

UDS

LIBRO

TRABAJO SOCIAL III

TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA CUARTO CUATRIMESTRE

Marco Estratégico de Referencia

ANTECEDENTES HISTORICOS

Nuestra Universidad tiene sus antecedentes de formación en el año de 1979 con el inicio de actividades de la normal de educadoras “Edgar Robledo Santiago”, que en su momento marcó un nuevo rumbo para la educación de Comitán y del estado de Chiapas. Nuestra escuela fue fundada por el Profesor de Primaria Manuel Albores Salazar con la idea de traer Educación a Comitán, ya que esto representaba una forma de apoyar a muchas familias de la región para que siguieran estudiando.

En el año 1984 inicia actividades el CBTiS Moctezuma Ilhuicamina, que fue el primer bachillerato tecnológico particular del estado de Chiapas, manteniendo con esto la visión en grande de traer Educación a nuestro municipio, esta institución fue creada para que la gente que trabajaba por la mañana tuviera la opción de estudiar por las tarde.

La Maestra Martha Ruth Alcázar Mellanes es la madre de los tres integrantes de la familia Albores Alcázar que se fueron integrando poco a poco a la escuela formada por su padre, el Profesor Manuel Albores Salazar; Víctor Manuel Albores Alcázar en septiembre de 1996 como chofer de transporte escolar, Karla Fabiola Albores Alcázar se integró como Profesora en 1998, Martha Patricia Albores Alcázar en el departamento de finanzas en 1999.

En el año 2002, Víctor Manuel Albores Alcázar formó el Grupo Educativo Albores Alcázar S.C. para darle un nuevo rumbo y sentido empresarial al negocio familiar y en el año 2004 funda la Universidad Del Sureste.

La formación de nuestra Universidad se da principalmente porque en Comitán y en toda la región no existía una verdadera oferta Educativa, por lo que se veía urgente la creación de una institución de Educación superior, pero que estuviera a la altura de las exigencias de los jóvenes que tenían intención de seguir estudiando o de los profesionistas para seguir preparándose a través de estudios de posgrado.

Nuestra Universidad inició sus actividades el 18 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en Puericultura, contando con dos grupos de

cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a nuestras propias instalaciones en la carretera Comitán – Tzimol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el Corporativo UDS, este último, es el encargado de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y Educativos de los diferentes Campus, Sedes y Centros de Enlace Educativo, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca a nivel nacional e internacional.

Nuestra Universidad inició sus actividades el 18 de agosto del 2004 en las instalaciones de la 4ª avenida oriente sur no. 24, con la licenciatura en Puericultura, contando con dos grupos de cuarenta alumnos cada uno. En el año 2005 nos trasladamos a nuestras propias instalaciones en la carretera Comitán – Tzimol km. 57 donde actualmente se encuentra el campus Comitán y el corporativo UDS, este último, es el encargado de estandarizar y controlar todos los procesos operativos y educativos de los diferentes campus, así como de crear los diferentes planes estratégicos de expansión de la marca.

MISIÓN

Satisfacer la necesidad de Educación que promueva el espíritu emprendedor, aplicando altos estándares de calidad Académica, que propicien el desarrollo de nuestros alumnos, Profesores, colaboradores y la sociedad, a través de la incorporación de tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

VISIÓN

Ser la mejor oferta académica en cada región de influencia, y a través de nuestra Plataforma Virtual tener una cobertura Global, con un crecimiento sostenible y las ofertas académicas innovadoras con pertinencia para la sociedad.

VALORES

- Disciplina
- Honestidad
- Equidad
- Libertad

ESCUDO



El escudo de la UDS, está constituido por tres líneas curvas que nacen de izquierda a derecha formando los escalones al éxito. En la parte superior está situado un cuadro motivo de la abstracción de la forma de un libro abierto.

ESLOGAN

“Mi Universidad”

ALBORES



Es nuestra mascota, un Jaguar. Su piel es negra y se distingue por ser líder, trabaja en equipo y obtiene lo que desea. El ímpetu, extremo valor y fortaleza son los rasgos que distinguen.

TRABAJO SOCIAL III

Objetivo de la materia:

Analizar críticamente los fenómenos y procesos sociales inmersos en determinados contextos económicos, políticos, sociales y culturales, para formular y llevar a la práctica propuestas de investigación, planeación, metodología y técnica, con enfoque de participación social, la construcción de ciudadanía y el respeto a la diversidad.

Criterios de Evaluación:

No	Concepto	Porcentaje
2	Actividades web escolar	30%
3	Actividades Áulicas	20%
4	Examen	50%
Total de Criterios de evaluación		100%

UNIDAD I

NECESIDADES, PROBLEMAS Y RECURSOS

- 1.1 El concepto de necesidad y su distinción de figuras afines.
- 1.2 Teorías y estudios sobre la clasificación de las necesidades.
- 1.3 Teoría de las representaciones sociales.
- 1.4 Teoría de la acción social.
- 1.5 Las necesidades en el ámbito del Trabajo Social.
- 1.6 Los problemas sociales: Concepto, origen y características.
- 1.7 Clasificación de problemas sociales desde la perspectiva del Trabajo Social.
- 1.8 Los recursos sociales: Concepto y características.
- 1.9 Clasificación de los recursos sociales.
- 1.10 Recursos sociales y Trabajo Social.
- 1.11 Campos emergentes de trabajo social.
- 1.12 ¿Cómo entendemos las problemáticas y los campos emergentes los trabajadores sociales?

UNIDAD II

LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA

- 2.1 ¿Qué es y cuáles son las características de la intervención en Trabajo Social?
 - 2.1.1 Objeto del Trabajo Social.
 - 2.1.2 Objetivos generales del Trabajo Social.
 - 2.1.3 Ética del Trabajo Social.
 - 2.1.4 La Epistemología en Trabajo Social.
 - 2.1.5 Perspectiva Globalizadora.
 - 2.1.6 Ámbitos de intervención y áreas profesionales.
- 2.2 ¿Para qué intervenir en trabajo social desde la calidad integrada en las organizaciones de servicios sociales y de bienestar social?
 - 2.2.1 Consideraciones previas.
 - 2.2.2 Intervención profesional orientada a mejorar la calidad de vida de los usuarios.
 - 2.2.3 Intervención profesional orientada a mejorar la calidad de servicio.

UNIDAD III

MODELOS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

- 3.1 Diseño y construcción de modelos.
- 3.2 Conceptualización de modelo.
- 3.3 El concepto del modelo en la ciencia.
- 3.4 El concepto de modelo en el Trabajo Social.
- 3.5 Conceptualización y estructura del modelo en Trabajo Social.
- 3.6 Diferentes modelos de intervención en el Trabajo Social:
 - 3.6.1 Modelo Psicodinámico.
 - 3.6.2 Modelo de modificación de conducta.
 - 3.6.3 Modelo de intervención en crisis.
 - 3.6.4 Modelo Centrado en la Tarea.
 - 3.6.5 Modelo Humanista/ Existencialista.
 - 3.6.6 Modelo Critico/ Racional.
 - 3.6.7 Modelo de Gestión de Casos.
 - 3.6.8 Modelo Sistémico.
- 3.7 Modelos y práctica profesional.

UNIDAD IV

PROPUESTA DE MODELOS DE INTERVENCIÓN EN LO SOCIAL

- 4.1 Modelos de intervención en violencia familiar, una perspectiva desde el Trabajo Social.
 - 4.1.1 Los modelos en el problema de violencia familiar.
 - 4.1.2 Enfoque Teórico y Metodológico de los Modelos de Intervención en Violencia Familiar.
- 4.2 Modelo para el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía y el liderazgo femenino.
 - 4.2.1 Teoría de Género.
 - 4.2.2 Análisis de la realidad social, diagnóstico de la problemática o situación.
 - 4.2.3 Técnicas.
 - 4.2.4 Espacios y Sujetos de Intervención.
- 4.3 Modelo de intervención: programa fondos regionales indígenas, comisión nacional para el desarrollo de los pueblos indígenas.
 - 4.3.1 Política Pública.
 - 4.3.2 Política Social.
 - 4.3.3 Política Económica.
 - 4.3.4 Política Cultural.

INDICE

UNIDAD I	11
NECESIDADES, PROBLEMAS Y RECURSOS	11
1.1 El concepto de necesidad y su distinción de figuras afines	11
1.3 Teoría de las representaciones sociales	24
1.4 Teoría de la acción social	26
1.5 Las necesidades en el ámbito del Trabajo Social	29
1.6 Los problemas sociales: Concepto, origen y características.....	33
1.7 Clasificación de problemas sociales desde la perspectiva del Trabajo Social	38
1.8 Los recursos sociales: Concepto y características	40
1.9 Clasificación de los recursos sociales	43
1.10 Recursos sociales y Trabajo Social	45
1.11 Campos emergentes de trabajo social	47
1.12 ¿Cómo entendemos las problemáticas y los campos emergentes los	
trabajadores sociales?.....	48
UNIDAD II	54
LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA	
.....	54
2.1 ¿Qué es y cuáles son las características de la intervención en Trabajo Social?	
.....	54
2.2 ¿Para qué intervenir en trabajo social desde la calidad integrada en las	
organizaciones de servicios sociales y de bienestar social?.....	58
UNIDAD III	65
MODELOS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL	65
3.1 Diseño y construcción de modelos	65
3.2 Conceptualización de modelo	66
3.3 El concepto del modelo en la ciencia	72
3.4 El concepto de modelo en el Trabajo Social	74
3.5 Conceptualización y estructura del modelo en Trabajo Social.....	78
3.6 Diferentes modelos de intervención en el Trabajo Social.....	80
3.7 Modelos y práctica profesional	120
UNIDAD IV	121
PROPUESTA DE MODELOS DE INTERVENCIÓN EN LO SOCIAL	121

4.1 Modelos de intervención en violencia familiar, una perspectiva desde el Trabajo Social	121
4.2 Modelo para el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía y el liderazgo femenino	128
4.3 Modelo de intervención: programa fondos regionales indígenas, comisión nacional para el desarrollo de los pueblos indígenas	140
Bibliografía	153
Sugerencias de Videos Académicos.....	153

UNIDAD I

NECESIDADES, PROBLEMAS Y RECURSOS

1.1 El concepto de necesidad y su distinción de figuras afines

El hombre en su proceso histórico y en su relación con el entorno experimenta una serie de necesidades. Necesidades que pueden estar en función de su naturaleza como ser vivo o en función del contexto social para ser admitido dentro de ese entorno. Numerosas son las referencias que podrían encuadrarse dentro de este término. Pero si ese concepto es llevado a cualquier otra ciencia, podría variar de forma importante, pues en economía, derecho, filosofía o incluso en el ámbito del Trabajo Social el concepto de necesidad es distinto, porque existen tantas definiciones como autores han escrito sobre el tema. En este sentido, la necesidad ha sido abordada desde distintas disciplinas:

- **Desde una perspectiva biológica.** Considera la necesidad como la privación de aquellos elementos necesarios para la vida. Se basa en las necesidades fisiológicas, en las básicas para subsistir. Así, en este sentido, se pueden destacar necesidades como vestido, alimento, oxígeno. Es lo que podríamos considerar como teorías existencialistas.
- **Desde una perspectiva psicológica.** La necesidad aparece relacionada con la motivación, de tal forma que la necesidad es el motor que mueve al individuo, el que lo motiva. En este sentido, se entiende como necesidad la tendencia que tiene toda persona a hacer algo para satisfacerla.
- Desde la perspectiva filosófica. Se entiende por necesidad la relación causal que une a dos seres o dos fenómenos tanto en el plano natural como en el plano ideal/formal. Por ejemplo, si nacemos, necesariamente tenemos que morir, ya que existe un vínculo causal entre ambos momentos. En definitiva, estamos ante una secuencia de hechos que tienen que suceder necesariamente.
- Desde una perspectiva jurídica. La existencia de necesidad se vincula al reconocimiento de los derechos sociales en el ordenamiento jurídico de un país, lo que permitirá su reconocimiento legal y la posibilidad de ser exigidos ante los tribunales. A esta cuestión le dedicaremos un estudio posterior.
- Desde una perspectiva económica. Es desde la que se ha realizado un mayor número de análisis de estas cuestiones. Permitiría establecer una relación entre

necesidad y los medios que nos van a permitir prevenir situaciones de carencias o subsanarlas. En este contexto, se considera que las necesidades humanas tienen dos peculiaridades de gran importancia económica:

- a) Pueden ser mitigadas o satisfechas por objetos diferentes del inicialmente apetecido. En definitiva, no existe una relación causaefecto entre una sola necesidad y un solo medio para satisfacerla, ya que ante una carencia se crean varios instrumentos para cubrirla.
- b) Es imposible satisfacerlas todas de forma global y definitiva, ya que son múltiples, se reproducen y aparecen otras nuevas. Esa es la explicación de por qué gran parte de la población mundial no encuentra forma de satisfacer sus necesidades básicas.

Dadas esas circunstancias, las necesidades pueden tener un doble carácter:

- Por un lado, es una situación de malestar, en el sentido de que la existencia de una necesidad que no puede ser satisfecha genera una sensación de malestar para aquel que la padece. Pero esta afirmación sólo puede hacerse para las necesidades insatisfechas, porque aquellas que son satisfechas no generan ese malestar.
- Por otro, las necesidades han sido el motor que han provocado la evolución del hombre en la tierra, porque el interés por satisfacerlas ha hecho que la sociedad se movilice para encontrar los medios necesarios. Así, si tenemos necesidad de vivienda, habrá sujetos (públicos y privados) en la sociedad que las construyan para que otros las puedan disfrutar y eliminar esa necesidad.

Dicho de otro modo, la existencia de necesidades insatisfechas es, por una parte, causa de malestar individual y social, pero por otra, es también un estímulo para el progreso material, es decir, para la producción de nuevos medios que satisfagan necesidades. Pero esto no significa que la finalidad de la producción económica sea directa y exclusivamente la satisfacción de las necesidades ajenas. En este sentido, la producción de bienes no sólo comporta beneficios para la persona que sufre necesidades y que a través de estos bienes logra satisfacerla; también el empresario que percibe un precio por ese bien producido obtiene beneficio; igualmente el trabajador que realiza el bien que satisface la necesidad del tercero tiene un puesto de trabajo, y además percibe un salario por él. Como se ve, larga e infinita es la cadena de beneficios que la existencia de una necesidad conlleva, no

sólo para aquel que la sufre, sino para todas y cada una de las personas que de una manera u otra se encuentran implicadas en la satisfacción de esa necesidad.

Numerosas son las teorías y definiciones que se ocupan de la cuestión. Por ello, y lejos de querer presentar aquí todas estas descripciones, utilizaremos un concepto clásico, que engloba a la mayoría de los autores. Así vamos a definir la necesidad como «carencia de algo». En este caso estamos ante un aspecto claramente negativo del término, pues supone la falta de algo, físico o psíquico, que no nos permite tener plenitud. En este sentido, la existencia de necesidad conlleva una privación de aquellos bienes primarios cuya inexistencia no nos permitiría subsistir, como de otros que son fruto de nuestra integración en la sociedad, y que nos vienen dados.

Para matizar más esta definición hay que precisar que no podemos entender que estas carencias o carestías se presenten exclusivamente en el ámbito de lo físico, de lo fisiológico. Así, la falta de alimentos, vestidos, vivienda, iría encuadrada en este grupo, pero no son las únicas. Si sólo nos basamos en esto, podría decirse que la necesidad tiene exclusivamente una valoración económica. En este ámbito entrarían todas aquellas teorías que establecen que los pobres o necesitados de una sociedad son aquellos que están por debajo de un determinado nivel de renta o pobreza. El que tenga necesidades físicas será considerado pobre.

Sin embargo, el término «necesidad» que aquí manejamos no es un concepto meramente económico, que nos permitiría establecer una correspondencia entre la necesidad y aquellos bienes que la satisfarían, y que pueden ser cuantificados económicamente. De acuerdo con las teorías más recientes, la carestía que provoca la necesidad también debe acoger la falta de ciertos bienes o valores que pertenecen al ámbito de lo psicológico o de lo psíquico. Es decir, existen necesidades humanas que son tan básicas y fundamentales como éstas. En este sentido, la integración en la sociedad, el afecto o reconocimiento de los sujetos en el grupo en el que están inmersos también pueden ser calificados como necesidades.

Por lo tanto, entendemos por necesidad aquella carencia de algo necesario para nuestro bienestar, para el desarrollo de la persona, de forma que si no se posee, se produce una situación de malestar en la persona que la sufre, y el impulso (o motivación) de hacer algo para subsanarlo. La necesidad se configura como la carencia de algo, de carácter físico o

psíquico, que no nos permite obtener la plenitud. En este sentido, avanzamos hacia un concepto más amplio que el exclusivamente económico, y que nos coloca la necesidad en un determinado contexto, en una estructura social.

