es necesario actuar por sistemas. Debemos desbloquear la capacidad que tiene la familia, debemos desbloquear la capacidad que tiene la escuela, y la capacidad que tiene ,los servicios sanitarios. Esta capacidad está ahí y existe. Es lo que tenemos que hacer en la comunidad como un sistema de sistemas que en su interior dispone de los mecanismos para cambiar. Por eso es imprescindible desbloquear la propia vida de la comunidad y de los sistemas que intervienen en ella.

En estos procesos la generación , la expresión, la circulación de informaciones, y en general de la información es clave.

### **3.-La información como instrumento de intervención**

La información necesaria, bien utilizada ha pasado a convertirse en uno de los instrumentos fundamentales de la intervención. Los procesos de información han incrementado su importancia a introducir elementos racionalizadores y planificadores en los procesos de intervención. La importancia tiene una raíz sociológica y otra raíz organizativa.

Al introducirse cambios de carácter sociológico, fruto de cambios vitales de trascendental significación, en las comunidades ciudadanas y, por otra parte, al incrementarse el entramado institucional, de prestadores de asistencia e intervinientes, al oficializarse - fundamentalmente burocratizarse- las respuestas de carácter institucional, éstas, paradójicamente tienden a encerrarse en la maraña de la propia complejidad institucional y aun a alejarse especialmente de la propia realidad al tiempo que se produce un fenómeno de cercanía burocrática situando físicamente las oficinas de intervención de manera descentralizada.

Sustancialmente el acercamiento físico no necesariamente ha supuesto acercamiento humano, o acercamiento vital o imbricación en los procesos sociales de la institución con la ciudadanía. La Administración, de manera general, ha hecho lo que siempre ha sabido hacer, convertir los posibles procesos de acercamiento a la ciudadanía, en descentralización administrativa, que se concreta, en muchos casos, en dotación de "oficinas" en entornos geográficos diferentes.

No es que ha cambiado el modo de intervenir. Ha cambiado la ubicación física. La ubicación física es una posibilidad , pero los programas burocratizados, acogotan a los profesionales, y siguen alejando a la población.

Pues bien, la comunicación interfuncional rompe los aislamientos y acerca las distancias. A su vez, las personas que allí trabajan entran en posesión de una información que, por un lado les saca de la ignorancia y de la incertidumbre y por otro, amplía la democratización frente a los "poderes" basados en la retención de la información.

Se ha llegado a "informatizar" los datos, no se ha alcanzado las cotas de comunicación suficientes para que esta "informatización" se convierta en información. es decir, en mensajes válidos para hacer posible una respuesta adecuada, diversa, flexible, coordinada, ajustada a la medida de las comunidades.

### **4.-Información para relacionarse, para operar, para dirigir**

Según Uriarte,P.(1985) la reflexión técnica descubre tres tipos de información:

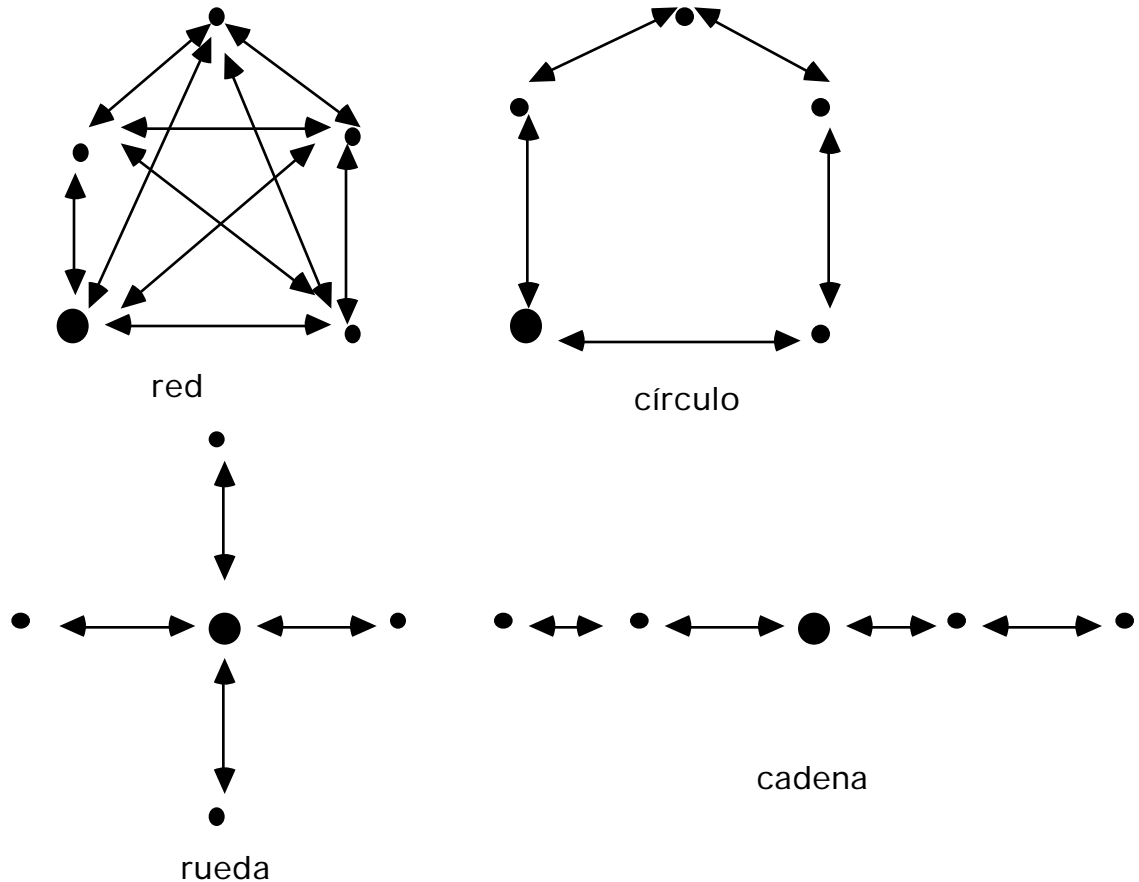
- La información para relacionarse
- La información para operar
- La información para dirigir.

#### 4.1.- La información relacional

La *información relacional* es la que fluye entre las personas impulsada por la afectividad, por intereses profesionales comunes...

Cuando se trata de un grupo de personas empeñadas en la resolución de un problema, en la elaboración de un proyecto, la estructura de la comunicación puede adoptar cuatro formas:

- la red
- el círculo
- la cadena
- la rueda



Estas estructuras se diferencian por el número de canales de comunicación, el cual condiciona su eficiencia:

**-para problemas simples**

- de entrada las estructuras jerárquicas de rueda y cadena son más eficientes;
- tras un aprendizaje, también acaban siendo eficientes las estructuras igualitarias, con la ventaja de que se adaptan mejor a los posibles cambios

**-para problemas complejos** la estructura reticular suele resultar más eficiente.

La estructura que suele generar más satisfacción es la circular porque todos los miembros participan en la toma de decisiones. La persona que ocupa la posición central de las emisiones y recepciones, a no ser que esté sobrecargada, es la que tiende a sentir mayor satisfacción.

Estas estructuras montadas para resolver un problema de la institución tienen un carácter formal y forman parte de la organización. Pero en una institución suelen existir múltiples redes informales recorridas por informaciones relacionales.

Desde la óptica del Trabajo Social, la estructura relacional en red permite establecer diversos y variados flujos de información-comunicación entre el profesional o la Institución y la Comunidad. Esta información permite facilitar canales de comunicación, percibir el pulso de los distintos agentes sociales, distintos grupos, por grupos afines, por personas significativas de la comunidad. Permite la consulta, la captación de puntos de vista diversos. Permite, igualmente, propiciar la comunicación en los procesos informativos de toma de decisiones, e implicar mucho a los distintos elementos de la comunidad.

