



Metodología de la intervención social

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado



NO fotocopie el libro

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Metodología de la intervención social

Sandra Losada Menéndez

© Sandra Losada Menéndez

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono 91 593 20 98
www.sintesis.com

ISBN: 978-84-9077-355-0
Depósito Legal: M-29.686-2016

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

Índice

PRESENTACIÓN	11
1. LA INTERVENCIÓN SOCIAL	13
Objetivos.....	13
Mapa conceptual.....	14
Glosario.....	14
1.1. Introducción.....	15
1.2. Qué es la intervención social.....	16
1.3. Concepto de <i>necesidad</i>	17
1.3.1. Pirámide de necesidades de Maslow.....	17
1.4. Breve recorrido por la historia de la intervención social.....	18
1.5. Estado de bienestar.....	19
1.5.1. Modelos de estados de bienestar: los tres mundos del estado de bienestar de Esping-Andersen.....	19
1.5.2. Realidad social actual: origen y características.....	20
1.6. Actores de la intervención social.....	21
1.6.1. Agentes.....	21
1.6.2. Colectivos destinatarios.....	21
1.6.3. Niveles de intervención social.....	22
1.7. Modelos de intervención social.....	23
1.7.1. Modelo de gestión de casos.....	24
1.7.2. Modelo centrado en la tarea.....	24

1.7.3.	Modelo de intervención en crisis	24
1.7.4.	Modelo crítico radical	24
1.7.5.	Modelo sistémico-ecológico	25
1.8.	Investigación-acción participativa como modelo de intervención social	25
1.8.1.	Ventajas de la participación ciudadana	25
1.9.	Planificación	26
1.9.1.	Tipos de planificación	27
1.9.2.	Niveles de concreción de la planificación	28
1.10.	Herramientas útiles para la toma de decisiones	29
1.10.1.	Análisis DAFO	29
1.10.2.	Sociograma	31
1.10.3.	Lluvia o tormenta de ideas	31
	Resumen	32
	Test de autoevaluación	33
	Lee y debate en clase	35
	Para ampliar	36
2.	METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LA REALIDAD SOCIAL	39
	Objetivos	39
	Mapa conceptual	40
	Glosario	40
2.1.	Introducción	41
2.2.	Investigación social	41
2.2.1.	Investigación cualitativa y cuantitativa	41
2.2.2.	Fuentes de información	42
2.2.3.	Fiabilidad y validez de la información	43
2.3.	Técnicas de investigación social	44
2.4.	Recopilación documental	44
2.4.1.	Clasificación de los documentos	45
2.5.	Las huellas de la sociedad	45
2.6.	Entrevista	46
2.6.1.	Tipos de entrevista	46
2.6.2.	Ventajas y límites de la entrevista	47
2.7.	Encuesta con cuestionario estandarizado	48
2.7.1.	Tipos de preguntas	48
2.7.2.	Elaboración del cuestionario	50
2.7.3.	Ventajas e inconvenientes del uso del cuestionario estandarizado	51
2.8.	Métodos cualitativos	52
2.8.1.	Grupo de discusión o grupo focal	52
2.8.2.	Entrevista abierta	54
2.8.3.	Entrevistas históricas: historias de vida e historia oral	55
2.8.4.	Observación participante	55
2.9.	Comunicación de los resultados	56
2.10.	Nuevas tecnologías, foco de análisis social	57
2.11.	Nuevas tecnologías y su aplicación en la investigación social	57
2.12.	Ética de recogida de la información	58
	Resumen	58
	Proyecto 2.1	59
	Test de autoevaluación	60