Una vez establecido ya un concepto de esta institución, sería conveniente distinguir la necesidad de otros conceptos afines, que pueden inducir a error, como pueden ser el deseo, las demandas o el recurso.

En cuanto al deseo, el elemento clave para establecer la línea de división es la percepción que de ambos llevan a cabo las personas. Así, mientras que la necesidad opera en el ámbito de lo empírico, y por tanto obedece a criterios objetivos que son fácilmente mensurables y contrastables en la realidad, no sucede lo mismo en el caso de los deseos. Respecto a estos últimos, es algo más ocasional que depende de cada persona. Es decir, se sitúan en el ámbito de lo subjetivo. Así puede ser acogido que, «a diferencia de “desear” o “querer”, “necesitar” no es un verbo intencional, aparentemente. Lo que necesito no depende del pensamiento o del funcionamiento de mi cerebro... sino de cómo es el mundo».

En definitiva, podría admitirse que el deseo es algo más cercano a la libertad, a la independencia, a la autonomía, pues es el sujeto el que decide; por el contrario, en el caso de las necesidades dicha libertad quiebra, en la medida en la que el sujeto debe regirse por las pautas establecidas en el contexto social en el que está inmerso, ya que esas necesidades básicas son establecidas socialmente y sólo tendrán tal consideración si empíricamente pueden ser valoradas.

En ámbitos políticos y administrativos, el término que se emplea con más frecuencia es el de demanda. Las decisiones políticas se basan más en las demandas de la población que en investigaciones sobre necesidades reales. Esta demanda puede manifestarse a través de cartas, manifestaciones, peticiones, acciones sociales, elecciones, campañas públicas, etc.

Las necesidades es un concepto más popular entre los planificadores e investigadores académicos, pero que en definitiva no hacen más que ser el origen de la demanda que posteriormente realizan los ciudadanos ante las instituciones políticas o administrativas. En definitiva, el ciudadano que sufre una necesidad o cree que otros la sufren, demanda

ante las instancias públicas la solución y cobertura de la misma. Si no existieran necesidades insatisfechas, no se produciría la demanda.

Dicho lo anterior, y entendiendo la necesidad como carencia de algo, podríamos quedarnos en una situación no terminada, inacabada. También hay que tener en cuenta la potencialidad humana, que es la posibilidad individual y colectiva de poderla satisfacer. Es lo que se llama recurso, algo también distinto de la necesidad. Así, en la medida en la que existen necesidades o carencias de algo que sufre una persona o varios colectivos de una sociedad, se motiva al resto y se les moviliza para la cobertura de esa carencia.

En este caso, el recurso es el medio que se utiliza en la sociedad para eliminar esa privación, o, dicho de otra manera, es la capacidad de las civilizaciones para crear los instrumentos necesarios que eliminen esa insatisfacción que sufren determinados individuos. A este concepto dedicaremos un estudio posterior. (García, 2014).

1.2. Teorías y estudios sobre la clasificación de las necesidades

Podemos encontrar tantas clasificaciones, como autores se han ocupado de estas materias. Lejos de querer aquí exponer todas ellas, nos vamos a referir a aquellas que han sido más importantes y han tenido más seguidores. Asimismo, nos centraremos en todas aquellas clasificaciones y teorías que han tenido un mayor desarrollo en el ámbito del Trabajo Social, y que un futuro profesional de este ámbito debe conocer. Lo haremos de forma sucinta, breve, exponiendo aquellas cuestiones más relevantes, pues un análisis en profundidad de todas estas materias podría exceder de un trabajo de estas características.

Teoría humanista o jerárquica de necesidades según Maslow

Según este autor, las necesidades del ser humano están jerarquizadas y escalonadas de forma que cuando quedan cubiertas las necesidades de un orden es cuando se empiezan a sentir las necesidades del orden superior. Maslow definió en su pirámide las necesidades básicas del individuo de una manera jerárquica, colocando las necesidades más básicas o simples en la base de la pirámide y las más relevantes o fundamentales en la cima de la pirámide. Sin embargo, no siempre es necesario que las necesidades más bajas sean satisfechas para que surjan las más elevadas, sino que es posible que ambas coexistan, pero las básicas predominarán sobre las superiores.

Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, mientras que el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo. Por decirlo de alguna manera, las primeras son congénitas, se nace con ellas, mientras que las otras son adquiridas, se van produciendo con el desarrollo del individuo. Dado lo expuesto, las necesidades básicas requieren para su satisfacción un periodo de tiempo más corto, mientras que las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo.

Los escalones diseñados por Maslow serían:

- **Necesidades fisiológicas básicas:** Es el escalón más bajo, el inicial. Son necesidades básicas para mantener la salud.

Dentro de éstas, las más evidentes son:

1. Necesidad de respirar, beber agua y alimentarse.
2. Necesidad de dormir, descansar, eliminar los desechos.
3. Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.

En el ámbito del Trabajo Social iría unido a los servicios sociales básicos, incluso muy cercano a lo que sería la beneficencia. Con estos mecanismos se pretenden cubrir las necesidades básicas que sufren los individuos para subsistir. Es lo que pretende situarse en el ámbito de los denominados umbrales de pobreza, es decir, intentar que la persona tenga un bienestar social relativo al cubrir las necesidades básicas para subsistir.

- **Necesidad de seguridad y protección:** Éstas surgen cuando las necesidades fisiológicas comienzan a ser satisfechas. Cuando el ser humano tiene ya cubiertas estas necesidades, empieza a preocuparse por la seguridad de que las va a seguir teniendo cubiertas en el futuro y por la seguridad frente a cualquier daño. En estos momentos la persona se preocupa por el mantenimiento de esa situación, de esta tranquilidad. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido. La seguridad se puede realizar bien de forma preventiva, para evitar un daño, o bien mediante la asistencia específica, una vez que el daño se ha producido. Dentro de ellas se encuentran:

1. Seguridad física y de salud.
2. Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.
3. Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

- **Necesidad de afecto y pertenencia a grupos:** Como es sabido, todos los individuos se integran en la sociedad. En estos casos, lo que se busca es la cobertura de necesidades en el ámbito social.

Una vez que la persona se siente físicamente segura, empieza a buscar la aceptación social; quiere identificarse y compartir las aficiones de un grupo social y quiere que este grupo lo acepte como miembro. Tiene que ver con el reconocimiento del grupo en el que estamos inmersos.

El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Estos objetivos son los de integración social y solidaridad social. Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. Entre éstas se encuentran: la amistad, el afecto y el amor.

- **Necesidad de estima y reconocimiento:** Para toda persona es imprescindible, emocionalmente, sentirse apreciado, estimado, tener cierto prestigio y destacar dentro del contexto de su grupo social. Asimismo, esta necesidad incluye el respeto a uno mismo y el valor propio ante los demás. El hombre, por su naturaleza, necesita ser importante. Ante esto, Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.
 1. La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos como confianza, competencia, logros, independencia y libertad.
 2. La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, fama...

Cuando la persona está integrada en grupos sociales, empieza a sentir la necesidad de obtener prestigio, éxito, alabanza de los demás. Es por ello por lo que surgen estas necesidades vinculadas al reconocimiento de los demás, pero también de uno mismo.

- **Necesidad de autorrealización:** Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización». Son las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de

la jerarquía. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, al menos hasta cierto punto.

Las personas que tienen cubiertos todos estos escalones llegan a la culminación y desean sentir que están dando de sí todo lo que pueden. No todas las personas sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual, un nivel de plena felicidad o armonía. Pero en definitiva esto se plantea porque existen personas que nunca van a ver colmadas sus necesidades; están en un proceso continuo de búsqueda y satisfacción.

Estas teorías fueron plasmadas por Maslow en una pirámide, en la que de forma jerárquica establece todas esas necesidades, situando en la base a las primarias y en la cúspide a la que acabamos de analizar.



Asimismo, las necesidades de autorrealización también son denominadas *alocéntricas*:

- Estéticas.
- Conocimiento.
- Religiosas.

Las de ego y sociales podrían quedar englobadas en las denominadas «necesidades *egocéntricas*»:

- Estima social.
- Afecto.
- Pertenencia.

Por último, las de los escalones más bajos (de seguridad y fisiológicas básicas) podrán ser denominadas «necesidades biológicas»:

- Alimento.
- Procreación.
- Seguridad.

Necesidades básicas e instrumentales. Teoría universalista de las necesidades humanas (L. Doyal y I. Gough, y M. Max-Neef)

Parten de una concepción del hombre como agente social (y moral). El ser humano participa activamente en la sociedad y se integra en ella para conseguir unos fines propios, unos objetivos. En este sentido, el daño es la imposibilidad de poder actuar y participar en la sociedad para conseguir esos fines. Basándose en esas premisas, dividen las necesidades en básicas e intermedias.

Así, nos encontraremos con unas primarias o básicas, de carácter vital, sin las cuales el individuo no podría subsistir. Para estos autores las necesidades básicas serán condiciones previas universalizables para la participación social y la persecución de fines propios. En este sentido, podemos destacar el alimento, oxígeno, agua, higiene, protección frente al dolor y enfermedad, entre otras. Estas necesidades básicas son de tal importancia que en el caso de que nos falten no podríamos subsistir, lo que se puede comprobar objetivamente. Es decir, que cuando una persona sufre la carencia de esas necesidades básicas, que se pueden valorar objetivamente, ya que son mínimos vitales, no podría desarrollarse e incluso llegaría a extinguirse. Por lo tanto, las necesidades básicas serían los factores objetivos indispensables para la supervivencia y la integridad psicofísica de los seres humanos. Para Doyal y Gough estas necesidades básicas son la salud física y la autonomía personal.

En cuanto a sus características, hay que precisar dos: objetividad y universalidad. Por lo que se refiere a esta comprobación objetiva, deriva del hecho de que estamos hablando de datos empíricos referidos a personas reales. Es decir, se establecen unos criterios que se comprueban en la práctica y respecto a unas personas identificables. Podría admitirse que lo que se necesita no depende de la persona sin más, sino de la estructura social en la que está inmerso y que impone unos niveles mínimos.

Pero además hay que tener en cuenta que todas ellas son universales, en la medida en que cualquier persona, con independencia de la sociedad y momento histórico en el que viva, debe satisfacerlas para poder subsistir. Si bien hay que matizar que la forma de provisión de esa necesidad, o, dicho de otra manera, la forma de cubrir esa necesidad puede variar de una persona a otra, o en un estadio social distinto. Por ejemplo, todos tenemos necesidad de alimento, agua, vivienda, pero la forma de llevarlo a cabo, o incluso la cuantía necesaria para la satisfacción de esa necesidad, varía de unos a otros. Por lo tanto, habría que distinguir en estos casos entre los medios suficientes para satisfacerla, que tienen carácter indeterminado, en la medida en la que varían de unos individuos a otros; y entre la necesidad propiamente dicha, de carácter universal y claramente determinada de esa necesidad, que sería sin más el tener acceso a esos bienes mencionados (alimentos, vivienda...).

Junto a esas primarias, nos encontramos con un segundo grupo de necesidades: las denominadas intermedias, que permiten satisfacer las básicas. Se trata de unos objetivos más específicos, tales como alimentos adecuados y agua limpia; alojamiento adecuado; ambiente de trabajo sin riesgos; atención sanitaria adecuada; enseñanza adecuada; seguridad física y económica... Al igual que sucede con las anteriores, están también valoradas objetivamente, e igualmente son universales, en la medida en que existen en cualquier sociedad, si bien en estos casos el desarrollo de la estructura social en la que estemos inmersos puede incidir en la magnitud y valoración de la necesidad. Es lo que ellos denominaban satisfactores.

Existen otros autores, seguidores de sus teorías, como M. Maslow, economista y político chileno. Éste distingue entre necesidades instrumentales o satisfactores y necesidades absolutas. En este caso, las segundas son las que hemos denominado básicas. Éstas no necesitarían justificarse; se deben dar para que la persona se desarrolle física y psíquicamente, de forma que tienen como fin el sobrevivir. Junto a éstas, las instrumentales son aquellas que se necesitan para conseguir las básicas. Dicho de otra manera, son el medio o instrumento que nos permitirá acceder a las básicas. Son contingentes a las anteriores, de forma que ser el medio adecuado para cubrir esas carencias absolutas o necesarias es la justificación de su existencia. Por lo tanto, la función instrumental que llevan a cabo respecto a las necesidades básicas son las que permiten que podamos hablar de ellas como necesidades, pues, de no ser así, no tendrán tal

consideración. No son un fin en sí mismas, sino un medio para obtener algo que no necesita justificación de ninguna índole. Es lo que estos autores también han denominado satisfactores.

En este sentido, Max-Neef ha establecido lo que se ha denominado «matriz de las necesidades». Esta teoría es elaborada llevando a cabo una relación entre necesidades humanas y satisfactores. Estos últimos son los instrumentos que cada sociedad o cultura utiliza para dar respuesta a la cobertura de las necesidades. Para este autor, las necesidades básicas presentan dos características fundamentales. Por un lado, son universales y objetivas (ya que son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos); pero además tienen un segundo rasgo identificador: son finitas y fácilmente clasificables, pues son pocas. Éstas son iguales para todas las civilizaciones. Sin embargo, lo que varían son los medios o métodos para conseguirlas. Es lo que se denominan satisfactores, que bien podrán ser las necesidades instrumentales a las que nos hemos referido en el párrafo anterior. Para Max-Neef, «alimentación y abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad fundamental de subsistencia».

Pero además Max-Neef va más allá y establece dos categorías de necesidades humanas: las existenciales y las axiológicas. Para él todas constituyen un sistema. No están ordenadas jerárquicamente y existe una reciprocidad simétrica entre ellas. Son finitas, pocas y clasificables, siendo las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos. Combina dos criterios posibles de desagregación:

1. Según categorías axiológicas o necesidades humanas fundamentales.
2. Según categorías existenciales o modos de experiencia.

De acuerdo con esta clasificación, serán categorías existenciales, las necesidades de:

- Ser.
- Tener.
- Hacer.
- Estar.

Teniendo en cuenta las categorías axiológicas, se producirán las necesidades de:

- Subsistencia (alimentación, abrigo, trabajo...).
- Protección (seguros, ahorro, seguridad social, familia...).
- Afecto (amistades, pareja, familia, animales, plantas...). • Entendimiento (literatura, políticas públicas...).
- Participación (derechos y obligaciones).
- Ocio (juegos, espectáculos, fiesta).
- Creación (habilidades, destreza, trabajos).
- Identidad (símbolos, lenguaje, costumbres, identidad).
- Libertad (igualdad de derechos).

Como conclusión de estas teorías humanistas, para todos estos teóricos lo que existe en estos casos es una relación entre los medios (satisfactores) que se utilizan para conseguir cubrir las necesidades básicas, que son el fin o meta a perseguir. Así, los satisfactores, a diferencia de las necesidades básicas, no tienen carácter universal en la medida en que podemos elegir las formas de satisfacer esas necesidades que sí nos vienen dadas, y éstas últimas sí son iguales en todas las culturas. Cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales. En cada cultura éstas se satisfacen (o no) a través de la generación (o no generación) de diferentes tipos de satisfactores. Uno de los aspectos que define una cultura es su elección de satisfactores. Lo que está culturalmente determinado no son las necesidades humanas fundamentales, sino los satisfactores de éstas.

Hay que establecer una diferencia entre necesidad (ausencia o carencia de algo imprescindible) y el hecho de satisfacerla (proceso a través del cual desaparece la ausencia o carencia). Un aspecto son las necesidades en sí, y otro, el cómo se satisfacen. En ese sentido, las necesidades no se construyen socialmente según el contexto, más bien se satisfacen socialmente (de una forma o de otra, con unos medios u otros...). En definitiva, las necesidades humanas fundamentales de una persona que pertenece a una sociedad consumista son las mismas del que pertenece a otro tipo de cultura, ya que éstas tienen carácter universal. Lo que varía es la cantidad y calidad de los satisfactores elegidos y/o las posibilidades de tener acceso a los mismos.

Teoría de las necesidades de Bradshaw

Bradshaw (1972) señaló cuatro grandes perspectivas diferentes para considerar las necesidades sociales que daban origen a una tipología que permitía dividir las necesidades, según las expectativas sobre las que se fundamentan los juicios de valor, en normativas, experimentadas, expresadas y comparativas.