Desde la experiencia interna del grupo o equipo de trabajo profesional, permite trabajar a diversos niveles, establecer coordinaciones a dos, a tres, en base a proyectos, programas, actividades o tareas. La información se democratiza, así como la toma de decisiones. La comunicación se hace más fluida.

La estructura de círculo permite al equipo de trabajo y otros colaboradores en la comunidad ir aportando toma de decisiones en función de la información recibida. Favorece la toma de decisiones a niveles adecuados, por parte de los distintos agentes que intervienen, incluidos los agentes sociales, los grupos intermedios, siempre y cuando la información circule y no se solape u oculte.

Para la resolución de situaciones simples, como se dice, la comunicación y transmisión unívoca de datos, de decisiones que no precisan debates en profundidad. Se refiere a comunicaciones de carácter organizativo, de estructuras de soporte, de datos e informaciones irrelevantemente incuestionables.

La aplicación de esquemas equivocados, o inapropiados en el diseño de trabajo, en la circulación de la información, en la captación de la misma, en la interpretación, posiblemente produzca distorsiones que impidan un eficiente trabajo social.

Las estructuras jerarquizadas no son adecuadas para trabajar en la comunidad, ni para poner en relación profesionales de distintos sistemas. El empeño normativizador y jerarquizador al que tienden las instituciones es ineficiente en el trabajo comunitario.

*Los sistemas que intervienen en la comunidad, debe ser sistemas en comunicación.*

La mayor parte de los sistemas están en comunicación con su entorno, existen entradas, resultado de la acción del medio sobre el sistema y salidas que corresponden a las acciones del sistema sobre el medio. Desde este punto de vista la información es crucial.

En los sistemas humanos los elementos del sistema son los individuos en interacción. La noción de interacción aparece pues como central en la noción de sistema, comporta la idea de una relación mutua y de una acción recíproca y se podía definir como unas secuencias de mensajes intercambiadas por los individuos en relación recíproca en un contexto.

Los sistemas humanos son por regla general sistemas abiertos que comunican de manera constante con su entorno y así el conjunto formado por un sistema y su contexto puede ser considerado asimismo como un sistema.

La información relacional tiene mucho que ver con los mensajes que emite el contexto sociocomunitario. Se emiten mensajes desde las situaciones que se aproximan, los "casos". Pero se emite información por el propio contexto visto desde distintos ángulos, desde distintos perfiles. Se emite información relacional desde profesionales que actúan desde otras redes o sistemas, pero que actúan en un contexto geográfico, poblacional, idéntico al de los Servicios Sociales.

Esta información relacional que tiene como referente el contexto socio-comunitario, y también el contexto profesional, expresado por los profesionales del mismo sistema y de otros sistemas que actúan, precisa una aproximación, que tiene su manifestación más concreta en lo que de manera genérica entenderíamos como evaluación de contexto.

### *La evaluación del contexto, fuente de información*

***Una evaluación de contexto tendría como objeto analizar las relaciones e interacciones que se establecen en un ambiente concreto entre aspectos de la realidad (variables, físicas, organizativas, socioculturales, interpersonales) y el comportamiento de sus habitantes con un objetivo de predicción, intervención y cambio***

Una vez establecida esta primera definición debemos destacar algunas consideraciones generales a tener en cuenta. En primer lugar la necesidad de tener muy presentes las coordenadas espacio-temporales del ambiente-contexto que se desea valorar. Debemos concebir todo ambiente como algo dinámico y fluido por lo que su evaluación deberán referirse siempre a espacios y momentos concretos. De esta manera la finalidad primordial se configura como una evaluación contextualizada de la situación.

Como segunda consideración general debemos señalar la necesidad de renunciar a establecer los principios generales que marcan las relaciones entre un ambiente y sus habitantes. Por el contrario, el objetivo de una evaluación del contexto debe ser, valga la redundancia, muy contextualizado. Es decir, debemos estudiar las relaciones concretas más significativas de un determinado ambiente. El establecer dichas relaciones puede permitir formular predicciones y elaborar estrategias de intervención.