Lee y debate en clase	62
Para investigar	63
Para ampliar	64
3. PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL	67
Objetivos	67
Mapa conceptual	68
Glosario	68
3.1. Introducción	69
3.2. El proyecto como herramienta para la intervención social	69
3.2.1. Definición de <i>proyecto</i>	70
3.2.2. A qué responde un proyecto	70
3.2.3. Fases del proyecto de intervención social	72
3.3. Fase de identificación o diagnóstico	73
3.3.1. Análisis de la realidad e identificación de problemas	73
3.3.2. Fundamentación y justificación	73
3.4. Fase de diseño o planificación	74
3.4.1. Objetivos del proyecto	74
3.4.2. Metodología que se va a utilizar	75
3.4.3. Especificación de las actividades y tareas que se van a realizar	75
3.4.4. Calendario de ejecución	76
3.4.5. Recursos necesarios	77
3.4.6. Presupuesto	77
3.5. Fase de ejecución	78
3.6. Fase de evaluación	79
3.6.1. Indicadores de evaluación del proyecto	80
3.7. Enfoque del marco lógico	82
3.7.1. Pasos en el enfoque del marco lógico	83
3.7.2. Fase de identificación del proyecto	84
3.7.3. Fase de diseño	85
Resumen	88
Proyecto 3.1	89
Test de autoevaluación	90
Para ampliar	91
4. PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL	95
Objetivos	95
Mapa conceptual	96
Glosario	96
4.1. Introducción	97
4.2. Conceptos básicos de publicidad	97
4.2.1. Elementos fundamentales de la comunicación	97
4.3. Diseño de la campaña publicitaria	98
4.4. Definición del producto o idea	99
4.5. Determinación del público objetivo	99
4.5.1. Segmentación del mercado	99
4.6. Elaboración del mensaje	100
4.7. Planificación de la estrategia de difusión	101

4.7.1. Selección de los medios de difusión	101
4.8. Micromecenazgo	106
4.9. Promoción y difusión del proyecto	106
4.9.1. Planificación de la estrategia de promoción y difusión	107
4.9.2. Cronograma de actividades previstas	107
4.9.3. Presupuesto	108
4.9.4. Evaluación	108
4.10. Ética en la publicidad	109
Resumen	110
Proyecto 4.1	111
Test de autoevaluación	111
Lee y debate en clase	113
Para investigar	113
Para ampliar	114
5. PERSPECTIVA DE GÉNERO EN PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL	117
Objetivos	117
Mapa conceptual	118
Glosario	118
5.1. Introducción	119
5.2. Introducción a la comprensión del género en la intervención social	120
5.2.1. Conceptos fundamentales	120
5.2.2. Socialización del género: roles y estereotipos asociados al género	121
5.2.3. Nuevas masculinidades	122
5.3. El camino hacia la igualdad	123
5.3.1. Políticas de igualdad	123
5.3.2. Discriminación directa e indirecta	123
5.3.3. Transversalidad de género o <i>mainstreaming</i>	124
5.3.4. Acción positiva	124
5.4. Marco legal de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en los diferentes niveles de intervención	127
5.4.1. Marco legal en el ámbito internacional	127
5.4.2. Principio de igualdad de oportunidades en la Unión Europea	127
5.4.3. Igualdad en el ámbito nacional	127
5.4.4. Organismos institucionales para la igualdad	129
5.5. Perspectiva o enfoque de género	129
5.5.1. Fase de diagnóstico	130
5.5.2. Fase de planificación	130
5.5.3. Fase de ejecución	132
5.5.4. Fase de evaluación	132
5.6. Lenguaje sexista	132
5.7. Publicidad sexista	134
5.8. Violencia de género	135
Resumen	137
Test de autoevaluación	138
Lee y debate en clase	140
Para investigar	142
Para reflexionar	142
Para ampliar	143