- **Necesidades normativas:** Son entendidas como carencia subjetiva, y se obtiene a partir de información proporcionada por los propios sujetos. Es definida por un experto o profesional, en relación con una determinada norma deseable u óptima. Se basan en el establecimiento, por parte de un experto o grupo de expertos, profesionales o científicos sociales, de unos niveles teóricamente deseables de satisfacción de cada necesitado. Con su experiencia y conocimiento, los expertos señalan qué resultados deberían esperarse y qué niveles de servicios son necesarios para alcanzarlos: si un individuo o grupo quedan por debajo, son conceptualizados en situación de necesidad.

Estos niveles normativos cambian con el tiempo, como resultado de los avances del conocimiento científico y tecnológico, y también con la modificación de los valores de la sociedad.

- **Necesidades percibidas o experimentadas:** Son las basadas en la percepción de cada persona o grupo de personas; cada individuo lo siente como carencia; es la percepción que tiene la población sobre sus problemas. Es, por tanto, una apreciación subjetiva, condicionada por factores psicológicos y psicosociales particulares.
- **Necesidades expresadas,** o las tradicionalmente denominadas «demanda». Es la necesidad manifestada en algún servicio hacia el que se puedan canalizar solicitudes de ayuda. No sólo tengo la necesidad, sino que lo expreso. Es la manifestación directa de los usuarios ante algún recurso (demandas). Pero hay que tener en cuenta que la solicitud de un servicio depende de los recursos disponibles en un momento dado; la oferta de recursos siempre condiciona la demanda.
- **Necesidades comparativas:** Las expectativas en este caso se centran en la comparación con otra persona en esa misma situación, y ésta goza de una serie de ayudas. Es necesario para establecerla grupos de personas similares, de forma que se identifique la necesidad que un grupo o persona debería tener, puesto que

presenta las mismas características que otra persona o grupo al que se ha identificado una necesidad. Por lo tanto, sería aquella obtenida tras estudiar las características de una población dada y extrapolar sus resultados a otras equivalentes. Si un grupo recibe menos un servicio que otro grupo se dice que hay una necesidad, una población que está siendo desatendida. Las necesidades comparativas varían según la similitud de los grupos y es frecuente olvidar algunas características peculiares de la población, objetivo que invalida la comparación. (García, 2014).

1.3 Teoría de las representaciones sociales

La teoría de las Representaciones Sociales, propuesta por Serge Moscovici, sitúa este concepto en una relación estrecha entre lo individual y lo colectivo, como un elemento indisoluble para analizar cómo se forma la particular visión de los sujetos sociales y cómo esa visión tiene una incidencia trascendente en las relaciones cotidianas. Las conductas socialmente aceptadas o las formas de pensamiento no solo son exteriores al individuo sino que están dotados de un poder imperativo y coercitivo en virtud del cual se imponen, lo cual es evidente si se quiere actuar en contra de las reglas, ya que de inmediato el poder coercitivo de las reglas reaccionan contra el propio individuo. Aunque los individuos acepten dichas representaciones no significa que la coacción desaparezca, sino que ha quedado cubierta por esta complacencia. La coerción está marcada por las reglas sociales.

A través del concepto de representación colectiva se acota un fenómeno social para dar cuenta de la relación entre el individuo y la sociedad, Moscovici recupera ese concepto y lo adecua para hacer referencia a un proceso complejo del pensamiento social. La teoría de las representaciones sociales permite dar un paso hacia una perspectiva de lo individual y de lo social; estas representaciones no están en la cabeza de los individuos ni tampoco en algún lugar extraindividual de la sociedad, son un proceso que resulta de la naturaleza social del pensamiento.

La percepción de la realidad lejos de constituir un fenómeno aleatorio, está condicionada por la adscripción de los individuos a determinadas agrupaciones sociales, no responde a un proceso meramente individual o idiosincrásico.⁹⁷ De esto resulta que la construcción de la realidad que hacen las personas en su vida cotidiana y sus conceptos con los cuáles

dan cuenta de sus experiencias, han permitido conocer el tipo de pensamiento utilizado como miembros de una sociedad para elaborar una visión propia de las personas, de las cosas y de los acontecimientos que constituyen nuestro mundo.⁹⁸ "No hay más realidad que la realidad tal y como la desciframos. Son los significados que le atribuimos los que van a constituir la única realidad que para nosotros existe realmente. La realidad tal y como la interpretamos es la única que puede tener efectos sobre nosotros".

De ahí que "el tipo de realidad social al que apunta el concepto de representación esté finamente zurcido por un conjunto de elementos de muy diversa naturaleza: procesos cognitivos, inserciones sociales, factores afectivos, sistemas de valores, los cuales deben tener cabida simultáneamente en el concepto". Así, el análisis de las representaciones sociales parte de la idea básica de que todo acontecimiento, relaciones e informaciones generadas en la vida cotidiana, es lo que le permite a cada individuo tener una "visión propia" y un cierto "grado de realidad", lo que a su vez posibilita que pueda establecer una relación consigo mismo, con los otros y con el mundo.

La noción de representación social nos sitúa en el punto donde se interrelaciona lo social con lo psicológico; "antes que nada concierne a la manera en como nosotros, sujetos sociales, aprehendemos los acontecimientos de la vida diaria, las características de nuestro medio ambiente, las informaciones que en él circulan... Este conocimiento se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social. De este modo, este conocimiento es de muchos modos un conocimiento socialmente elaborado y compartido".

Las representaciones sociales "designan una forma de conocimiento específico, el saber del sentido común, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente caracterizados. En sentido más amplio, designa una forma de pensamiento social." Son el resultado de la combinación de un proceso de pensamiento cotidiano común y de un proceso cognitivo individual, por lo que todo pensamiento individual está contenido en una construcción social colectiva que permite a los individuos como sujetos y como parte de una colectividad, mediar su forma de pensar y de actuar frente a un fenómeno específico. En este sentido, es esencial entender la representación de una situación para comprender como se estructuran y como se tejen las relaciones a

partir de una situación, problema o fenómeno social. Las representaciones sociales se construyen a partir del contenido cultural común, que se va acumulando en las sociedades a través de la historia, el cuál circula a través de las creencias, de los valores como básicos y de referencias históricas y culturales que conforman la memoria colectiva. Las fuentes de determinación de las representaciones sociales se encuentran en el conjunto de condiciones económicas, sociales, históricas que caracterizan a una serie determinada, y al sistema de creencias y valores que circulan en su seno; de aquí se desprende que la representación social se definen por un contenido (informaciones, imágenes, opiniones, actitudes), que está relacionado con un objeto (un trabajo a realizar, un acontecimiento, un fenómeno), y por otra parte es la representación social de un sujeto en relación con otro sujeto.

Toda representación social es representación de algo y de alguien... constituye el proceso por el cual se establece la relación con el mundo. La representación social establece una relación entre la figura y el sentido, lo cual conlleva a una correspondencia. La premisa para el estudio de las representaciones sociales reconoce que lo social transforma un conocimiento en representación y que a su vez esta representación transforma lo social. (Guzmán, 2011).

1.4 Teoría de la acción social

La teoría de la acción social cuenta con múltiples acepciones, se centra en dos ejes, el sujeto y la estructura, de lo que se desprende la coma de actuar del sujeto y si esa acción, (que se considera como un proceso de conformación social) parte del sujeto y de la estructura social en sí.

El concepto de acción social es concebido desde una innegable orientación antropológica, dependiente siempre de un(os) sujeto(s), orientada por determinados intereses y considerada como causa determinante de ciertos resultados, el estudio de la acción ha dominado desde antiguo el desarrollo de las ciencias sociales desde un punto ya sea restrictivo, normativo o teleológico.



Fuente: Elaboración propia 2010

La acción social ha sido recuperada de forma directa o tangencial en varias teorías sociales, debido en parte a su propia naturaleza, en cierto modo ha tratado de dar respuesta a la forma en la que se constituye la sociedad y si las interacciones entre los individuos tienen una relevancia en dicho propósito. De los teóricos más representativos por sus aportes a la teoría de la Acción Social se distinguen:

Emile Durkheim, en la teoría del hecho social establece la necesidad de separar al observador del objeto, permitiendo condiciones que generen objetividad en el mismo. Maneja dos grandes formas de interacción entre el sujeto y lo social.

- **Solidaridad Mecánica:** Existe una cercanía del individuo con su sociedad sintiendo las “agresiones” a la misma de manera personal.
- **Solidaridad Orgánica:** Cuenta con un distanciamiento mayor que en las sociedades mecánicas, el individuo dirime sus conflictos y problemas a través de los organismos del Estado.

Sin embargo Durkheim centró sus estudios en un nivel macro social partiendo de fenómenos globales, por lo que no realizó un acercamiento a las interacciones entre los individuos, dejando la acción social entendida como la reacción del individuo (según su grado de integración a la sociedad a la que pertenece) a determinada circunstancia o problema expresada en el entorno social.

Max Weber, a través del método de tipos ideales genera un modelo explicativo de la acción social que nombra como diferentes tipos de racionalidades. El interés de este autor iba mucho más allá de las orientaciones fragmentarias de la acción; su principal preocupación la constituyeron las pautas y las regularidades de la acción dentro de las civilizaciones, instituciones, estratos, clases y grupos. Weber diferencia claramente dos conceptos como son la acción y la conducta puramente reactiva, la primera es meditada mientras que la segunda, se asemeja más a las características de tipo emocional.

Alfred Schütz basa sus aportaciones desde una perspectiva fenomenológica, redimensionando la posibilidad de incursión del sujeto en la acción social, para él las ciencias deberían explicar el mundo social desde las perspectivas de la vida cotidiana. Recupera así la importancia del actor y de la percepción que el mismo genera de sí y del entorno que lo envuelve, entendido como el mundo social. Este autor identifica cuatro

espacios diferentes donde se desarrolla la vida social desde un nivel micro, diferenciada por el grado de cercanía que se da entre el actor y la realidad con la que interactúa y la posibilidad que tiene de influir en las situaciones: Umwelt, realidad social directamente experimentada; Mitwelt, Realidad social indirectamente experimentada; Folgewart, Espacio de los sucesores; y Vorwelt, espacio de los predecesores.

Este autor privilegia el Umwelt, ya que en él existe mayor control y posibilidades de influencia, implica a personas que entran en relación con otro, y puede influir en ellos. Anthony Giddens trata de resolver el dilema de la separación entre el espacio de lo micro y el macro, para ello integra la acción social, desde un nivel micro e integrarlos a la estructura o nivel macro. Asimismo, señala que la relación entre el actor y la estructura, de modo que la estructura no detallan la acción, o viceversa, considera a ambos modos de interpretación como posiciones extremas que se caracterizan por un esencialismo totalizador, para este autor parte de que el análisis social debe partir de las prácticas sociales recurrentes, de modo tal que centra su atención en la relación entre actor y estructura.

Los actores sociales en esta teoría, poseen capacidad de racionalización, lo cual implica el desarrollo de rutinas que les capacitan para manejarse eficazmente en la vida social. Los actores también tienen motivaciones para actuar, y estas motivaciones implican deseos que impulsan la acción. Así, mientras la racionalización y la reflexividad están constantemente implicadas en la acción, es más apropiado considerar que las motivaciones son potenciales para ella. Las motivaciones proporcionan planes generales para la acción, pero la mayor parte de la acción no está directamente motivada. Aunque esta acción no está motivada y nuestras motivaciones suelen ser inconscientes, las motivaciones desempeñan un importante papel en la conducta humana.

Talcott Parsons, sitúa la teoría de la acción en un nivel individual, realizando una diferenciación entre la conciencia del sujeto y de su entorno, las motivaciones de los mismos son subjetivas y se encuentran en relación con la estructura, cuentan con medios e instrumentos. Separa su teoría de la acción del conductismo que se encuentra más cercano a la psicología, por ello utiliza el término acción que está lejano al de conducta, Tres conceptos yacen en el núcleo de la teoría de la acción de Parsons: el acto unidad, el voluntarismo y la verstehen (interpretación subjetiva de la acción). El fenómeno más

básico de la teoría de la acción es el acto unidad, ya que considera a la acción como un esfuerzo del individuo por acatar reglas y con ello lograr la unidad, el acto de unidad se define por sus cuatro componentes: Un actor; supone un fin o un estado futuro al que se orienta el accionar del individuo; el individuo cuenta con dos tipos de circunstancias, controlables y no controlables; y las normas y valores determinan la elección del actor.

Pierre Bourdieu, señala que la importancia se encuentra en la relación entre los actores, sostiene que la realidad es cambiante y como carece de estructuras fijas es inútil la creación de esquemas rígidos para entender la realidad social, por que adicionalmente se encontrarán sesgados por las características de espacio y tiempo, así como los contextos propios de dichas sociedades. Sostiene que no es posible ajustar la realidad a modelos preconcebidos, por ejemplo menciona que las clases sociales no están dadas en sí, sino que son espacios en constante construcción. El mundo social mediante la socialización transforma elementos como la libido biológica, en libido social, con intereses específicos. Éstos son intereses socialmente constituidos, varían en función de las cosas que se consideran importantes o carentes de todo interés en cada espacio social. Introduce el concepto de capital simbólico, sostiene que el mismo es central dentro del actuar de los individuos en las sociedades.

Habermas propone un modelo que permite analizar la sociedad como dos formas de racionalidad que están en juego simultáneamente: la racionalidad sustantiva del mundo de la vida y la racionalidad formal del sistema, pero donde el mundo de la vida representa una perspectiva interna como el punto de vista de los sujetos que actúan sobre la sociedad, mientras que el Sistema representa la perspectiva externa, como la estructura sistémica (la racionalidad técnica, burocratizada-weberiana, de las instituciones). De esta forma Habermas elabora una síntesis entre la visión del que estudia a la sociedad como un conglomerado de sistemas complejos, estructurados, donde el actor desaparece transformado en procesos (sistema-racional-burocrático), y por otro lado, también incluye el análisis sociológico que da primacía al actor, como creador inteligente pero a la vez sumergido en la subjetividad de los significados del mundo vital. (Guzmán, 2011).

1.5 Las necesidades en el ámbito del Trabajo Social

Hasta ahora hemos analizado las distintas teorías que han existido sobre las necesidades. Aunque ya en algunas de ellas se ha hecho referencia a las mismas, en el ámbito del

Trabajo Social las que nos interesan no son todas las necesidades humanas, sino aquellas que son calificadas como sociales. En esa línea, entendemos que una necesidad humana puede ser considerada social cuando es compartida por conjuntos de personas claramente definidos. Además hay que tener en cuenta que esas necesidades son cubiertas por lo que denominamos política social y por unos poderes públicos que se desarrollan en un concreto Estado: el social. Hecha esta definición, conviene detenernos en los elementos que las definen y el contexto en el que se producen.

En primer lugar, habría que preguntarse qué puede ser calificado como política social. Sin embargo, se trata de una ardua tarea. Entendiendo como política «un conjunto estratégico de actuaciones puestas al servicio de determinados objetivos», lo realmente relevante es la existencia de fines comunes, el cubrir determinadas necesidades, sin que las medidas o actuaciones que para ello se llevan a cabo tengan que ser homogéneas y en una misma línea. Lo único importante en lo referido a estas intervenciones es que formen un conjunto integrado, aunque el contenido de las mismas difiera, pero no así el objetivo común para el que todas ellas han sido previstas.

Remontándonos a los orígenes de la política social, los antecedentes de ésta serán las antiguas Leyes de Beneficencia del siglo XIX, promovidas por los entes públicos, pero gestionadas por organismos oficiales, principalmente los ayuntamientos, como privados, siendo éstos casi en exclusividad la Iglesia y la nobleza. Anteriormente estas medidas eran ejercidas por las clases sociales más pudientes (aristocracia y clero), pero a partir de la pérdida de poder que sufrieron, dichas acciones serán asumidas por los entes públicos. La política social podríamos decir que es una actuación pública, emanada de cualquier autoridad y creada para obtener unos objetivos determinados, siendo tanto actuaciones positivas (de dar o hacer algo) como neutras (de no hacer o dar nada).

Pero, además, los «elementos privados» de la sociedad juegan un papel muy importante en el diseño de las mismas, pues con sus prerrogativas pueden determinar la actuación de los poderes públicos, lo que dará lugar al nacimiento o modificación de una política social; los sujetos privados no son simples destinatarios o espectadores de las decisiones institucionales. Pero habrá que preguntarse cuál es el objetivo que debe perseguir la política social y por qué existen estas actuaciones de los poderes públicos.