Una tercera consideración a destacar es la importancia que toman los elementos subjetivo-perceptivos frente a los elementos físico-objetivos. En consecuencia, toda evaluación de contexto se centra en analizar las relaciones entre el entorno y sus personas y de éstos entre sí. De este modo, cobra una gran importancia las percepciones que los diferentes sujetos tengan de su contexto incluso, más que las características físico-objetivas del mismo.

Fernandez-Ballesteros (1986) nos viene a especificar el conjunto de variables o factores más relevantes del contexto, que nos emiten información significativa. En síntesis serían:

- a) Los factores físicos entre los cuales podríamos tener en cuenta equipamientos, e infraestructura del barrio, o comunidad.
- b) En segundo lugar, tenemos una serie de variables que podríamos englobar bajo el epígrafe de factores sociodemográficos. Entre estos factores tendríamos las características socioculturales de la población, niveles socioculturales e inserción sociolaboral de las familias etc.
- c) En tercer lugar tenemos las variables organizativas que tendrían que ver con aspectos estructural organizativo de la comunidad. Aquí cobra importancia las relaciones jerárquicas, los canales de comunicación entre los elementos de la estructura etc.
- d) Finalmente tenemos variables interpersonales. Los habitantes de un contexto se relacionan e interactúan entre sí de formas complejas. Las expectativas y percepciones de los propios sujetos sobre las interacciones mutuas son quizás el elemento fundamental a analizar en toda evaluación de contexto centrada en las necesidades de los propios ciudadanos.

### *La información entre profesionales que actúan en la comunidad*

La información que fluye entre profesionales de diversas redes surge de la necesidad de propiciar una mayor eficiencia en los planes y programas de intervención. En numerosas ocasiones las personas en dificultad reciben la intervención de diferentes servicios de la Administración. Así, frecuentemente, inciden los servicios sanitarios, educativos y sociales, aunque tradicionalmente en nuestro medio y en otros países la intervención de cada uno es rigidamente unilateral. Sin embargo las necesidades especiales de las personas no son fragmentables por lo que a pesar de la contrastada dificultad para su realización es importante sentar las bases de los mecanismos de colaboración que se consideran imprescindibles para una atención coherente de las necesidades especiales de la ciudadanía en dificultad.

Se trata de abrir espacios de encuentro de profesionales a nivel local que incidan en la prestación de servicios comunitarios, que podrían recabar la presencia de representantes de otras redes .

Los profesionales deberán aportar en el seno de este espacio de encuentro la información de las necesidades que se hayan identificado en una situación y que precisen respuesta por parte de alguno o varios de los restantes servicios.

Bienestar Social a través de los trabajadores de los Servicios Sociales de Base pueden aportar una información global referida a la comunidad y apoyar determinadas iniciativas junto con el resto de los servicios de Base y de los servicios Especializados, de la red sanitaria, sociocultural, educativa etc.

Todas estas aportaciones contrastadas pueden dar una visión lo más completa posible de las situaciones socio-educativas y redundarán en la mejor respuesta a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas.

Es de destacar que estos espacios de encuentro serán altamente beneficiosos no sólo para las personas en dificultad sino para el conjunto de la población. Es fácil prever lo útil que resultaría para los diversos técnicos contar con estos canales estructurados de intercomunicación.

Pueden establecerse diversos modelos de encuentro, cooperación e intercambio de información.

a)En torno a la gestión de casos concretos.

Un manera muy útil, es propiciar el encuentro de profesionales de distintas redes, con objeto de intercambiar información y buscar estrategias adecuadas comunes, de intervención en determinadas situaciones de especial dificultad.

b)En torno a la detección precoz y seguimiento de situaciones colectivas.