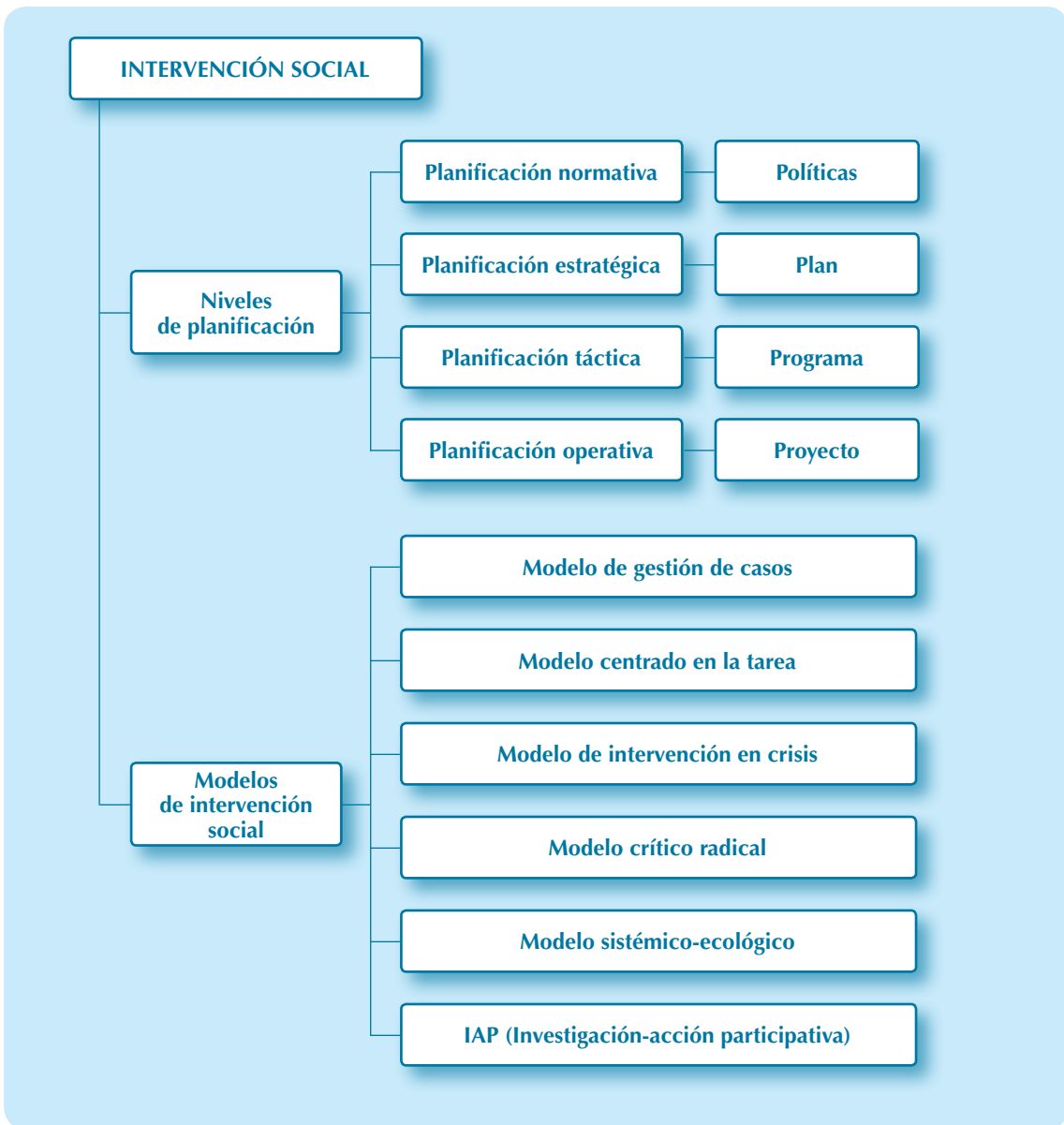
6. EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL Y GESTIÓN DE CALIDAD	145
Objetivos	145
Mapa conceptual	146
Glosario	146
6.1. Introducción	147
6.2. Evaluación del proyecto de intervención social	147
6.2.1. Definición de <i>evaluación</i>	148
6.2.2. Criterios de evaluación	149
6.2.3. Tipos de evaluación	150
6.2.4. Para qué evaluar	152
6.3. Técnicas y herramientas para la evaluación	152
6.4. Proceso de evaluación	153
6.5. Evaluación en las diferentes fases del proyecto	154
6.5.1. Evaluación del diagnóstico	154
6.5.2. Evaluación de la planificación y diseño	154
6.5.3. Evaluación del proceso	155
6.5.4. Evaluación de resultados	155
6.5.5. Indicadores de evaluación de resultados	155
6.6. Informe final	159
6.7. Memoria	160
6.8. Las TIC y su uso en la presentación de informes y evaluaciones	160
6.9. Calidad y excelencia en el campo de la intervención social	161
6.9.1. Concepto de <i>calidad</i>	161
6.9.2. Qué es un sistema de calidad	161
6.9.3. Por qué implantar sistemas de gestión de calidad	162
6.10. Gestión de calidad como mejora continua	162
6.11. Gestión de calidad como gestión por valores	163
6.12. Marco legal: normas ISO	163
6.13. Modelos de evaluación de la calidad de la organización: el modelo EFQM	164
6.14. Norma ONG calidad	165
Resumen	166
Proyecto 6.1	167
Test de autoevaluación	167
Para investigar	168
Para ampliar	169

La intervención social

Objetivos

- ✓ Comparar diversos modelos teóricos de intervención social.
- ✓ Identificar los diferentes niveles de planificación en la intervención social.
- ✓ Reconocer las fases del proceso de planificación.
- ✓ Determinar los elementos fundamentales de la planificación.
- ✓ Analizar los diferentes actores de un proceso de intervención social.
- ✓ Conocer diversas herramientas útiles para la toma de decisiones.