Si política social es todo aquello que deriva de los poderes públicos, la primera consecuencia que se extrae es que, para que exista ésta, deberemos estar ante un Estado intervencionista. Es decir, que los poderes públicos para crear estas políticas deben participar activamente, mezclarse en la vida de los ciudadanos. Por ello, lejos del lema *laissez faire*, propio de los Estados liberales, los organismos públicos de un país en el que haya política social deben ser activos, intervencionistas, participar en la vida de sus ciudadanos.

Asimismo debe desarrollarse un determinado tipo de organización estatal, que es la que se ha denominado «Estado social», evolucionado en algunos países y conocido como «Estado del Bienestar». Así, nuestro propio art. 1.1 CE recoge que España se constituye como un Estado «social y democrático de Derecho...». Pero habrá que definir qué es un Estado social y cuáles son sus características. Por lo que aquí respecta, podría considerarse que «Estado social es el que cubre las necesidades sociales de sus ciudadanos». Es decir, es una organización que interviene para resolver los problemas de los individuos que pertenecen a la misma, de tal forma, que en la misma línea, el evolucionado Estado del Bienestar es calificado como «un capital social y económico legitimado por las grandes mayorías de ciudadanos europeos..., que lo consideran hoy por hoy irrenunciable como medio de satisfacción de sus necesidades sociales y políticas».

Partiendo de que todas las personas estamos integradas en organizaciones sociales, las distintas necesidades que sufran los ciudadanos podrían gozar de ese calificativo. Sin embargo, para conceptualizar este tipo de necesidad será necesario acogerse a un término restrictivo de social.

De esta forma puede ser entendida como necesidad social aquella que afecta al conjunto de personas de la sociedad y que no pueden ser resueltas por ellos, sino que es necesaria la actuación de los poderes públicos para conseguirlo. Es decir, es la incidencia de la misma, de carácter colectivo, y la insuficiencia de medios individuales propios los que determinan que estemos ante una necesidad de este tipo.

Pero estas necesidades sociales tienen unas características que hay que destacar:

- Son mutables, cambian con el tiempo y el desarrollo de las sociedades incide en la configuración de las mismas. Así por ejemplo, algo como la protección del medio

ambiente, que no tenía relevancia en los años cincuenta, hoy en día se presenta como una de las necesidades sociales más relevantes.

- Son necesidades relativas porque responden al contexto concreto en el que se encuentre su titular, al grupo poblacional al que pertenezcan los sujetos, variando esas necesidades según se trate de jóvenes, mujeres, ancianos, trabajadores, jubilados...
- No son hechos empíricos, sino que implican juicios de valor, es decir, están condicionados por intereses de clase o grupo, es decir, necesito aquello que deseo.
- Son creadas (se crean socialmente). En el desarrollo social las necesidades necesitan un reconocimiento social para ser consideradas como tales, es decir, se van generando socialmente.

Pero ¿cómo cubren estas necesidades los Estados sociales? Habrá que fijar cuáles son los instrumentos que utilizan para que sus ciudadanos puedan acceder a la cobertura de éstas. Los Estados organizan las necesidades configurándolas como derechos sociales, es decir, que es objeto de protección por los organismos públicos desde el momento que se le da rango de derecho social, incluyéndolo como tal en alguna norma (en el caso español son los recogidos en el capítulo III CE: Principios rectores de la política social y económica). Todo lo expuesto hace entender que deberán existir diferentes políticas sociales en función de cuál sea la necesidad a cubrir y el desarrollo del derecho social que se pretenda. Esto conlleva la existencia de diferentes modelos de política social en función de los derechos sociales que haya que desarrollar. Es lo que se denomina políticas sociales sectoriales. Así, tendrán tal consideración las políticas de protección a mayores, a la familia, de empleo, de vivienda, de seguridad social...

Y es en este ámbito de la política social, de las necesidades sociales y los derechos sociales donde se desarrolla el Trabajo Social. Esto es así porque el Trabajo Social surge para cubrir las necesidades sociales de las personas. Éstas aparecen concretadas en derechos sociales que, o bien reconocen determinados bienes o derechos como es la asistencia social, la protección de la salud, la cultura, la vivienda; o bien otorgan una protección a determinados colectivos como son las personas mayores, los discapacitados... En estos casos el Trabajo Social es uno de los instrumentos de la política social para cubrir esas necesidades sociales.

El Trabajo Social debe preocuparse por analizar y percibir esas necesidades sociales que sufren los ciudadanos y que no están siendo satisfechas. Su función consiste en percibir esa situación y proponer soluciones. Pero no debe fijarse exclusivamente en las ya existentes, es decir, en aquellas necesidades insatisfechas que van a generar un malestar para la persona, sino que debe ir más allá y plantear nuevas necesidades sociales, que pueden aparecer, y para las que no existen mecanismos de cobertura todavía. En definitiva, debe ser siempre activo y buscar el bienestar de los ciudadanos, intentando que éstos tengan cubiertas todas sus necesidades sociales, no sólo las presentes, sino también las que se producirán según el devenir de la sociedad. Por ello, la razón de ser esencial del Trabajo Social es «la satisfacción de las necesidades sociales» (Kohs, 1966). (García, 2014).

1.6 Los problemas sociales: Concepto, origen y características

Al igual que hicimos al hablar de las necesidades, convendría determinar qué se entiende por problema social desde un punto de vista etimológico. Estaríamos refiriéndonos al obstáculo o escollo para conseguir un bienestar social. Dicho de otra manera, es algo que nos impide la cobertura de nuestras necesidades sociales. Es un fenómeno caracterizado por la frustración de expectativas y aspiraciones de una gran parte de la población. Conviene ahora detenernos a analizar no sólo el concepto, sino las características y la forma o proceso de producción de los mismos.

Estamos en un estadio superior de las necesidades. Son aquellas situaciones de necesidad que no obtienen respuesta. Podríamos decir que éstas se producen cuando las necesidades individuales son observadas y tenidas en cuenta por la sociedad. Dicho de otra manera, salen del ámbito de lo privado para tener relevancia en el contexto social. En este grupo estarían las definiciones que resaltan los aspectos objetivos perjudiciales de los problemas, aunque éstos no sean identificables por sectores amplios de población como situaciones susceptibles de ser cambiadas. Pero esta postura se queda limitada.

Habría que tener también en cuenta la parte subjetiva. Estarían aquellas definiciones que entienden que existe un problema social no sólo cuando éste se produce, sino cuando un grupo significativo de la sociedad percibe y define ciertas condiciones como problema y pone en marcha acciones para solucionarlas. De esta manera la insatisfacción de una necesidad que genera un malestar en las personas puede ser también considerada como

indeseable en una civilización y producirse, por ende, una situación que genera una necesidad de ayuda. En este sentido, el problema no es sólo la insatisfacción de la necesidad, sino también la toma de conciencia de su existencia y de la necesidad de actuar.

Por ejemplo, la cobertura de las situaciones de dependencia es una necesidad que existe desde hace mucho tiempo. No se trata de un fenómeno o necesidad que haya surgido ahora. Siempre han existido las personas que no pueden valerse por sí mismas y han necesitado de otras para realizar las actividades básicas de la vida diaria. Sin embargo, en los últimos años han aumentado de forma considerable (incremento de la esperanza de vida, más accidentes laborales y de tráfico...) y, sobre todo, se ha producido la imposibilidad de atención de estos sujetos por sus propios parientes ante los cambios en las estructuras familiares, debido en gran medida a la incorporación de la mujer al mercado laboral, que era la que tradicionalmente se hacía cargo de ellos. Es en este momento cuando esa necesidad ya existente es tomada en cuenta por la sociedad como una necesidad insatisfecha, y que genera un malestar, cuando adquiere la condición de problema social.

Sin embargo, para que este efecto se produzca, será necesario que los grupos sociales más relevantes la tengan en cuenta. Es decir, no todas las necesidades de los ciudadanos, incluso aquellas que afecten a un número importante, pueden alcanzar la categoría de problema social. A este estadio superior sólo se accede si en la sociedad así se quiere. En este sentido los grupos sociales con más poder son los que, en cierta medida, deciden qué es o no un problema social. Por ello, la calificación de una situación como problema social carece de argumentos objetivos, siendo las sociedades las que legitiman esa situación.

En definitiva, el problema social es una situación que un número importante de personas, o, al menos, los más relevantes de una sociedad, consideran como inaceptable, y lo juzgan como desfavorable o desagradable. Por lo tanto, no bastará sólo con que una circunstancia sea dañina (elemento objetivo) para un colectivo importante de la sociedad, sino que sólo en aquellos casos en los que una situación de estas características obtenga el apoyo social exigido (elemento subjetivo) alcanzará la condición de problema social. Así, comúnmente es aceptado lo defendido por un grupo de teóricos para los que el

problema social existe «cuando un grupo de influencia es consciente de una condición social que afecta sus valores, y que puede ser remediada mediante una acción colectiva».

Se trata por ello de valoraciones morales, juicios de valor, lo que en la práctica podría suponer que, si una situación susceptible de ser valorada como problema social por las consecuencias nefastas que genera para unos sujetos, no entra en los límites de la moral de la sociedad, podría no ser calificada como tal, y, por lo tanto, no ser abolido. Por lo tanto, en el nacimiento y desarrollo de los problemas sociales las sociedades en los que éstos se producen juegan un papel fundamental, de tal forma que si una situación de estas características no consigue el arraigo suficiente, podría ser eludido y no contar con el apoyo suficiente para su legitimación.

Ante lo expuesto, hay que establecer que los problemas tienen un proceso desde que empiezan a generarse hasta que llega a solucionarse.

- **En la primera fase** aparece un grupo de personas descontentas cuya actividad se dirige fundamentalmente a convencer a otros grupos sociales de la existencia del problema. Las personas que inician estas acciones suelen ser las víctimas, aunque no necesariamente es así. Sería la etapa de concienciación del problema. En este caso estamos en el ámbito de lo privado, de lo individual. Es un juicio de valor emitido por los individuos. En esta fase suelen dedicarse una parte importante de los esfuerzos a reconvertir los problemas privados en públicos.
- **Una segunda etapa** es la llamada de legitimación. En este caso, los agentes sociales, que principalmente son las autoridades públicas, reconocen las exigencias de las personas afectadas, de los grupos de presión y empiezan a atender a sus deseos. De esta manera el problema recibe legitimación y sale de la esfera privada para instalarse en la pública. Asimismo, se lleva a cabo el debate y formulación de posibles soluciones para el problema.
- **Una tercera etapa** sería la fase de actuación, de reformas. Se produce en cuanto una serie de organismos oficiales empiezan a actuar sobre el problema, creando mecanismos de cobertura de las necesidades sociales, y, por tanto, de erradicación del problema social. En definitiva, será la fase en la que se establecen unos interlocutores sociales, se debaten soluciones, se llega a acuerdos y estos

acuerdos se llevan a cabo. Así, los intereses de los grupos pasan a ser parte de las estructuras sociales y se convierten en intereses de la sociedad en su conjunto.

En este punto traemos a colación lo antes expuesto en el caso de los derechos sociales y la política social. Sólo en aquellos casos en los que una necesidad social se configure como un derecho social y, por ende, en una necesidad que debe ser cubierta y objeto de protección, podremos hablar de esta necesidad convertida en problema social cuando su cobertura no se logre. Es decir, que la inclusión de estas necesidades en el ámbito del ordenamiento jurídico como objetivo a conseguir hace que, en su vertiente negativa, es decir, cuando no se cubran, esto se convierta en un problema social, susceptible de solución. Por ello, un problema debe adquirir cierto grado de consenso para ser atendido por las políticas sociales.

Por lo tanto, no cualquier obstáculo puede ser calificado como tal, sino que para que una situación de esta índole se considere como problema social tienen que darse unas características:

- No responde a criterios objetivos, sino que su nacimiento y desarrollo obedecen a valoraciones subjetivas. Es en el terreno de los juicios de valor donde entra la legitimación de estos problemas. Si bien es cierto que la existencia de la necesidad es objetiva, y por lo tanto ese obstáculo o carestía se produce, lo cierto es que la calificación de ese problema como social está siempre basada en la decisión de considerarlo como tal o no por parte de la sociedad. En este sentido, sería necesario poder identificar a los grupos sociales que definen la existencia de un problema social, ya que ellos son los más interesados en su solución. Además, habría que averiguar cuáles son los auténticos fines que persigue el grupo que denuncia. Como ya se ha dicho, para que una situación sea valorada como problema social hay que acudir a los juicios de valor. Los valores hacen referencia a las preferencias personales y a las prioridades de grupos sociales y estas prioridades son frecuentemente distintas para cada grupo social, por lo que, a menudo, se plantea un conflicto de valores. La solución de este conflicto dependerá de la adecuada priorización de estos valores.
- Varían en función de las sociedades, ya que las mismas circunstancias pueden ser calificadas o no como problema social dependiendo de la legitimidad que adquieran

en su entorno. Está relacionado con lo anterior. Como la legitimación de un problema como social viene determinada por el deseo de los grupos sociales o personas más relevantes de una sociedad, podremos encontrarnos importantes diferencias en la comparación que hagamos de las culturas, civilizaciones, países... Así, por ejemplo, las políticas de igualdad de géneros, que pretenden equiparar a la mujer con el hombre, no son llevadas a cabo en aquellas culturas que no están de acuerdo con la igualdad de los sexos y donde esas diferencias entre hombres y mujeres no son un problema social. Por el contrario, en otros países, como pueden ser por ejemplo los que pertenecemos a la Unión Europea, se han convertido en una de las políticas prioritarias. Por lo tanto, debería existir un amplio consenso entre los miembros de una sociedad sobre la determinación de cuáles son los problemas sociales. Si bien resulta claro que este consenso es difícil, los datos estadísticos sobre la opinión de la población, y sobre todo del trabajador social, que es el profesional experto en la materia, pueden ser una herramienta útil. Lo que sí parece evidente es que un problema social sólo lo es si la opinión pública lo considera como tal, y en este proceso los medios de comunicación juegan un papel determinante.

- Afecta a una generalidad: en el sentido de que no es una circunstancia negativa que sufra un solo individuo, sino que es percibida por un grupo importante de la sociedad. Es decir, es la incidencia del problema que afecta a un número de sujetos amplio el que permite tal calificación.
- Genera un malestar para el desarrollo de la vida de la comunidad. Es decir, un asunto privado tiene trascendencia en el ámbito público, en el de la convivencia de los individuos que conforman esa sociedad. En este sentido, podrían plantearse temas como la violencia de género o el desempleo. Es decir, es necesario una incidencia pública y colectiva.
- Tiene una duración en el tiempo: aquí se trata de eliminar esas situaciones transitorias que puedan ser inicialmente consideradas como tal, pero que dada su escasa duración en el tiempo, por su rápida solución, no pueden considerarse como tal. El problema social exige que tenga cierta intensidad en el tiempo, que genere un malestar y unas consecuencias negativas no espontáneas sino mantenidas. Esto no quiere decir que sea necesario su carácter permanente, sino

que nos referimos a que, aunque su duración sea incierta, al menos no sea tan corta que ni siquiera genere las consecuencias negativas que de un problema social deriva.

- Establece una relación entre sujeto y objetivo. Es decir, la persona tiene una necesidad insatisfecha que no le permite acceder a la meta que persigue. Por lo tanto, el problema social es el obstáculo para conseguir ese objetivo que pretende conseguir el sujeto.
- Exige una acción colectiva; es decir, como ya se estableció al hablar de las necesidades sociales, éstas no pueden ser satisfechas por la persona que la sufre. La insatisfacción de ésta convierte la necesidad en problema social; por ende, para poder ser superado o resuelto, será necesario que distintas instituciones aporten los medios para poder superar ese problema. Por lo tanto, los problemas sociales son, por definición, cuestiones públicas y no cuestiones personales o privadas.

Analizado el concepto y, sobre todo, establecidas las características básicas, hay que poner de manifiesto que a veces esos problemas sociales no nacen de manera artificial, sino más bien artificiosa. Esos problemas llegan a la calificación de social porque así lo demandan las sociedades en las que se producen, pero también en este sentido juegan un papel importantísimo los poderes fácticos de la sociedad. Por ello, cuenta la ideología política de aquellos que tengan el poder político para decidir cuáles serán las necesidades insatisfechas que alcanzarán la condición de problemas, y que posteriormente serán el cometido de las intervenciones públicas. (García, 2014).

1.7 Clasificación de problemas sociales desde la perspectiva del Trabajo Social

Como ha quedado expuesto, los problemas sociales pueden variar de unas sociedades a otras, pero no en sí por su existencia o no, sino por el reconocimiento por los grupos sociales de esa situación. Por ello, pese a que algunos no sean tenidos en cuenta por los órganos de poder, y, por ello, no se les busque solución, lo cierto es que ahí están, que existen. Por ello, aquí queremos plantear que los problemas sociales se producen en todas las sociedades de igual manera, lo que varía es la consideración y aceptación de esas situaciones de hecho como problemas sociales.