De cara a una intervención de más largo alcance, a medio o largo plazo, el desarrollo de campañas de detección precoz, de intervención temprana, de prevención general, de adecuación de determinadas estructuras de la comunidad para la acogida de algunos individuos, o de acción comunitaria en relación a una problemática.

c)En función de la creación de un lenguaje común que sirva para comunicarse los profesionales de distintas redes

El interés por transmitir información inteligible entre las redes que sea útil para el desarrollo de programas de seguimiento individuales, más allá de los lenguajes técnicos exclusivos de los distintos profesionales. La realización de esfuerzo de comunicar información en términos de necesidades especiales redundaría en que la información que se genera en el servicio de una red sea comprensible y útil a las demás.

e)La cooperación y asesoramiento mutuo de los distintos profesionales en su trabajo comunitario

Frecuentemente el asesoramiento mutuo de los distintos profesionales desde los puntos de vista de las otras redes, es de gran utilidad. Así es posible que el Centro de Salud, precisa asesoramiento pedagógico para desarrollar determinados programas de Educación para la Salud o de prevención para padres y madres. Lo mismos puede ocurrir en los procesos de intervención con profesores la necesidad o conveniencia de que en determinados momento un miembro de la red de salud intervenga en la escuela, con los alumnos o padres. o que los Servicios Sociales aporten informaciones interesantes para el conjunto de los profesores de un centro.

f) Están abiertas al interés de los profesionales otras posibilidades que puede ofrecer la práctica de la cooperación.

Se trata de iniciar o continuar un proceso de cooperación y estructurarlo de manera formal, dedicar un tiempo de manera sistemática a ello y propiciar el encuentro.

Las propuestas de compartir información, de leer los mensajes que la comunidad o colectivos marginados requieren establecer frecuentes y variados sistemas de información entre las instituciones, los profesionales y la ciudadanía. Por una parte la información que nos brindan los usuarios a través de su demanda, pero también las informaciones que nos ofrecen las fuerzas vivas de la comunidad, los otros agentes sociales no institucionales, los grupos y organizaciones de voluntariado, las estructuras participativas formales, y las no formales, las asociaciones de diverso tipo a través de la creación de estructuras circulares y en red, de comunicación, que nos permitan escanear a la comunidad para detectar sus propuestas explícitas o implícitas, sus necesidades, manifestadas o no, sus deseos de participación expresados en mil y un detalles de solidaridad y colaboración y de ayuda mutua.

#### 4.2.-La información operativa

Volvamos a la teoría de la información en base al trabajo de Uriarte, P (1985) "Psicosociología de la Organización":

La *información operativa* fluye entre aquellos órganos que realizan tareas encuadradas en un proceso. Es una información para la ejecución misma del proceso. Es la que fluye entre órganos situados en una posición temporal de antes y de después dentro de un proceso.

Este proceso operativo hay que entenderlo en un sentido amplio puesto que pueden pertenecer a él los flujos verticales de dirección y mando, así como los flujos transversales de asesoramiento.

Los órganos son los elementos-base enlazados por unos canales por donde fluye- por donde se comunica la información procesada.

Los órganos base:

- emiten y reciben la información
- tratan la información emitida y recibida.

Los flujos informativos van encauzados por los canales de comunicación.

El canal pertenece a la estructura organizativa estática, que enlaza operativamente un órgano con otro.

Por el canal fluye la información. Durante la comunicación en el canal se pueden producir "ruidos" tales como:

- la saturación y , entonces, la comunicación queda bloqueada
- la interferencia y, entonces, la información queda alterada.

A veces otras son las razones por las que se pierde la información: ha sido débil el impulso emisor, ha habido numerosas repeticiones en el camino, la información ha llegado a destiempo... Para contrarrestar las pérdidas se utiliza las repeticiones de la emisión. La retroinformación , por su parte, asegura que la información ha llegado al receptor.

En la información se pueden distinguir:

- la sintaxis: la estructura del lenguaje, del signo
- la semántica: el sentido del lenguaje
- la pragmática:
  - el efecto del lenguaje: cognoscitivo, instructivo, normativo, motivacional
  - la utilización de la información

El significado de la información y su utilización concreta son las características significativas de una información operativa

La información operativa puede ser:

- formal: es ésta una información cuyo paso por el canal está determinada y prevista porque es una exigencia del proceso operatorio;
- informal: no está prevista pero completa espontáneamente las insuficiencias de la información que, como tal, nunca puede prever todas las situaciones

La problemática de la información operativa tiene características específicas cuando el emisor y el receptor son personas. Y esto

- al nivel de la comunicación, puesto que según sean las relaciones interpersonales, el envío, el paso y la recepción puede estar facilitada u obstaculizada;
- al nivel de la información por las connotaciones subjetivas que tanto el emisor como el receptor puede añadir a una misma información

Por último, la información llegada al receptor puede originar un flujo de retroinformación que incide en el emisor.