Mapa conceptual



Glosario

Esperanza de vida. Estimación del número de años que vivirá una determinada población si las circunstancias no varían.

Estado de bienestar. Puede ser definido como aquel en el que sus ciudadanos tienen garantizados sus derechos civiles, políticos y sociales.

Estereotipo. Pensamiento que existe sobre un determinado grupo o colectivo, que debido a su reiterado uso termina por ser aceptado como cierto.

Holística. El holismo implica que las propiedades de un sistema no pueden ser conocidas con el mero análisis de sus partes de forma individual y separada, sino que las partes o componentes deben verse como un todo, que es mayor que la mera acumulación de las partes.

IAP. Investigación acción participativa. Método de investigación y aprendizaje de la realidad, basado en un análisis social con la participación activa de los grupos implicados.

OCDE. Organización para la cooperación y el desarrollo económico.

Paradigma. En el lenguaje cotidiano hace referencia al modelo o ejemplo que hay que seguir. En el lenguaje científico marca las pautas sobre lo que se debe estudiar, qué es lo que se debe preguntar la ciencia para encontrar respuestas a los problemas estudiados.

Prejuicio. Juicio negativo injustificado de una persona a la que se atribuyen los rasgos estereotipados, generalmente negativos, del grupo al que pertenece.

Tercer sector. Conjunto de organizaciones de carácter privado surgidas de la iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades que responden a criterios de solidaridad, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, según la definición incluida en el *Diccionario de Trabajo Social* de Fernández, T., De Lorenzo, R. y Vázquez, O.

1.1. Introducción

La intervención social no siempre ha sido ni se ha fundamentado en los mismos pilares que hoy se conocen. A lo largo del tiempo ha sufrido variaciones adaptándose a cada época y momento histórico y basándose en las creencias y paradigmas dominantes en cada periodo.



Figura 1.1
El ser humano es un ser social. Desde que nace comparte costumbres, tradiciones, lengua, normas y valores que interioriza y normaliza en su proceso de socialización

A lo largo de esta obra se guía a los lectores en el proceso de desarrollo de la planificación de las intervenciones y del conocimiento de las técnicas útiles durante todo el proceso.

La distribución de los contenidos se reparte en seis capítulos, que no deben ser vistos como capítulos independientes, sino como un proceso continuo de adquisición de conocimientos. En su conjunto, dichos conocimientos permitirán mejorar las habilidades de los y las profesionales del sector. Además, esto posibilitará sentar las bases para el desarrollo de futuras intervenciones con una base empírica que dote a todas las actuaciones del rigor científico necesario para la intervención de calidad.

A lo largo de este capítulo se desarrollará el concepto de *intervención social* a través de un breve recorrido por su historia. A continuación, se verán algunos de los modelos de intervención que han ido surgiendo fruto de las características sociales y políticas del momento. Y finalmente se explicarán algunas técnicas para ayudar en la toma de decisiones.

1.2. Qué es la intervención social

Una *intervención social* es una acción programada sobre un colectivo o grupo con el fin de provocar un cambio social para mejorar su situación.

La intervención consiste en una serie de actividades y tareas programadas con detalle y con una metodología de trabajo concreta destinadas a la consecución de un fin. Quiere esto decir que la intervención requiere del trabajo de profesionales que se han puesto de acuerdo para desarrollar dicha intervención.

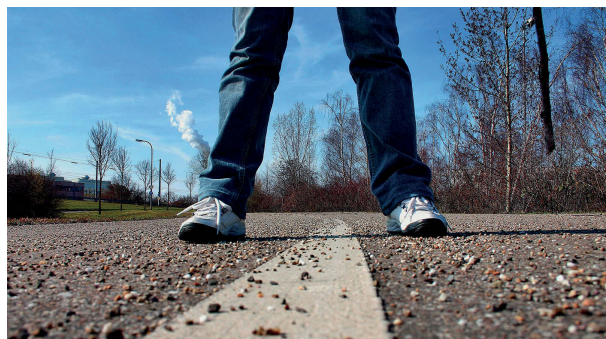


Figura 1.2
La intervención social parte de una idea de cambio



DEFINICIÓN

Intervención social

La intervención social es toda actividad profesional consciente, organizada, planificada y dirigida a actuar sobre una realidad social para estudiarla, analizarla, modificarla y cambiarla en la consecución de una mejora positiva.