Ya comentamos que al trabajador social le corresponde la tarea de afrontar los problemas sociales existentes, y también los que se puedan producir según el desarrollo de las

sociedades. Por ello, y como entendemos que antes o después muchos problemas sociales que hoy son afrontados en determinados países tendrán que ser reconocidos en otros donde hoy no tienen la consideración necesaria, pese a la existencia de los mismos, proponemos un listado que podría aplicarse a todas las sociedades, según vayan desarrollándose.

Sin embargo, conviene hacer una serie de precisiones previas para entender por qué los problemas sociales que existen actualmente son éstos, y no otros, y, sobre todo, cuáles pueden ser los orígenes de los mismos. En este sentido, es necesario destacar los cambios sociales ocurridos en las últimas décadas. Así, circunstancias tales como el envejecimiento progresivo de la población, la disminución de las tasas de natalidad, o la inmigración y los fenómenos de exclusión social, han generado unas necesidades, en una mayoría no cubiertas, que han trascendido al ámbito de los problemas sociales, que afectan cada vez a un mayor número de personas. También hay que destacar las consecuencias generadas por la organización económica y sus consecuencias en el desempleo, provocando incluso grandes diferencias entre clases sociales. A ello también hay que añadir los cambios sufridos en las estructuras familiares, sobre todo los cambios en el papel social y familiar experimentado por la mujer. Todas estas mutaciones han provocado unas necesidades sociales que, ante la falta de mecanismos de cobertura, se han convertido en problemas sociales.

Ante estas circunstancias, ¿cuáles son los problemas que nos podemos encontrar en una comunidad y ante los que el Trabajo Social debe reaccionar? Simplemente vamos a enumerarlos, pues un desarrollo de todas estas cuestiones excedería de los objetivos aquí pretendidos, y además se trata de temas que a lo largo de la formación de los trabajadores sociales serán estudiados y analizados con más detenimiento. Así pues, podrían ser calificados como problemas sociales:

- Problemas de índole económica: carencia de recursos, desempleo, falta de vivienda... Iría relacionado con lo que son las necesidades básicas de subsistencia.
- Familias desestructuradas.
- Marginalidad en menores y jóvenes.
- Personas mayores (con problemas de dependencia, física o psíquica).
- Discapacidades o minusvalías.

- Toxicomanía.
- Delincuencia.
- La problemática de la mujer: sobre todo lo que tiene que ver con los temas de violencia.
- Los transeúntes o sin techo.
- Inmigrantes; principalmente en lo referido a temas de exclusión social.
- Exclusión social.
- Minorías étnicas.
- Integración en la sociedad de grupos con especiales problemas: ex drogadictos, ex reclusos... (García, 2014).

1.8 Los recursos sociales: Concepto y características

Para definir los recursos sociales es acogida casi unánimemente la definición elaborada por De las Heras y Cortajarena, que consideran que son los medios humanos, materiales, técnicos, financieros, institucionales, etc., de los que se dota a sí misma una sociedad para dar respuesta a las necesidades de sus individuos, grupos y comunidades en cuanto integrantes de ella. Por lo tanto, el recurso social es el que en alguna medida resuelve o satisface necesidades sociales.

Al igual que hacíamos al referirnos a las necesidades sociales, hay que afirmar el carácter relativo y dinámico de los recursos sociales en lo que respecta a programas de bienestar social. Así, en este ámbito también existen «modas», de tal manera que, por ejemplo, en un momento determinado la familia no resultaba un recurso adecuado y era criticada como la generadora de muchos problemas sociales, y posteriormente era justo lo contrario.

Dada esa definición, puede acogerse que es el elemento final una vez que se produce la necesidad social. Dicho de otra manera, la secuencia necesidad-problema finalizaría con el recurso. Primero se produce la necesidad social, que es la falta de algo para conseguir el bienestar; cuando ésta no es satisfecha, y genera un malestar, que es asumido por la sociedad, se convierte en problema, que finalmente será eliminado con los recursos sociales. Por lo tanto, el recurso será el medio para abolir los problemas y conseguir la cobertura de la necesidad, todo ello producido y con repercusiones en la sociedad. Es en

definitiva la respuesta que la sociedad articula para la cobertura de las necesidades. Por ello, los tres conceptos van relacionados.

Aceptada esa definición, convendría ahora fijar cuáles son las características que se podrían acuñar a este término. Así, las notas esenciales de los recursos sociales son:

- Tratan de dar respuesta a determinadas necesidades de la población y eliminar los problemas existentes: son el medio o instrumento que se crea para conseguir la cobertura de la necesidad social y la eliminación del problema, que son los verdaderos fines.

Los recursos surgen para eliminar las necesidades que tienen las personas. De hecho, un mismo recurso podría valer para cubrir necesidades distintas, y también para una misma necesidad podrían crearse recursos diferentes. Por ejemplo, mediante prestaciones de Seguridad Social para desempleados (recurso) se cubriría la necesidad social de esos colectivos, pero también mediante cursos de formación (recurso) obtendrían una nueva cualificación profesional que les ayudaría también en la satisfacción de la necesidad social que es el desempleo.

Existe una relación causa-efecto con los problemas. Si se produce el problema social ante la insatisfacción de las necesidades de las personas, la aparición del recurso persigue la eliminación de ese problema y la conversión del mismo en una situación «normal» que permita el bienestar de los ciudadanos, y no sea un obstáculo.

- Los recursos son diseñados por sociedades concretas, por lo que pueden variar de unas a otras.

Al igual que hasta ahora veníamos planteando, respecto de las necesidades y de los problemas, que el contexto social en el que se desarrollan juega un papel preponderante, así como los valores de la sociedad en la que surgen, esta característica se acentúa aún más en el caso de los recursos.

Estos instrumentos de consecución de las necesidades sociales son diseñados cuando éstas concurren, en función del contexto social en el que se dan. Para ello se establecen técnicas diferenciadas y desde diversos estadios institucionales. Así, dentro de este ámbito son organizadas prestaciones en metálico y en especie, desgravaciones fiscales, o incluso las preferencias en orden al acceso a ciertos bienes y servicios, como educación, vivienda,

cultura... Todas estas medidas heterogéneas y dispersas, provenientes de diferentes poderes sociales, públicos y privados, constituyen los recursos. Por ello, ante una necesidad social los recursos necesarios para satisfacerla no tienen por qué ser los mismos en todas las culturas y civilizaciones. Así, por ejemplo, la necesidad de alojamiento y el problema social ante la falta de viviendas es satisfecho de distinta forma: políticas de alquiler, políticas de vivienda pública, desgravaciones fiscales por compra y alquiler...

- Estos recursos surgen desde las instancias públicas o también por iniciativa privada.

La responsabilidad principal es de las instancias públicas, pero no sólo de ellos. En un contexto en donde cada vez más los poderes públicos centrales y periféricos tienen más competencias compartidas, sobre todo en el ámbito de la cobertura de necesidades de sus ciudadanos, todas las instancias públicas son responsables de crear esos recursos para conseguir el bienestar social, y ese derecho de ciudadanía plena que todos merecemos. Así, Estado, CCAA y entidades locales deben crear los mecanismos necesarios para que todos tengamos cubiertas nuestras necesidades sociales.

Sin embargo, no sólo esta responsabilidad es exclusiva de las Administraciones Públicas. También las entidades privadas y las personas están obligadas a diseñar esos mecanismos de cobertura de necesidades, si ello es posible. Y esto es así porque estos recursos no sólo contribuyen al bienestar de aquel que sufre la necesidad y para el que se crea el recurso; también el que lo proporciona puede obtener beneficios, en la medida en la que esos recursos contribuyen al bienestar de la sociedad. Así, por ejemplo, la creación de puestos de trabajo por la iniciativa privada (recurso), eliminando el desempleo (problema) y cubriendo la necesidad de trabajo, acarrea ventajas al aumentar las personas que cotizan a la Seguridad Social, lo que es una garantía para la percepción de pensiones públicas para aquel que lo necesite.

- La relación necesidades-recursos no es armónica y la sociedad genera progresivamente nuevos recursos en función de las necesidades de la misma sociedad.

Son mutables, cambian al compás de las sociedades que los crean. Como ya se ha dicho, los recursos sociales tratan de cubrir necesidades sociales. Estas últimas son el resultado

en muchas ocasiones del desarrollo de las sociedades, por lo que necesidades que hoy lo son hace unos años no existían.

Dado que los recursos surgen como consecuencia de la aparición de necesidades y problemas sociales, y que son diseñados para que éstos desaparezcan, tienen que adaptarse también a ese proceso dinámico del que hacen gala las otras dos instituciones. Por ello, habrá recursos que una vez que las necesidades hayan sido cubiertas, carezcan de sentido, y deban ser suprimidos ante su ineffectividad e inactividad. De igual manera, si surgen nuevas necesidades habrá que crear nuevos recursos. (García, 2014).

1.9 Clasificación de los recursos sociales

Numerosas son las formas en las que podemos clasificar estos instrumentos de ayuda, atendiendo a distintos criterios. Vamos a presentar algunas de las formas más utilizadas en el ámbito del Trabajo Social:

De las Heras y Cortajarena (1985) establecen una clasificación en función de la formalización de los recursos. Así distinguen:

- **Servicios sociales propiamente dichos:** medios que se ponen a disposición pública para su uso colectivo, tales como transporte, escuelas, hospitales...
- **Prestaciones sociales:** medios que se ofrecen a las personas para su uso privado, como por ejemplo prestaciones de jubilación, de atención a la dependencia...

Se podría llevar a cabo también una clasificación general de los recursos existentes, sin ningún tipo de elemento definidor, estableciendo los siguientes tipos:

- **Naturales** (hábitat natural de la persona; su uso determina la vida de la comunidad).
- **Materiales** (infraestructura y equipamiento de que dispone una comunidad).
- **Técnicos** (conjunto de instrumentos que interponemos entre nosotros y nuestro objeto de trabajo para conocerlo y lograr un producto para ejercerlo).
- **Financieros** (medios de capital de que se dispone para ejecutar una acción).
- **Humanos** (conjunto de población real o potencialmente apta requerida para la ejecución de un plan, programa o proyecto).

- **Institucionales** (estructura de servicios de que se dota la sociedad para el cumplimiento de sus fines).

Asimismo, también existen clasificaciones de los recursos en función del ámbito en el que se produzcan; pueden ser:

- **Internos:** personales (motivacionales, de autoestima, conductuales, afectivos, sanitarios, psicológicos, psiquiátricos, económicos, sociales, etc.) y familiares de todo tipo.
- **Externos:** los ofrecidos por toda clase de entidades públicas (de la administración estatal, autonómica, local, institucional, etc.) y privadas (organizaciones empresariales, sindicales, asociaciones, fundaciones, patronatos, colegios profesionales, organizaciones no gubernamentales, etc.), así como, en su caso, por todo tipo de organismos internacionales, siendo de destacar por su importancia fundamental los que ponen a su disposición los Servicios Sociales y las instituciones, y sistemas del bienestar, tanto públicos como privados, en que se ha materializado el Estado de Bienestar (los sistemas públicos de pensiones) y la Sociedad de Bienestar (los sistemas privados de pensiones).

Por su parte, Rubí Martínez los clasifica en función del órgano del que procedan:

- **No institucionalizados:** autoprovisión, donación personal y ayuda mutua. En este caso nos estamos refiriendo a aquellos recursos que surgen por el deseo de los ciudadanos de un país, sin necesidad de que actúen las instituciones públicas. En este sentido, es la ayuda entre las propias personas la que es el origen de los mismos. Así podríamos destacar los recursos que prestan las familias a sus miembros, las donaciones y la ayuda entre grupos de población.
- **Institucionalizados:** son los que proceden de instituciones de carácter público (prestaciones de Seguridad Social, de asistencia social, del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, sistema nacional de salud) y privado (residencias para mayores, guarderías). A la vez, estos últimos pueden ser de iniciativa social (voluntariado, tercer sector: fundaciones, asociaciones) o mercantil (residencias para mayores, guarderías, en las que el usuario abona una cantidad por los servicios prestados).

Por último, Rodríguez Martín (2003) distingue en función de a quiénes vayan dirigidos, quiénes serán los sujetos beneficiarios:

- **Recursos sociales generales:** es el conjunto de recursos previstos de forma general para todas las personas. En este sentido, podrían englobarse los CEAS o las prestaciones de Seguridad Social, entre otros. Se trata de recursos dirigidos a cubrir las necesidades sociales de todos los ciudadanos sin distinción.
- **Recursos sociales sectoriales o específicos:** son aquellos que se crean para cubrir las necesidades sociales de un determinado grupo. Aunque se utilicen para otros colectivos, dependiendo a quien vayan dirigidos tendrán unas especialidades. Así, por ejemplo, las políticas públicas contra el desempleo se pueden dirigir a diferentes colectivos: mujeres, jóvenes, discapacitados, pero en función de quién sea el destinatario tendrán unas características distintas. Así, para mujeres habrá políticas de empleo para sectores en los que la mano de obra femenina sea casi inexistente (minas, transporte de mercancías), mientras que para los jóvenes se llevarán a cabo medidas de formación, o para los discapacitados, por ejemplo, los empleos con apoyo o los centros especiales de empleo. (García, 2014).

1.10 Recursos sociales y Trabajo Social

Los recursos sociales son el instrumento que tienen los trabajadores sociales para la intervención. Su función no es la de crearlos, sino que lo que deben hacer es utilizarlos para así conseguir el bienestar social de los ciudadanos. El trabajador social debe conocer bien los recursos sociales que existen para cada intervención. Se plantea en este caso la necesidad de acceder a los recursos sociales que tienen los ciudadanos y que el trabajador social los debe conocer, informar y orientar.

Es más, dada la cercanía que el trabajador social tiene con los ciudadanos, lo que podríamos plantear como la convivencia personal, es uno de los primeros profesionales en conocer los problemas sociales que les afectan. Por ello, también tiene la misión de proponer la creación de nuevos recursos sociales cuando los existentes no fueran suficientes para atender las nuevas necesidades. En este sentido, al trabajador social se le supone una nueva tarea de ser el motor que impulse nuevas políticas sociales, o incluso nuevas acciones privadas al ser un conocedor nato de las nuevas carencias de la sociedad.

El trabajador social no debe trabajar exclusivamente con los recursos existentes, sino con aquellos que potencialmente deberían crearse, y que él conoce mejor. Es decir, su esfera de actuación no se reduce a lo que son los recursos disponibles (oferta actual de recursos), sino también a la oferta potencial de éstos. De esta forma se conseguiría la inclusión social y la participación plena de todas las personas en la vida social.

De las Heras Pinilla planteaba la relación trabajo social/recursos sociales según los criterios que debían aplicarse en función de los recursos sociales que habían sido exigidos por trabajadores sociales (entonces asistentes sociales) en el desempeño de sus funciones, en la década de los ochenta. Estos criterios eran:

- **Desinstitucionalización:** exigido por trabajadores sociales que trabajaban en centros en los que vivían hacinadas personas mayores, niños o discapacitados. Se exigía así una reforma de estos centros en los que las personas fueran tratadas como personas, y se tuvieran en cuenta las necesidades de cada una de ellas.
- **Normalización/integración:** principalmente desarrollado por trabajadores sociales que trabajaban con minorías étnicas, en especial población gitana, y que dio lugar a programas de integración social. De esta forma se huye de la segregación, y se pretende eliminar lo que hoy denominamos exclusión social.
- **Universalización de los servicios sociales.** Así, cualquier persona que los necesite podrá acceder a los mismos. Se produce una extensión importante del campo subjetivo de aplicación; dicho de otra manera, del colectivo de personas que se van a beneficiar.
- **Normativos y técnicos** para la aplicación de los servicios sociales, de tal forma que hubiera reformas normativas que pusieran en marcha nuevos servicios, y también técnicas de intervención que se adapten a las necesidades; tendría pues que haber también una relación entre los recursos previstos en las normas y las técnicas de aplicación a la población.
- **Proximidad o acercamiento de los recursos** al nivel más cercano del usuario: los ayuntamientos. Es lo que se ha denominado municipalización de los recursos.
- **Personalización y humanización** de la atención social, de los profesionales del Trabajo Social, dando lugar a las Unidades Básicas de Trabajo Social.