Cuando predomina el flujo de ida se dice que la información es asimétrica y se corresponde ordinariamente con una estructura jerárquica. Cuando el flujo de emisión es comparable al flujo de retroalimentación la información es simétrica.

Descrita la emisión y recepción de la información es preciso analizar el tratamiento y procesamiento de datos que realizan el emisor y el receptor en su interior.

Una operativización de la información que sea útil para un desarrollo comunitario precisa que la emisión y la recepción de la información por parte de la comunidad esté en sintonía mutua con la información que emite y recibe la institución que promueve la intervención comunitaria, y que el Trabajador, agente social, esté en condiciones de percibirla para que su acción sea adecuada a la realidad en base a los planes, proyectos y programas.

Del mismo modo deben estar resueltos los problemas de saturación y la interferencia, producido por decisiones de carácter político-administrativo, por instrumentalización de la información, o por otras causas de diversa índole.

Por otra parte la información debe tener canales adecuados, lectores sensibles a débiles señales que puedan producirse, y mecanismos de retroinformación. De esta manera la relación institución-comunidad, trabajador-comunidad asegura que la información pueda ser operativa, pueda generar toma de decisiones, pueda provocar respuestas institucionales o, a la inversa pueda producir o generar o dinamizar respuestas de la ciudadanía, organizada. En definitiva, pueda poner en marcha ya sea a la institución, ya sea a las fuerzas vivas de la comunidad, ya sea al conjunto de la comunidad.

Estos elementos esenciales de la teoría de la información reflejados en el sistemas de los servicios sociocomunitarios requieren señalar algunas condiciones necesarias para la actuación basada en la información.

**a) Participación.**

Las estructuras participativas de diversa índole aseguran la fiabilidad de la información en ambos sentidos. Pueden ser estructuras participativas de carácter formal (consejos, órganos participativos) o pueden ser no formales, pero legitimadas por la actividad de los distintos elementos de la comunidad.

**b) Estructuras flexibles, autocorrectoras y democráticas.**

Decimos estructuras flexibles no en el sentido de que se cambien cada día, sino en el de que se adecuen a las demandas de la población. Hablamos de estructuras correctoras cuando éstas permiten que participen los ciudadanos y no permiten que haya una élite de poder. Decimos que sean democráticas, que se tomen decisiones escuchando a todos y por todos



c) *Solventar los posibles temores* de las instituciones democráticas, ya que parece que dichas instituciones no se encuentran tan cerca de los ciudadanos como cabría suponer permitiendo que la gente intervenga en la vida pública propiciadora del Bienestar Social Común. Se actúa por supuesta delegación.

Sin embargo habría que implantar una política de mayor consenso entre distintas instituciones, entre grupos diversos, con objeto de propiciar el mayor nivel de Bienestar Social con los ciudadanos

d) *Establecer señales objetivas* que nos indiquen hacia donde vamos, cómo priorizamos las decisiones en cada momento. Criterios de gestión e intervención.

Algunos elementos técnicos que permiten caminar en esta dirección en orden a la toma de decisiones en la intervención en base a la información generada, son:

a) *Las personas*. Se precisa encontrar un perfil de personas que puedan: estar cerca de la gente. Las personas, agentes sociales, deben conocer la realidad, estar cerca de la ciudadanía. El perfil profesional debe permitir que las personas que van a trabajar en este campo hablen y consensuen a varios niveles: *Perder el tiempo en esto* es fundamental al *bienestar*, que también es información y permite sentirse solidario de la acción. Otro modelo de la función pública que se entenderá como *servicio*, no como gestión pública independiente de la ciudadanía.

b) *El marco institucional en que se va a mover*.