Fuente: Diccionario de trabajo social, Fernández, T., De Lorenzo, R. y Vázquez, O. [eds.] 2012: 295.

De la *definición de intervención social* se pueden extraer las siguientes características:

- La actividad es consciente y organizada, con lo que se excluye todo apoyo informal o espontáneo.
- Se realiza con la finalidad de cambiar una situación actual hacia otra deseada.

La propuesta de intervención debe estar fundamentada en un diagnóstico social minuciosamente realizado que permita conocer la realidad del problema y su raíz.

**Figura 1.3**

La intervención social parte de una situación que se quiere cambiar hacia una situación que se establece como deseada

1.3. Concepto de *necesidad*

A lo largo de nuestro desarrollo, nos surgen una serie de necesidades que si no se cubren nos producen una sensación de frustración. Se puede definir entonces el problema social como la frustración de expectativas y aspiraciones de gran parte de la población.

El estudio de las necesidades humanas ha dado lugar a diferentes teorías. A continuación, se presenta una de las más conocidas sobre el proceso de generación de las necesidades.

1.3.1. Pirámide de necesidades de Maslow

Las necesidades individuales o de un determinado grupo no son siempre las mismas. Cada situación es diferente y según nuestro entorno y experiencia de vida tenemos unas necesidades u otras.

Maslow, a través de su pirámide de necesidades, establece una teoría en la que las necesidades se estructuran de manera jerárquica y a medida que se van cubriendo las del escalón más bajo, surgen nuevas necesidades.

Atendiendo a esta teoría, partimos de unas necesidades que no están cubiertas, y una vez cubiertas surgen otras nuevas necesidades que Maslow sitúa un peldaño más arriba en la pirámide de necesidades. Y así sucesivamente se irá escalando niveles de la pirámide.

- En la base de la pirámide se encuentran lo que Maslow denomina necesidades fisiológicas. Se trata del escalón más bajo de la estructura piramidal y hace referencia a las necesidades básicas del ser humano: comer, beber, dormir, etc.
- A continuación, se encuentran las necesidades de seguridad. Estas aparecen cuando están cubiertas las anteriores. Entre ellas se incluirían la vivienda, el empleo, etc.
- En el siguiente escalafón Maslow sitúa las necesidades sociales. Están relacionadas con la necesidad de pertenencia al grupo, de asociación, necesidad de sentirse en grupo, afecto.
- A continuación, están las necesidades de estima, relacionada con las necesidades de autoestima y reconocimiento personal.
- Finalmente, están las necesidades de autorrealización, que representa la necesidad de que cada persona pueda desarrollar su potencial.



Figura 1.4
Pirámide de necesidades de Maslow

Aunque no es la única de las teorías sobre el surgimiento de necesidades, sí se trata de una de las más conocidas. A través de ella se puede establecer un primer análisis de las necesidades de cada individuo o grupo.

1.4. Breve recorrido por la historia de la intervención social

A lo largo de la historia las comunidades han desarrollado diferentes formas de hacer frente a los problemas sociales. Se ha ido evolucionando desde un modelo de beneficencia hasta llegar a la actual forma de intervención. La manera de resolver los problemas sociales, tal y como se conoce ahora, no siempre ha sido así, sino que ha estado sujeta al contexto social y político de cada momento histórico. Incluso, conceptos como *pobreza*, *exclusión* o *vulnerabilidad* no existían como tales, o se limitaban a una definición que únicamente incluía la falta de recursos económicos.

En la época medieval, la ayuda se desarrollaba prioritariamente a través de la comunidad y la familia. Al mismo tiempo, los sistemas gremiales desarrollaron modelos de previsión y protección social para los pertenecientes al gremio. Cabe destacar también las acciones de caridad, destinadas a cubrir las necesidades más básicas de los marginados.

En la Edad Moderna se va desarrollando la beneficencia pública, cuyo protagonismo pasa a los ayuntamientos.

A partir de la Revolución francesa, y con la aparición de la defensa de valores como la igualdad, cambia la visión del marginado y empieza a verse como sujeto con derechos. Aparece la asistencia social y poco a poco el Estado comienza a tomar partido en los problemas de la pobreza y la marginación.

En este punto, se puede decir que se intenta dar respuesta a las necesidades más primarias. No se intenta mejorar la situación de las personas sino cubrir unas necesidades básicas. La ayuda es puntual y no tiene efectos duraderos.