Como podemos comprobar, la función del trabajador social respecto a los recursos sociales es muy ambiciosa. Los recursos sociales no es algo creado para unos determinados ciudadanos que sufren unas concretas situaciones adversas, sino para la población en su conjunto. Por ello son prioritariamente mecanismos de integración y cohesión social que tiene como objetivo básico la consecución de la igualdad.

Habrá que analizar en cada intervención concreta, y para cada grupo que necesita de la misma, cuáles son los recursos sociales que existen, teniendo en cuenta que un mismo recurso nos pudiera servir para distintas necesidades, problemas o colectivos. A lo largo de la formación académica, y en el seno de otras asignaturas, se verá cuáles son los recursos específicos que existen para cada intervención. (García, 2014).

1.11 Campos emergentes de trabajo social

¿Por qué genera conocimiento interdisciplinario en trabajo social? Porque la variabilidad de muchos fenómenos supera las expectativas de las leyes universales esto equivale a aseverar que los conocimientos son renovables. Todo avance en el conocimiento trae inherente nuevos niveles de ignorancia y error. Si bien se desarrolla la física cuántica y la nuclear, para lograr metas deseables y lograr la calidad de vida buscada, también trae aparejado un mal uso potencial de la misma. Una persona puede poseer sabiduría y erudición desde el punto de vista de la física, pero ser simultáneamente una imbécil moral. Tenemos así los deslumbrantes experimentos termonucleares y, aparejados a ellos, los catastróficos desastres ecológicos.

Los prejuicios generados a lo largo del desarrollo del conocimiento son el principal obstáculo para la integración de las ciencias. Otros impedimentos para la integración interdisciplinar, son el error, el pensamiento ciego, y los problemas referentes a la interacción de la complejidad de los pensamientos.

La interdisciplina, esta es el abordaje de un fenómeno de estudio que involucra a una o más disciplinas, las cuales trabajan conjuntamente integrando sus resultados. Se parte de que se proviene de distintos miradores, desde donde se establecerá un dialogo y se trabajara conjuntamente en pos de una meta común. En contraste, la multidisciplina es el abordaje desde diferentes ámbitos, pero en forma paralela. Y esa manera de trabajar en forma paralela eventualmente puede, o no, confluir en la solución de los problemas.

La transdisciplina, significa que un hallazgo en una disciplina responde a interrogantes dados por otras disciplinas. Tenemos el ejemplo de los hallazgos de la física trasladados a las cuestiones de la biología, por ejemplo, en la integración de la hélice de la vida, en donde Watson y Crick, un físico y un biólogo, interaccionan sus esfuerzos y arriban al modelo de la hélice mencionada. Disciplinas como estudios internacionales, antropología, ciencia política, conviven aprendiendo de sus diferencias y reconociendo la riqueza de cada una de ellas.

Los temas en torno a la disciplina y la interdisciplina tienen que fomentarse en espacios de discusión teórica donde, a su vez, se trate acerca de las formas institucionales y estratégicas desde las cuales la Universidad pueda llegar a propiciar lo interdisciplinar. Es decir, es útil la discusión pero al mismo tiempo es necesario pensar cómo la Universidad dispone estructuras, condiciones y espacios para posibilitar el trabajo en conjunto. Otro ámbito donde se impone la necesidad de lo interdisciplinario es en la investigación y en la formación, es decir, en el modo en que podemos articular investigación y docencia.

1.12 ¿Cómo entendemos las problemáticas y los campos emergentes los trabajadores sociales?

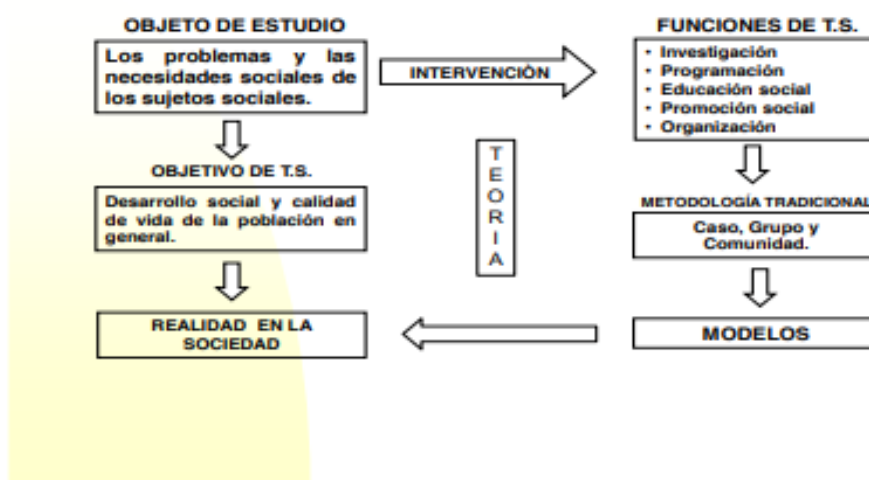
Según Morin, toda mirada implica una selección y un dejar de lado otras posibilidades. La selección forma parte de la oferta institucional de nuestros programas, de las ventajas comparativas, del nicho que podemos ofrecer ante otras propuestas. Rastrear el nicho, o la identidad en nuestros programas señala a un proceso muy interesante donde, por un lado, muestra la necesidad de mirarse con respecto a otros programas., ¿qué podemos hacer en forma distinta con relación y, por otro lado, se manifiesta que partimos de lo que somos. Pues los programas expresan lo que somos, la historia de los profesores, las posibilidades y límites. Dentro de nuestras líneas hay algunas que ya forman un referente de la Universidad, y hay algunas nuevas que han venido a refrescar lo que hacemos y a construir nuevas formas de entender la Sociología., la Antropología y hasta la Economía, que son los grandes puntales de nuestra acción.

Bajo esta perspectiva, Morin plantea que el desarrollo de las aptitudes generales del pensamiento permite un desarrollo mejor de las competencias particulares o especializadas. Asimismo, plantea que el desarrollo de las actitudes generales del pensamiento permite un desarrollo mejor de las competencias particulares o

especializadas, ya que cuando más poderosa es la inteligencia general, mayor es la facultad para analizar problemas especiales. Así también, señala las grandes concentraciones de campos que sufren enormes atrasos en los casos en los que todavía reina la reducción y la compartimentación. Algunas disciplinas, permite articular entre sí disciplinas que hasta ahora estaban desunidas. Hace hincapié en los prodigiosos progresos de la biología molecular y de la genética, ya que estos permiten concebir el vínculo entre física, química y biología.

La aptitud para plantear problema, la posibilidad de vincular conocimientos profesional y social, sino también en la manera de ver e interpretar el mundo o sea su realidad social, debido a que surgen nuevos paradigmas en las teorías sociológicas y filosóficas. En esta disyuntiva mundial y conceptual, los profesionales de las diferentes áreas y campos del conocimiento, tienen la oportunidad y la responsabilidad de realizar un pleno despliegue de sus capacidades y potencialidades, realizando acciones con calidad y eficacia que lo lleven a alcanzar la imagen objetivo que este se proponga ya que ello propiciará un mejor enfoque teórico metodológico que guiará su quehacer práctico. Ante dicha situación, la disciplina de trabajo social, debe asumir un compromiso de cambio, ya que tiene la oportunidad de incursionar y compartir nuevos espacios de intervención profesional, formas de pensamiento y relaciones sociales emergentes, a través de un proceso de pos reconceptualización de sus funciones y objetivos.

Grafico 7. Intervención Profesional del Trabajador Social



El objetivo de este documento es hacer un análisis razonado y sobre todo con cierto ánimo de reflexión sobre los campos emergentes en los que actualmente incursionan los trabajadores sociales en México y las dificultades que estos enfrentan debido a su formación teórico metodológica, como los problemas que se asumen al compartir objetivos y funciones similares con otras disciplinas sociales que están a la vanguardia de los cambios mundiales.

Si partimos de la propuesta metodológica que plantea Mendoza, en el entendido de que el objeto de intervención, es un sujeto individual, grupal o colectivo que plantea una necesidad y se acerca al aparato institucional para demandar su satisfacción, a través de la solicitud de un servicio institucional. Entonces su espacio profesional, estará ubicado en la tentativa decidida del sujeto por satisfacer sus necesidades de reproducción humana. En esta perspectiva, las tareas elementales del trabajador social, es el poder discernir con claridad y objetividad las necesidades auténticas, dentro de la multitud de situaciones problemáticas que enfrenta la población objeto de intervención, ya que ello posibilitará mejores alternativas de solución para su satisfacción. Así también, asumir cierto grado de conciencia sobre la responsabilidad del quehacer profesional, ya que con su intervención teórica metodológica, puede conducir a situaciones y/o resultados no esperados, y que pueden afectar en forma directa o indirecta al individuo, la sociedad, al medio ambiente, como a las propias tecnologías utilizadas por la población.

En ese sentido, el profesional en trabajo social, estará en constante reto y expuesto a la crítica, debido a los procesos de cambio de la realidad social: sociedad, el individuo, la naturaleza y las tecnologías utilizadas. Por lo cual, tendrá que hacer una nueva lectura acerca de la importancia o no del trabajo social en la coyuntura internacional de hoy, pues existe la posibilidad de pensar, decir y hacer, sin olvidar que la imaginación y la creatividad son armas de lo posible para realizar el presente y el mañana. A su vez, este nuevo contexto de enfrentar "la problemática social" exige de una acción integradora, de ahí que el incursionar en trabajos, equipos multidisciplinarios es otro espacio y reto que debe abordar.

Por otro lado la coyuntura actual ofrece al trabajador social nuevos desafíos, el cual está obligado enfrentar con propuestas y proyectos alternativos de acción social. Sin embargo a fin que este profesional, tenga respuestas acorde a las necesidades y/o problemática

social debe en primera instancia definir su intervención profesional "consciente". Pues con los procesos de democratización, modernización y descentralización, los trabajadores sociales tienen el deber de impulsar acciones que busquen en la población el conocimiento de los derechos y obligaciones del ciudadano, generando así procesos de resocialización, encaminados a una cultura política de la sociedad civil.

Esto a su vez significa el respaldo que debe impulsar a este profesional para incursionar en la formulación y diseño de políticas sociales y no sólo, como ejecutor de estas. Por tanto la intervención profesional se debe orientar al fortalecimiento de las organizaciones sociales a fin de aportar a la construcción de una sociedad verdaderamente democrática.

El profesional en trabajo social tiene una importante tarea para ayudar a la potencialización de la sociedad civil, el Estado y su Sistema Político, ya que es el profesional, que se encuentra dentro de las instituciones públicas, privadas y sociales, siendo el profesional más cercano a la población, lo que le permite trabajar con información de primera mano, conduciéndolo a un trabajo fuerte con los individuos, las organizaciones y la comunidad. Así también es importante, determinar a los nuevos actores sociales, con los cuales puede trabajar, reflexionando sobre el compromiso que asuma con ellos, es decir, considerar con qué tipo de sujetos se está trabajando y comprender su realidad y su práctica social, ya que cualquier respuesta a la persona humana puede tener un impacto diferente, pues en la medida en que se resuelven los problemas, se crean otros. En este sentido, reconocer que hay la necesidad de colocarse a la par de los actores sociales, ya que a partir de ellos se pueden diseñar y elaborar diagnósticos, estudios, programas y proyectos, más objetivos, los cuales responderán más a las necesidades auténticas que estos tienen, pues dichas necesidades son producto de sus condiciones específicas de vida.

Sintetizando trabajo social tiene una enorme responsabilidad para crear, formular establecer e impulsar acciones sociales, definiendo sus funciones y tareas, en relación a la "gestión del desarrollo", ya que no existen recetas para ello, pero si tiene mucho que aportar, a través de la potencialización de sus capacidades y con una conciencia política que le permita conocer y analizar sus ventajas y limitaciones en forma objetiva, contribuyendo a un desarrollo más equitativo para los habitantes de las diversas comunidades con las que se interactúa.

Asimismo, si partimos de que cada contexto determina las necesidades que dan origen al trabajo social, cada país tiene su propia historia sobre el cómo ha construido esta profesión y su desarrollo a lo largo del tiempo, puesto que éste lo orienta, aunque no lo determina. Algunos países como Bolivia, Japón, Brasil y Chile, crean la profesión a partir de haber enfrentado una guerra, otros por alguna necesidad prioritaria que marcó el requerimiento de la profesión. De manera que el trabajo social siempre está vinculado al contexto, Así podemos afirmar que no existe un trabajo social absoluto, sino que existen muchos trabajos sociales, aún dentro de un mismo país.

Cierto es que existe un antes y un después con la reconceptualización en el trabajo social intentando implantar rupturas sobre los enfoques tradicionales que sitúan al trabajo social como una acción filantrópica y con estrecha relación a la Iglesia apareciendo como una forma de ayudar a cambio de beneficios divinos. No obstante, es innegable que siempre han existido intereses de por medio para realizar el bienestar social, sean estos de la Iglesia, de las clases altas, del Estado, etc..., anticipadamente se vislumbran relaciones de poder en una jerarquía horizontal o vertical. Bajo esta perspectiva, en un principio, al trabajador social no se le permite cuestionar el orden social y la estructura económica en la cual se ubica. Sin embargo, cada país ha concebido la manera de profesionalizar al trabajo social creando escuelas, facultades en instituciones de educación superior para formar profesionistas y lograr su inserción en la fuerza de trabajo participando en un proyecto de nación.

Actualmente los enfoques del trabajo social son impregnados de una postura crítica que analiza su origen y función en la sociedad. El trabajo social, como otras profesiones es cuestionada y debatida por considerarse o no como ciencia o disciplina. Para clarificar los nuevos el abordaje de los enfoques contemporáneos de trabajo social se plantean cuatro categorías:

- El reconocimiento del trabajo social como disciplina de las ciencias sociales y su competencia con otras disciplinas, para el uso de la teoría y la capacidad de construcción de la misma.
- La evaluación de la curricula que forma al trabajador social a través de licenciaturas y posgrados, es decir, todo lo relacionado con el ámbito académico.

- El aspecto del reconocimiento social de la profesión y la definición clara de sus funciones.
- El desarrollo de los elementos metodológicos que ha aportado y/o compartido con otras disciplinas.

Ante estas categorías, México se encuentra con cierto avance, respecto al ámbito académico, con reconocimiento social de la profesión aunque no como lo amerita, respecto a los elementos metodológicos se ubica en la aplicación y reproducción de los instrumentos con pocas posibilidades de creación hacia nuevas propuestas. Sus debilidades se encuentran en el ámbito disciplinar, específicamente sobre la poca y baja calidad de construcción de la teoría, es decir, de la sistematización de la práctica.

Los enfoques contemporáneos de trabajo social permiten diversas visiones sobre el contexto social, político, económico, es un reflejo del contexto, en el que se vive, pueden ser en el nivel micro, con el análisis e intervención individual, grupal, hasta el nivel macro que analiza la estructura y tiene lugar de intervención en las comunidades y grandes grupos.

Las categorías sobre lo disciplinar, académico, profesional y metodológico, se encuentran aún en construcción de desarrollo, unas quizá más que otras, lo ideal sería que las cuatro se desarrollarán de igual manera, con lo que la profesión del trabajo social gozaría de un reconocimiento integral que culminará en una intervención en la realidad para cumplir el objetivo del bienestar social. Actualmente el trabajo social tiene muchos retos, sin embargo quien lo representa es el profesionista, de él y de los integrantes del gremio depende que su función en la sociedad sea la adecuada, con pleno reconocimiento sobre las relaciones de poder en la estructura y una visión abierta y crítica para ser capaz de intervenir en la realidad desde donde se ubique por convicción. (Guzmán, 2011).

UNIDAD II

LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA

2.1 ¿Qué es y cuáles son las características de la intervención en Trabajo Social?

2.1.1 Objeto del Trabajo Social

La intervención profesional de los trabajadores sociales parte del objeto de la disciplina, que está centrado en las situaciones de dificultad de las personas y los obstáculos del medio social que limitan o impiden el desarrollo humano. Situaciones que precisan de la intervención del trabajador social para transformar, mejorar o superar las dificultades, potenciar las capacidades y recursos, incidiendo tanto en las situaciones individuales, grupales o comunitarias, como en las del medio social. (EXPÓSITO, 2000).

2.1.2 Objetivos generales del Trabajo Social

Los mismos tratan de generar cambios para ayudar a las personas, grupos o comunidades, a satisfacer sus necesidades; a superar las dificultades materiales y no materiales, los problemas sociales y los obstáculos que impiden o limitan la igualdad de oportunidades; a potenciar las capacidades de las personas; así como a contribuir a promover el bienestar social, el desarrollo humano y la calidad de vida de la ciudadanía. El tipo de cambio estará supeditado a las situaciones de las personas y a las condiciones del medio social, así como a los propios enfoques de los modelos de intervención en el que se inscriba la acción profesional, pudiendo dar lugar a una transformación, modificación o mejora. (EXPÓSITO, 2000).