Entre los elementos útiles que permiten este trabajo podemos citar: De una parte, la creación de equipos estables que se responsabilicen de todo el proceso. De otra la utilización de herramientas útiles y que permitan la participación.

La información para la gestión surge de la comunicación precisa de colectivos de personas que individualmente o en representación de grupos, en la comunidad, participan junto con algunos profesionales en el análisis de la realidad, en la elaboración de planes, en la movilización de colectivos, en el seguimiento de proyectos.

De esta manera es fundamental que se conozca las necesidades de la población, los servicios a prestar, los procesos a promover, las sintaxis necesarias, las redes útiles, la planificación de la realidad, los programas a implementar, así como el grado de implicación de los ciudadanos y ciudadanas, de los trabajadores, de los servicios Sociales y de la Institución que los promueve.

#### 4.3.-La información para dirigir

El tercer tipo de información es la *información para dirigir*, es la información continua e integrada que refleja el acontecer real de los procesos.

Una teoría de la información planteada en los términos arriba esbozados requiere un modelo organizativos contingente.

Con ello queremos decir que cuando el contexto en el que se opera, como es la comunidad, es más incierto o inestable, o sufre flujos que lo convulsionan, o lo mueven, en función de las necesidades de la población, de la vecindad, las organizaciones más adecuadas son las que conceden a los elementos intermedios de la organización un campo más abierto a su iniciativa, requieren una gran flexibilización de los roles y funciones a desempeñar, incrementan las interacciones de carácter horizontal.

Esto significa que el modo de intervención institucional, basado en los flujos de comunicación, Institución-Comunidad, precisa de profesionales que puedan amoldarse a estos flujos comunicativos, una vez realizado un análisis de los mensajes que la información aporta. De esta manera los agentes sociales que actúan en la comunidad, por

encargo de las Instituciones (sean estas cuales sean) deben disponer de un gran nivel de capacidad de iniciativa en el proceso de toma de decisiones en la intervención , en los procesos, en lo cotidiano. Una amplio campo abierto a su iniciativa.

Esta es la diferencia sustancial organizativa entre las Areas de Bienestar Social, siempre y cuando éstas se entiendan desde una perspectiva sociocomunitaria, y otras, si bien los modelos contingentes, adecuados a las necesidades de los ciudadanos, deben implementarse en toda la Administración. Los modelos contingentes, muy adaptados a los procesos de información generados en el trabajo en la comunidad, adaptados a la respuesta precisa en cada tramo de los procesos de intervención, son modelos que están lejos de los sistemas totalmente verticales, inamovibles y grandemente burocratizados.

Simplemente son modelos que responden al estímulo que se genera por la información producida en su intercambio constante con la comunidad a la que sirve.

## BIBLIOGRAFIA

ABEIJON, J.A. (1989) *La atención primaria desde la teoría de sistemas*. en ZERBITZUAN. nro. 7. Bilbao

FERNANDEZ BALLESTEROS, R (1986) Evaluación de ambientes: Una aplicación de la psicología ambiental. en F. Jimenez y J.L. Aragonés (Comp.): *Introducción a la psicología ambiental*. Alianza. Madrid.

MENDIA, R. Y ORCASITAS, J.R. (1989) *Bienestar Social: Planificación de programas Operativos en servicios Sociales de Base*. en Simposio sobre servicios sociales de base. Gobierno Vasco. Departamento de Trabajo y seguridad social. Vitoria-Gasteiz.

MENDIA, R (1990) *La Comunidad Ciudadana: Marco de actuación del trabajo social de base. Hacia un planteamiento integrador de los recursos comunitarios*. en 3as. Jornadas sobre Servicios Sociales en los Municipios. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Asturias. Gijón.

URIARTE, P. (1985) *Psicosociología de la organización*. Un enfoque sistémico. Universidad de Deusto. Bilbao.

VV.AA. (1992) *Evaluar el contexto*. ICE de la Universidad del País Vasco-IBE-CERE, Dto. de Educación Universidades e Investigación del Gobierno Vasco. Leioa.