Posteriormente, el desarrollo industrial trajo consigo un aumento de la marginación y de los problemas asociados al desarrollo desordenado de las grandes ciudades. Aparece un nuevo actor, la burguesía, que buscaba seguir manteniendo su nivel de vida.

Progresivamente, van apareciendo valores de solidaridad que promueven un cambio social y el desarrollo de distintas formas de acción social. Esto va a desembocar en los servicios sociales.

Hoy, la intervención social se realiza en diferentes campos y se considera primordial la participación de las personas en la propia intervención. Cuando se habla de participación se hace referencia a una participación plena, en la que las personas sean conscientes de lo que implica su participación y de la importancia de sentirse que parte activa de una comunidad.

1.5. Estado de bienestar

El estado de bienestar se puede definir como aquel en el que “sus ciudadanos tienen garantizados sus derechos civiles, políticos y sociales” (Fernández, T., De Lorenzo, R. y Vázquez, O. [eds.] 2012: 203).

No existe un acuerdo al situar los inicios del estado de bienestar, aunque casi todos los autores coinciden en fecharlo tras la Segunda Guerra Mundial.

El estado de bienestar surge en un momento en el que las instituciones existentes no eran capaces de solucionar los problemas derivados de la pobreza y la desigualdad generados por los ciclos de la economía. Era una realidad que el mercado era incapaz de corregir estos errores y garantizar una distribución más equitativa de los recursos. Todos estos problemas derivaban en un reparto desigual de los bienes y servicios, aumento de problemas de otro tipo, junto al surgimiento de nuevas necesidades a las que el estado se ve en la necesidad de dar respuesta.

Figura 1.5
El estado de bienestar
no se ha desarrollado
del mismo modo
en todos los países



1.5.1. Modelos de estados de bienestar: los tres mundos del estado de bienestar de Esping-Andersen

Por supuesto, el estado de bienestar no se ha desarrollado de la misma forma ni tuvo la misma evolución en los distintos países. Una de las principales diferencias entre los distintos tipos de estados de bienestar está en la disponibilidad de prestaciones a disposición de la población.

Se han realizado diferentes clasificaciones sobre los tipos de estados de bienestar. Una de las más conocidas es la desarrollada por Esping-Andersen sobre la que posteriormente se han hecho variaciones. Por supuesto, no está exenta de críticas y existen otras muchas clasificaciones. Para realizar su clasificación se basa principalmente en el grado de desmercantilización.

Por *desmercantilización* se entiende el grado de dependencia que tienen los servicios del estado del mercado, es decir, a mayor desmercantilización más independientes del mercado serán los servicios que ofrece el estado.

Esping-Andersen pone el acento en el equilibrio entre tres fuentes de provisión del bienestar: el mercado, la familia y el Estado, lo que le permite distinguir tres “régimenes del bienestar”:

- *Régimen liberal*: el Estado tienen un escaso papel en la provisión del bienestar y las prestaciones sociales son modestas, que se obtienen si se cumplen una serie de criterios. En este modelo, los ciudadanos son más dependientes del mercado y existe un bajo nivel de desmercantilización.
- *Régimen conservador*: los servicios pueden estar desmercantilizados, pero su cobertura no es universal.
- *Régimen socialdemócrata*: se caracteriza por que la desmercantilización y la universalización de los derechos sociales se extienden a todos los ciudadanos.

En el régimen conservador, según la clasificación de Esping-Andersen, se incluirán Francia, Italia, España, Alemania, Austria, Bélgica, y Portugal. Mientras que en el régimen liberal incluiríamos Irlanda, Reino Unido y en el socialdemócrata los países nórdicos.

Hay autores que incluyen un cuarto régimen denominado *régimen mediterráneo*, en el que se incluyen España, Italia y Portugal. Los países que se definen dentro de este régimen tienen en común el hecho de que la familia ha sido uno de los pilares fundamentales de la aportación de ayuda.