2.1.3 Ética del Trabajo Social

La intervención social parte de los valores filosóficos y los principios éticos de los Derechos Humanos de la dignidad a la persona, respeto, autodeterminación, justicia social, igualdad de oportunidades y participación recogidos en el Código de Ética Internacional del Trabajo Social (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales, 1999). Igualmente, se especifica la obligación que tienen los trabajadores sociales con la disciplina y con la sociedad. Vinculado con la

calidad, se especifica el deber de proporcionar la mejor atención a todas aquellas personas que soliciten su ayuda y asesoramiento; motivar a los clientes a que participen lo más posible, así como la responsabilidad profesional con las organizaciones, la sociedad y otros profesionales. (EXPÓSITO, 2000).

2.1.4 La Epistemología en Trabajo Social

Desde la pluralidad paradigmática que caracteriza a las Ciencias Sociales, en las que se incluye nuestra disciplina, el Trabajo Social comparte la diversidad de perspectivas paradigmáticas de las cuales emanan los distintos modelos de intervención que han ido elaborando, de construyendo y reconstruyendo los trabajadores sociales.

En esta dirección, se afirma que, desde los paradigmas de las Ciencias Sociales, el Trabajo Social se fundamenta en los modelos interaccionistas centrados en la persona y en la situación, con un enfoque global que enriquece las recíprocas interacciones, entre la persona y el medio social (Red de la, 1996). Modelos de intervención profesional que, a través de las diversas perspectivas paradigmáticas, focalizan la intervención de distinta manera. Así, los modelos correspondientes a la perspectiva psicodinámica, psicosocial y los de la perspectiva conductista-cognitiva están más encaminados a la capacitación de las personas para que éstas afronten sus dificultades y avancen en su propio desarrollo personal y social.

Por otra parte, los modelos críticos están más orientados a promover cambios en la sociedad y en las propias personas, el empoderamiento y la defensa de sus derechos sociales, a través de los procesos dialécticos, participativos y colectivos. En estos últimos modelos priman el nivel colectivo para encarar los propios cambios personales y la transformación de las estructuras sociales generadoras de exclusión y desigualdad social, con la finalidad de avanzar hacia el desarrollo humano, la calidad de vida y la justicia social. Y por último, los modelos desde la perspectiva sistémica-ecológica, que se orientan más hacia la intervención con las personas, las redes sociales y la naturaleza. Su finalidad es la de potenciar los procesos de capacitación personal y la calidad de vida, así como el desarrollo social y un medio ambiente ecológico y sostenible.

También, conviene señalar que en los últimos años se resalta la necesidad de la intervención multinivel. Este enfoque preconiza una práctica profesional integradora que una el trabajo individual, familiar, grupal y comunitario. Además, que integre diferentes

teorías y métodos, lo micro y macro, así como lo objetivo y lo subjetivo (Red de la, 2000; Reid, 2003). (EXPÓSITO, 2000).

2.1.5 Perspectiva Globalizadora

La intervención profesional se realiza desde una perspectiva globalizadora, interdisciplinar e interdisciplinar, para profundizar y dar una respuesta más efectiva a las situaciones complejas que caracterizan la realidad social. Para tal fin, los trabajadores sociales comparten ámbitos de intervención con otros profesionales y se coordinan con psicólogos, pedagogos, sociólogos, abogados, médicos, etc. También están en conexión con los agentes políticos, sindicales y sociales de la acción social.

Por otra parte, cabe resaltar que se está fomentando la cooperación entre organizaciones y el tejido asociativo y sector económico para abordar lo que se viene denominando el "trabajo en red". A través de estas redes se establece la implicación de los entes públicos y privados, vertebrados en torno a programas que van desde lo local a lo transnacional. Se trata de dar una respuesta global e integral, incluyendo las áreas y sectores, abarcando tanto la planificación, ejecución, evaluación y coordinación de las acciones para obtener resultados eficaces en los diversos ámbitos de intervención profesional.

Esta perspectiva global y aplicada al medio rural, Rueda (2000), expresa que la intervención se ha de abordar desde los principios básicos de multidimensionalidad, cooperación, coordinación, interdisciplinariedad y transversalidad. A los que, en mi opinión, habría que añadir el de la calidad integrada. (EXPÓSITO, 2000).

2.1.6 Ámbitos de intervención y áreas profesionales

La intervención en Trabajo Social se realiza en los diversos ámbitos de los Servicios Sociales y de Bienestar Social, así como en otros ámbitos comunitarios, el socio sanitario, de Derechos Humanos, etc. La misma se lleva a cabo en las distintas Administraciones Públicas (Central, Autonómica y Local), en las ONGs y en el sector mercantil.

En estos ámbitos de intervención profesional, los trabajadores sociales realizan diversas actividades que se agrupan en las denominadas "áreas profesionales", siendo definida el área profesional como: "la agrupación de funciones profesionales relacionadas" (Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de España, 2003, 17). A su vez, el área se define como "la capacidad de acción propia de los

cargos y oficios" (Diccionario de la Real Academia Española, 2001). De ahí, que el área incluya el agrupamiento de funciones relacionadas y también las acciones que son propias a los cargos. A continuación, de manera telegráfica, se exponen algunas de las áreas más relevantes, recogidas por la Comisión Mixta del Perfil Profesional (2003).

- **Área de atención.** La intervención del Trabajo Social se concreta en las acciones con las personas y colectivos que sufren las consecuencias de situaciones carenciales, conflictos y crisis. Su fin es posibilitar el desarrollo humano y autonomía a través de la movilización de sus capacidades y de los recursos.
- **Área de prevención.** La intervención profesional se centra en las causas de las dinámicas de marginación, exclusión y desintegración social, con la finalidad de evitar su aparición.
- **Área de promoción y educación.** El Trabajo Social se orienta a descubrir y potenciar las capacidades de individuos, grupos y comunidades. También, a generar procesos de participación e implicación, de formación y de organización para ayudar a las personas a la adquisición o incremento de los conocimientos y habilidades sociales que precisan.
- **Área de mediación y arbitraje.** A través de esta área los trabajadores sociales intervienen para mediar en la resolución de los conflictos que afectan a las familias y grupos sociales, tanto en el interior de sus relaciones, como en su entorno social.
- **Áreas de planificación y evaluación.** La intervención de los trabajadores sociales se desarrolla en el diseño de la planificación y de la evaluación de los planes, programas y proyectos.
- **Áreas de gerencia y administración.** La intervención profesional se realiza en los procesos de organización, coordinación, dirección y animación del personal hacia la consecución de los objetivos y obtención de resultados de calidad.
- **Área de investigación y docencia.** Los trabajadores sociales a través de la investigación tratan de profundizar en el conocimiento de las necesidades y problemas, así como en los procesos de calidad que se relacionan con su propio trabajo profesional. Al mismo tiempo, realizan acciones para que los conocimientos acumulados, las experiencias vividas y las reflexiones teóricas se

pongan a disposición de los profesionales, de las personas vinculadas a la acción social y de los futuros trabajadores sociales.

Después de presentadas las características de la intervención en Trabajo Social, vamos a tratar de esbozar los elementos configuradores de la calidad para adentrarnos en la intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada en el marco de las organizaciones que nos ocupan. (EXPÓSITO, 2000).

2.2 ¿Para qué intervenir en trabajo social desde la calidad integrada en las organizaciones de servicios sociales y de bienestar social?

Hemos visto cómo la intervención de los trabajadores sociales está orientada a mejorar la calidad de vida de la población, contribuyendo a superar los problemas y a promover el desarrollo humano. También para contribuir a mejorar la calidad de servicio. Ello supone, centrado en los diversos marcos de las organizaciones de Servicios Sociales de bienestar social, favorecer la autonomía y la participación de los usuarios, con un trato de calidez, al tiempo que mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión de servicio. Igualmente avanzar hacia una sociedad con mayor justicia social y solidaridad.

Para lograr estos objetivos, de mejorar la calidad de vida de los usuarios y la calidad de servicio, las organizaciones que nos ocupan, conjuntamente con el personal, están llamadas a promover la mejora de la calidad de vida laboral de los trabajadores que ofrecen sus servicios en las mismas. Estas tres vertientes: calidad de vida, calidad de servicio y calidad de vida laboral, es lo que he denominado calidad integrada (Barranco, 2002a), que entiendo ha de contemplarse en la intervención del Trabajo Social en el marco de las organizaciones que nos ocupan.

2.2.1 Consideraciones previas

Teniendo en cuenta los planteamientos anteriores y abundando en la necesidad de intensificar la intervención en Trabajo Social desde la calidad y, más concretamente, de la calidad integrada, se verifica que la mayor ocupación laboral de los trabajadores sociales se da en estas organizaciones. Así, en Canarias se estima que el 85% de los trabajadores sociales colegiados desarrollan su actividad en los Servicios Sociales y el 15% restante lo hacen en otras organizaciones de bienestar social y en otros ámbitos comunitarios, siendo prácticamente inexistente el ejercicio libre de la profesión.

Igualmente, es preciso resaltar que, a partir de la mitad de los años noventa y referidos a España, en estas organizaciones se están implantando diversos modelos estandarizados de calidad. Por otra parte, señalar que en los espacios comunitarios se vienen implantando sistemas de planificación y evaluación de calidad, con la participación de organizaciones públicas, privadas, movimiento civil y del sector mercantil, recogidos en Barranco (2002b).

Además, de esta amplia presencia de los trabajadores sociales en dichas organizaciones y la introducción en las mismas de la cultura de la calidad, es básico tener en cuenta la legislación que se va impulsando en materia de calidad. De igual modo, la inclusión de marcos referenciales vinculados a la evaluación de la misma en los diversos planes, programas y proyectos de acción social, a nivel local, nacional, europeo e internacional.

A todo lo anterior, es necesario añadir que la cultura de la calidad está calando en la población y en la sociedad occidental de nuestro milenio. También, los organismos internacionales están intensificando sus recomendaciones para que se implanten sistemas de planificación y evaluación de la calidad en las organizaciones de Servicios Sociales de Bienestar Social, públicas y privadas.

Por estas razones y además porque estoy convencida de que la calidad y, concretamente lo que he denominado calidad integrada, aporta beneficios a las personas, a las organizaciones y a la sociedad, pienso que es preciso que la calidad sea incorporada a la formación de los titulados en Trabajo Social. Al mismo tiempo, considero que la calidad integrada debería de ser incluida en las prácticas y en las investigaciones de los trabajadores sociales con la finalidad de evaluar y mejorar su aplicabilidad. Todo ello, desde los enfoques y estilos propios que caracterizan al Trabajo Social.

En esta dirección el trabajador social Barriga (2000) expresa que la incorporación de la calidad a la práctica profesional es una exigencia ética en las organizaciones de bienestar social y servicios sociales, ya que en estas organizaciones la no calidad conculca sistemáticamente los derechos del cliente. Esta idea, que comparto con el autor, está hoy en la mente de muchos profesionales y en los discursos de los organismos internacionales.

En definitiva, la incorporación de la cultura de la calidad al Trabajo Social es una estrategia profesional que posibilita:

- Legitimar prácticas y modelos de intervención, Guillen y Pérez (2002, p. 213).

- Responder a la demanda social y profesional.
- Aplicar las recomendaciones de las instituciones internacionales y europeas.
- Incorporar los procesos de la evaluación continua a los planes, programas y proyectos sociales.
- Avanzar desde la calidad hacia la investigación sobre la calidad integrada realizada por Barranco (1999), en tres centros de atención a personas con discapacidad. (EXPÓSITO, 2000).

2.2.2 Intervención profesional orientada a mejorar la calidad de vida de los usuarios

Uno de los objetivos del Trabajo Social es mejorar la calidad de vida. De ahí, la necesidad de adentrarnos en delimitar qué entendemos por calidad de vida y qué hacen los trabajadores sociales para contribuir a incrementar la calidad de vida de las personas.

La calidad de vida empieza a cobrar carta de naturaleza en las últimas décadas del siglo XX. Parte de la política social y del bienestar social e incorpora la defensa activa del desarrollo humano y del medio ambiente. Ello supone un salto cualitativo con relación al bienestar social al incorporar la vertiente ecológica, la perspectiva del desarrollo humano, tratando de superar los enfoques economicistas y cuantitativistas del Estado de Bienestar, tal como expresa (Alguacil, 2000).

Como concepto, es preciso decir que sobre la calidad de vida no existe una definición consensuada, ya que cada autor parte de dimensiones diferentes (Schaloch y Verdugo, 2003). Una de las definiciones más utilizadas ha sido la de Levi y Anderson (1980). Estos autores definen la calidad de vida como una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada persona y grupo. Desde esta perspectiva psicosocial la determinante individual es el grado de coincidencia entre las características de la situación y las expectativas de la persona.

Llegado a este punto es preciso decir que entre los autores hay coincidencia en señalar que la calidad de vida es un constructo multidimensional que incluye las dimensiones personales vinculadas a los espacios de la vida de las personas, así como las dimensiones de los contextos ecológicos en los que se desenvuelven las personas, grupos y comunidades y la valoración que las mismas realizan.

Como consecuencia, en la evaluación de la calidad de vida intervienen diversas disciplinas, entre las que cabe citar Trabajo Social, Sociología, Economía y Psicología. En su medición se incluyen los aspectos cuantitativos y cualitativos; objetivos y subjetivos; el mundo de las experiencias, vivencias, emociones y cultura.

Entre las dimensiones de calidad de vida vinculadas al mundo de las personas, cabe mencionar la salud (en sus aspectos físicos, psíquicos y sociales), la economía, el trabajo, la vivienda, el medio ambiente, el ocio, los derechos y servicios de bienestar social. Entre las dimensiones del medio social y ambiental, mencionar los ecológicos, los relacionados con el medio social, el círculo familiar, los amigos, los compañeros de trabajo, los sistemas de cultura, de salud, de educación, de empleo, entre otros.

En esta dirección, y sobre los factores ecológicos, la trabajadora social y profesora Cristina de Villalba (2002) incluye los microsistemas o contextos de interacción directa, los mesosistemas o redes sociales (familia, barrio, escuela, trabajo, redes sociales) y el macrosistema o las influencias de los aspectos históricos, socioculturales, políticos, actitudes sociales y regulaciones de una sociedad dada ante los cuidados familiares.

A modo de conclusión y de cara a la intervención del Trabajo Social, conviene enfatizar que la calidad de vida es un concepto multidimensional en el que están presentes tanto los aspectos objetivos como subjetivos de los espacios personales y sociales de las personas, grupos y comunidades, así como los del contexto socioambiental. Por lo tanto, para medir la calidad de vida, se utilizarán tanto los indicadores de salud, empleo, educación, contexto ecológico, servicios, etc., como los aspectos subjetivos, medidos con indicadores basados en las vivencias, percepciones y el grado de satisfacción que tienen las personas sobre sus espacios personales y socio-ambientales.

En cuanto a la cuestión relativa a lo que hacen los trabajadores sociales para contribuir a incrementar la calidad de vida de la ciudadanía, partiendo de las características expuestas de la intervención en Trabajo Social y los planteamientos de la calidad, cabe señalar que estos profesionales intervienen en el diseño de la planificación y de la evaluación de los planes, programas y proyectos de acción social orientados a mejorar la calidad de vida. Implementan y establecen procesos de evaluación continua para valorar en qué medida se ha contribuido a mejorar la calidad de vida en las dimensiones concretas, previamente delimitadas. En esta dirección trabajan y valoran en qué nivel se han incrementado las

capacidades, la igualdad de oportunidades, cuáles han sido las dificultades personales y los obstáculos del medio social que se han logrado superar o eliminar, entre otros.

En definitiva, incrementar la calidad de vida de la ciudadanía en Trabajo Social implica intervenir con las personas y el medio social desde una perspectiva global que abarca el conjunto de las dimensiones objetivas y subjetivas de sus vidas y las dimensiones del contexto ecológico para:

- Ampliar las capacidades, opciones y oportunidades de las personas, acompañando en sus procesos vitales para ser responsables y ofrecer espacios de participación.
- Facilitar los medios para afrontar los cambios que supongan un obstáculo para el desarrollo humano y la justicia social, promoviendo los recursos necesarios.
- Medir los resultados incluyendo indicadores de calidad de vida correspondientes a las dimensiones de la vida de las personas y del contexto socioambiental a mejorar, tales como salud, empleo, educación, servicios, contexto ecológico, percepciones, vivencias, expectativas, satisfacción.