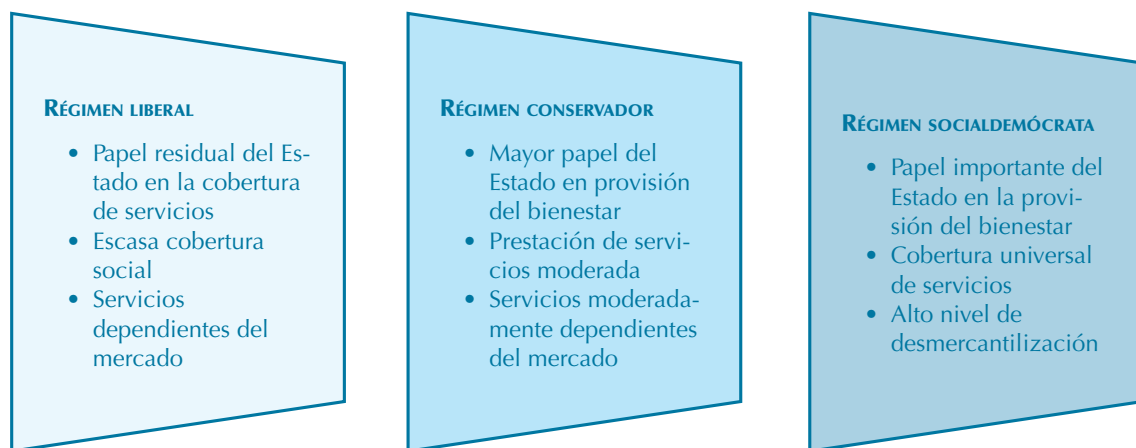


Figura 1.6
Modelos de estado de bienestar

Hoy en día son varios los autores que pronostican la desaparición del estado de bienestar y su incapacidad para hacer frente a las nuevas necesidades.

1.5.2. Realidad social actual: origen y características

El estado de bienestar español parece encontrarse ante una situación desconocida hasta ahora. Las tradicionales formas de intervención y provisión de servicios se están viendo alteradas y en ocasiones son incapaces de dar respuestas rápidas y adecuadas a los nuevos problemas.

Hoy, el tradicional sistema laboral, sobre el que se sustentaba la economía, se tambalea. El mercado laboral se ha vuelto tan flexible que ya no garantiza la seguridad laboral de las personas, y las instituciones no están preparadas para todos estos cambios. No saben cómo acometerlos y la sociedad sigue teniendo como principal modelo la gestión y mantenimiento a través de un empleo.

La ampliación de la cobertura universal de la sanidad, unido a hábitos de vida más saludables y la promoción de políticas de intervención en salud, ha conseguido aumentar los niveles de salud y prolongar la esperanza de vida en España. La mortalidad infantil se ha reducido a cifras mínimas, al tiempo que la esperanza de vida ha aumentado a niveles nunca antes conocidos. Actualmente, España tiene una de las esperanzas de vida más elevadas de los países de la OCDE. La natalidad se ha reducido y la población está cada vez más envejecida. Esto produce nuevos modelos de intervención y nuevos problemas sociales a los que hacer frente. Las familias ya no son los principales sustentadores.

La crisis económica de la primera década del siglo xx ha golpeado con fuerza a los sectores más desfavorecidos de la sociedad. Se ha producido un aumento en la brecha de la desigualdad entre los más ricos y los más pobres. Las clases medias han perdido poder adquisitivo y se ha visto reducida la franja de población que se encuentra en este tramo. Existe un aumento del tiempo libre y los ciudadanos son gente cada vez más conscientes de las consecuencias que los malos hábitos tienen sobre la salud.

Pero con las políticas de austeridad desarrolladas en toda Europa, tras la crisis financiera de la primera década del siglo xxi, es posible que existan consecuencias futuras que tardarán años en verse. Los más perjudicados por el ciclo económico han sido los colectivos más desfavorecidos y todo esto tendrá consecuencias futuras, en la salud, la educación la integración y en el entorno social de las futuras generaciones.

La sociedad tendrá que hacer frente a los viejos y nuevos problemas, al tiempo que las organizaciones del tercer sector tendrán un papel importante en este proceso.

1.6. Actores de la intervención social

En cualquier proceso de intervención social son varias los actores que intervienen. A continuación, se desarrollan cada uno de ellos.

1.6.1. Agentes

Por agente de la intervención social se conoce a todos los profesionales de la acción social; incluyendo a los trabajadores sociales, educadores, mediadores comunitarios, integradores sociales, animadores socioculturales, monitores y coordinadores de tiempo libre, informadores juveniles, líderes comunitarios, gestores de asociación, etc. Todos ellos tienen en común el desarrollo comunitario.

1.6.2. Colectivos destinatarios

La intervención social está destinada directamente a aquellos colectivos que, por sus circunstancias personales, psíquicas, físicas, socioeconómicas, etc., se encuentran en situación de vulnerabilidad en la sociedad. Algunos de estos colectivos pueden ser:

- Población inmigrante: por sus características personales se encuentran en una situación de vulnerabilidad, al ver dificultada su plena integración en la sociedad.
- Personas mayores.
- Diversidad cultural.
- Personas con discapacidad o que por su diversidad funcional tienen dificultades para el pleno ejercicio de sus derechos.
- Los menores especialmente vulnerables. Esta etapa es clave para el desarrollo y socialización de los niños y las niñas.
- Drogodependientes.
- Así como cualquier otro colectivo que por su especial situación vea mermados sus derechos de participación plena en la sociedad.



Figura 1.7
Colectivos

1.6.3. Niveles de intervención social

La intervención social se lleva a cabo a través de una serie de actuaciones que pueden desarrollarse en diferentes niveles de actuación. Por establecer una clasificación, se puede hablar de intervención individual, grupal o comunitaria:

- *Individual*: este tipo de intervención está destinada a aquellas personas que, por motivos de edad, sexo, origen étnico, enfermedad, discapacidad o pobreza ven mermados sus derechos de participación social, lo que puede influir en su integración plena. Se incluyen acciones formativas, de orientación laboral, seguimiento personalizado, etc.
- *Grupal*: estas actuaciones están destinadas a unidades grupales o colectivos con características especiales. Se pueden incluir entre ellos la educación familiar, las actividades de tiempo libre, etc.
- *Comunitaria*: destinada a mejorar y promocionar la vida en comunidad, fomentando el desarrollo de grupos activos que intervengan y participen en el desarrollo de su entorno.

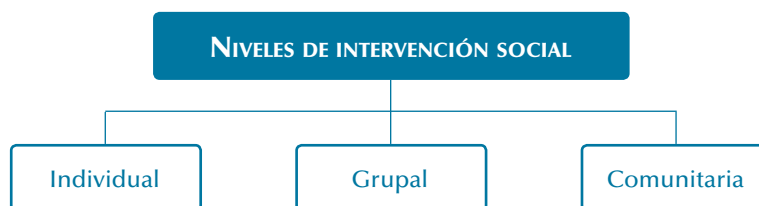


Figura 1.8
Niveles de intervención social

Lee y debate en clase

“Los estereotipos son pensamientos que existen sobre un determinado grupo o colectivo, que debido a su reiterado uso termina por ser aceptado como cierto” (Fernández, T., De Lorenzo, R. y Vázquez, O. [eds.] 2012: 206).

Los *estereotipos sociales* son una serie de creencias sobre las características que poseen un conjunto de personas, por el simple hecho de pertenecer a un grupo, es decir, se dan por ciertas dichas características y se atribuyen directamente a las personas que pertenecen a un determinado grupo. Estos estereotipos son interiorizados y asentados, o modificados a través del proceso de socialización.

Por *aculturación* se entiende el cambio que se produce en la cultura a través del contacto directo y continuado entre los grupos. Este proceso contribuye a romper esa serie de creencias evitando los prejuicios que provocan.

En el siguiente código QR se puede leer una entrevista a varias representantes de la asociación de gitanas feministas por la diversidad, en la que se habla sobre varios temas relacionados con los prejuicios sociales que existen hacia la población gitana.

Lee detenidamente la entrevista y visiona el vídeo que la acompaña. A continuación, debatid en clase sobre el problema de mantener socialmente determinados estereotipos y los prejuicios sociales que pueden producir.



Temas para debatir:

- ¿Qué os ha aportado la entrevista?
- ¿Ha influido de alguna manera en la imagen previa que tenáis sobre el colectivo?
- ¿Qué es lo que más os ha llamado la atención?
- ¿Qué consecuencias creéis que tienen los estereotipos en el desarrollo de la integración de los grupos?

1.7. Modelos de intervención social

Un *modelo de intervención* puede ser definido como la forma de ver y de actuar en un caso concreto. En el desarrollo de la historia de la intervención social han ido surgiendo diferentes modelos de intervención, algunos de los cuales perduran en el tiempo, mientras otros han sido sustituidos.

DEFINICIÓN



Modelo de intervención social

El *Diccionario de trabajo social* define *modelo de intervención social* como “la estrategia de intervención que ha sido aplicada, evaluada y validada rigurosamente y que puede replicarse en lo general en otro contexto con los mismos resultados”.

Fuente: Fernández, T., De Lorenzo, R. y Vázquez, O. (eds.) 2012: 340.