Finalmente, indicar que para medir la calidad de vida se utilizan escalas validadas como el cuestionario "CUBRECAMI" de Fernández Ballesteros, Zamarrón y Macía (1996), aplicado para medir la calidad de vida de las personas mayores. También el cuestionario EUROQOL, utilizado en el ámbito de la salud (Fundación Canaria de Investigación y Salud, 2000). Además, en la investigación realizada por Barranco (1999), así como en la de otros autores, se aplican los cuestionarios "ad hoc" con indicadores cuantitativos y cualitativos, entrevistas abiertas y grupos de discusión. (EXPÓSITO, 2000).

2.2.3 Intervención profesional orientada a mejorar la calidad de servicio

La calidad de servicio, entendida como un proceso continuo para mejorar los servicios que se ofrecen a los clientes, está teniendo una gran resonancia en las organizaciones de bienestar social y servicios sociales. También en el resto de las organizaciones sociales y empresas privadas, lo cual constituye uno de los ejes básicos de la gestión de los planes y programas en los diversos ámbitos del marco español, europeo e internacional.

En esta dirección, en el Seminario sobre Calidad de los Servicios Sociales Públicos, organizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2003), se resaltó que es preciso enfocar la intervención social hacia la

satisfacción de los clientes y la máxima adecuación de los servicios a las necesidades, a la inclusión social, a la igualdad, a la accesibilidad de servicio y a la valoración del factor humano.

En cuanto a su definición, señalar que el servicio es definido como la organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada (DRAE, 2001). Además, se afirma que el servicio es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Concretamente, la calidad de servicio es entendida como:

- El hacer las cosas bien.
- Ofrecer al cliente lo prometido.
- Identificar y satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes.

Para evaluar la calidad de servicio, tal como hemos indicado, se aplican los procesos de evaluación continua, partiendo de unos estándares y herramientas cuantitativas que sean fáciles y ágiles de emplear, combinándola con metodologías cualitativas. La evaluación continua se realiza de manera sistemática. Está basada en la medición multidimensional e interdisciplinar, con criterios de eficacia y eficiencia, utilizados tanto en los procesos como en los resultados. Como consecuencia, para mejorar y medir la calidad de servicio, como hemos ido reflejando, es preciso implantar sistemas de calidad utilizando los diversos modelos estandarizados ya reseñados ("EFQM" de la Fundación Europea de Gestión de la Calidad, las Normas "ISO" y la "Norma ONGs con Calidad"). Evaluación que se ha de realizar con la participación de los usuarios y profesionales.

Dada la relevancia del Modelo Europeo de Gestión de Calidad, muy brevemente se harán unas referencias al mismo. Este modelo está orientado a la gestión de la calidad de servicio y se configura como un modelo de autoevaluación interna. Básicamente contempla los criterios ponderados siguientes: liderazgo; planificación y estrategia; gestión de personal; recursos; procesos; satisfacción del cliente; satisfacción del personal; impacto en la sociedad y resultados.

En dicho modelo se considera que la autoevaluación es la clave para la mejora de la gestión de servicio. Autoevaluación entendida como el examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización. La autoevaluación busca ser un instrumento de diagnóstico, basado en:

- Hechos y datos.
- Un lenguaje y base conceptual común para todo el personal de la organización.
- El análisis de los puntos fuertes y débiles, así como en las propuestas de las áreas a mejorar.
- La valoración y comparación en distintos momentos.

El modo como se realizan las autoevaluaciones atiende a los criterios indicados. Además, a los subcriterios y áreas que deben de ser adaptados a las características de cada organización y unidad con flexibilidad. El resultado del análisis se refleja en un modelo de ficha que contiene la información resultante del proceso de autoevaluación, atendiendo a los aspectos indicados de criterios, subcriterios, áreas, puntos fuertes, puntos débiles y aspectos a mejorar.

En definitiva, la autoevaluación es el elemento clave en el proceso y resultado de la calidad de servicio en el modelo EFQM. Autoevaluación que posibilita identificar los puntos críticos de cada unidad, analizar los puntos fuertes y débiles de la organización y realizar propuestas para mejorar la gestión de servicio.

Este modelo de evaluación de la calidad percibida tiene en cuenta el punto de vista de los clientes internos, los empleados y gerentes, así como el de los clientes externos, los usuarios del servicio, por lo que la escala puede aplicarse a cada uno de los protagonistas de la organización. Dicho instrumento desarrolla cinco dimensiones, cuatro de las cuales son intangibles: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y una tangible, que hace referencia a las instalaciones físicas, equipamiento y apariencia del personal.

Finalmente, cabe resaltar que, aunque la cultura de la calidad se está implantando recientemente en las organizaciones de bienestar social y servicios sociales, su origen es anterior, ya que nace en el sector industrial y empieza a tener un gran empuje a partir de los años 50, con los trabajos de los considerados padres de los métodos y herramientas de la calidad.

UNIDAD III

MODELOS DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

3.1 Diseño y construcción de modelos

Ante los cambios que vive el mundo, producto de la tercera revolución industrial y la aplicación de medidas neoliberales han provocado no solamente diversas crisis socioeconómicas, políticas, culturales y ambientales, sino también han acelerado fenómenos sociales, tales como pobreza, migración, violencia familiar, inseguridad, pérdida de valores familiares y comunitarios, entre otros, que ponen en riesgo la estabilidad de la sociedad, producto de la desigualdad y la exclusión social en que se encuentran diversos sectores de la sociedad, hecho sin precedentes que abren una brecha más profunda entre ricos y pobres, lo que sin duda impacta en los diferentes campos y áreas de intervención profesional, por la disputa de los espacios profesionales en donde actúa e interactúa el ser humano, a través de su cotidianidad, como su práctica social.

En este proceso surgen nuevos acontecimientos en la academia, por un lado los profesionistas de las diversas disciplinas tienen un conocimiento específico como respuesta a las problemáticas que se le plantean y por otro los profesionales, en especial de las disciplinas sociales, adquieren un conocimiento mucho más general, que les permita interactuar con otras disciplinas y que en forma conjunta, multi e interdisciplinaria planteen respuestas colectivas a las problemáticas, mediante el diseño de modelos de intervención; debido a las ventajas que se tiene no solamente para conocer y abordar los problemas que tiene los sujetos sociales.

Bajo este planteamiento teórico – metodológico, se analizan las siguientes interrogantes de investigación: ¿Qué son los modelos de intervención? y ¿Cómo la construcción de modelos puede potencializar la dinámica profesional y precisar las funciones de los Trabajadores Social en sus campos de acción? Para dar respuesta a estas interrogantes, el estudio parte de un análisis crítico de las diversas disertaciones que se han hecho sobre el tema de modelos e intervención social; centrando el análisis sobre los alcances y las limitaciones que se tienen en la disciplina de trabajo social en la construcción de Modelos de intervención y los campos emergentes del trabajo social en este milenio. (Guzmán, 2011).

3.2 Conceptualización de modelo

Para hacer un análisis de fondo, de lo que implica el concepto de modelo, es necesario revisar con detalle las categorías e indicadores analísticos de cada una de las definiciones que existen en el mundo de la literatura:

Para Tamayo, el modelo es una aproximación teórica a lo real, por medio de la cual los postulados y suposiciones conceptuales pueden ser aplicados a la realidad. Intento de sistematización y descripción de lo real, en función del presupuesto teórico. Son estructuras simplificadas o conocidas que se emplean para investigar la naturaleza de los fenómenos que los científicos desean explicar.

De esta definición, se puede reflexionar que la abstracción teórica de un extracto significativo de la realidad, es elemento importante para visualizar la posible intervención en un determinado problema de la realidad, a través de procesos de sistematización que permitan no solamente describir la información, sino también ordenar, analizar, pero sobre todo conceptualizar los procesos de actuación de la realidad.

Reflexión que se puede, observar en la definición que hace Ezequiel Ander - Egg, cuando señala que todo modelo es una expresión abstracta de la realidad, y tiene siempre una correspondencia con esa realidad concreta con la que mantiene un conjunto de relaciones y elementos; asimismo, acota que el modelo, es un instrumento y recurso interpretativo del pensamiento y las prácticas de un determinado cuerpo profesional, por lo que en todas las formas de intervención profesional, apunta, a la existencia de modelos.

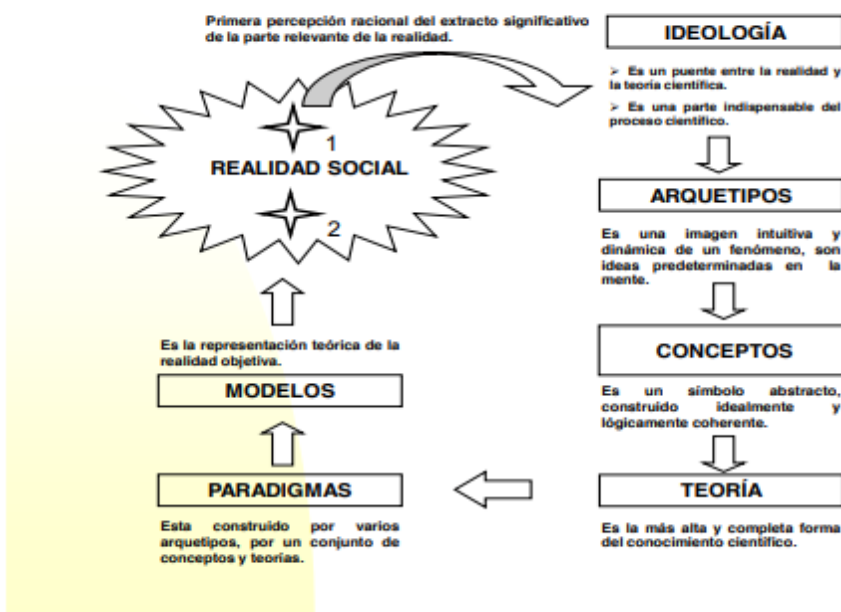
De acuerdo a esta postura teórica, cabe decir, que en todas las situaciones sociales, económicas, políticas, culturales y ambientales en las que interacciona el hombre, como en sus problemáticas y procesos de desarrollo científico y tecnológico, se construyen modelos, como un recurso, no tan solo para interpretar la realidad, sino para actuar en ella, mediante la planeación de acciones y estrategias operativas.

Este proceso de planeación del quehacer profesional, lo retoma Karheinz al caracterizar al modelo, como un paradigma o prototipo de actuación en el que objetivos, contenidos, métodos y procedimientos o estrategias que se encuentran relacionados e interconectados en un todo significativo. Asimismo, plantea que el sentido o significado de este todo constituye el referente último para la justificación y la fundamentación del modelo.

De esta definición, se puede señalar que los elementos que forman parte de un modelo; estos elementos deben de estar íntegramente relacionados e interconectados, ya que la suma de las acciones que se desarrollan en cada uno de sus elementos, permite concretizar todo el proceso significativo, para el que fue diseñado el modelo.

Para el diccionario de Lengua Española, el concepto de modelo, es definido, como un esquema teórico generalmente en forma matemática de un sistema o de una realidad compleja que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento. En esta definición se sintetiza, la teoría como un elemento clave para la construcción de modelos; no obstante es fundamental precisar que a partir del primer extracto significativo de la realidad a través de la percepción que el investigador tiene sobre la realidad, la ideología juega un papel primordial en el proceso de construcción del conocimiento.

Grafico 2. La construcción del conocimiento científico.



Fuente: Elaboración propia 2010

En este esquema metodológico; la realidad, la ideología, los arquetipos, los conceptos, las teorías y los paradigmas son importantes desde el punto de vista de la filosofía de la ciencia para la construcción de los modelos; y son un hilo conductor que hay que ir construyendo en forma consecutiva, complementando y acabando cada una de las etapas, ya que la conclusión de una, contribuye al desarrollo de la otra, pues es la materia prima para continuar el desarrollo de la otra etapa. Bajo este esquema epistemológico, la

construcción de los modelos inician con la percepción de la realidad y su fin es que los conceptos, la teoría y los paradigmas tengan una utilidad en esa u otra realidad; es clara, al señalar que el modelo es un esquema teórico de determinada realidad, el cual facilita su descripción por muy compleja que sea la realidad. Asimismo, podemos decir que al hablar de modelo, es imprescindible hablar de teoría y realidad, como dos elementos inseparables y esenciales para su construcción, y que sin duda es una rama de la filosofía de la ciencia, ya que desde el punto de vista de la construcción del conocimiento, tiene por objeto indagar sobre los problemas, reflexionar sobre los principios del conocimiento, pensamiento y sobre todo en la acción humana.

Etimológicamente modelo proviene del italiano “modello” y este del latín *modelus* que quiere decir cantidad que sirve de medida o tipo de comparación en determinados cálculos. Para C. West⁶⁸ entiende al modelo como un patrón, una especie de molde que se emplea como guía para el diseñador de la enseñanza. Dicho molde puede ayudar al diseñador a “ver el bosque desde los árboles” y al mismo tiempo, permite reparar en los detalles a lo largo del proceso, se asemeja al molde o plantilla que se utiliza como guía para formar una pieza u objeto.

Para Wilson “Un modelo es la interpretación explícita de lo que uno entiende de una situación, o tan solo de las ideas de uno acerca de esa situación. Puede expresarse en matemáticas, símbolos o palabras, pero en esencia es una descripción de entidades, procesos o atributos y las relaciones entre ellos. Puede ser descriptivo o ilustrativo, pero, sobre todo, debe ser útil”

Para Aracil, un modelo constituye una representación abstracta de un cierto aspecto de la realidad y tiene una estructura que está formada por los elementos que caracterizan el aspecto de la realidad modelado, y por las relaciones entre elementos. Para Ander, un modelo es la representación o construcción simplificada de una clase de fenómenos destinados a explicar los fenómenos de la realidad o actuar sobre ella.

Para Galeana, un modelo es una representación abstracta de un fenómeno o un conjunto de fenómenos de la realidad que describe las propiedades e interrelaciones de su dinámica y desarrollo. En esta definición, la autora acota, que para el diseño de modelos de intervención es importante considerar la interrelación que existe entre las partes que

integran un modelo, a través del diseño de un esquema abstracto, como parte de la realidad de un fenómeno determinado.

En síntesis, modelo proviene “moldear” palabra que sugiere una cierta idea de acción de construcción. Asimismo, es la representación o construcción intelectual simplificada y esquemática de una clase de fenómenos, hechos, problemas, contenidos o procesos a los cuales se pretenden comprender a pesar de su complejidad. En la construcción de un modelo se seleccionan los elementos relevantes y sus interrelaciones que se sustituyen con representaciones isomórficas que facilitan la comprensión e investigación de un aspecto de la realidad. Para otros, es el Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo, es decir, la representación en pequeño de alguna cosa.

Un modelo, es la interpretación explícita de lo que uno entiende de una situación, o tan solo de las ideas de uno acerca de esa situación. Puede expresarse en matemáticas, símbolos o palabras pero en esencia es una descripción de entidades, procesos o atributos y las relaciones entre ellos. Puede ser descriptivo o ilustrativo, pero sobre todo debe ser útil para el conocimiento y la solución de problemas.

Cuadro 3. Elementos para la elaboración de modelos de intervención.

Esquema teórico	Realidad social
Esquema que explica, Sistemas complejos, Sistemas reales, simplificada y esquemática, Esquema teórico, Descripción de entidades, Prototipo de actuación, Punto de referencia, Descriptivo o ilustrativo, medida y Cantidad.	Fenómeno, de la realidad, Situación, Alguna cosa, Objeto real, Problemática.
	Actor social
	En situación de necesidad o enfrenta problemáticas.
Metodología	Interrelación
Instrumento de trabajo, Instrumento de abordaje, Instrumento de aprehensión, Modos de acción, Acciones o estructuras que sirven de referentes, Acción de construcción, Nuevos conocimientos.	Aspectos interrelacionados, Conjunto de relaciones y elementos, Intenta incorporar al orden, Contenidos o procesos, Elementos relevantes, Tipo de comparación, interpretación explícita

Fuente: Elaboración propia 2010

Para Marx Wartofsky, el modelo no constituye una entidad abstracta en sí misma, sino una ayuda para llegar a conseguir y/o hacer algo en el futuro. Sirve de ayuda a la imaginación para tratar de comprender lo que está sucediendo y los modos de acción que

se planearon para crear un determinado futuro, contrario o mejor al que existe hoy en día y que es claramente insatisfactorio, pero que dicho modelo no se queda en ideas abstractas, sino que haga énfasis en la exploración intelectual que conduce a la experimentación, destacando como deberían de ser las cosas y lo que se debería de hacer.

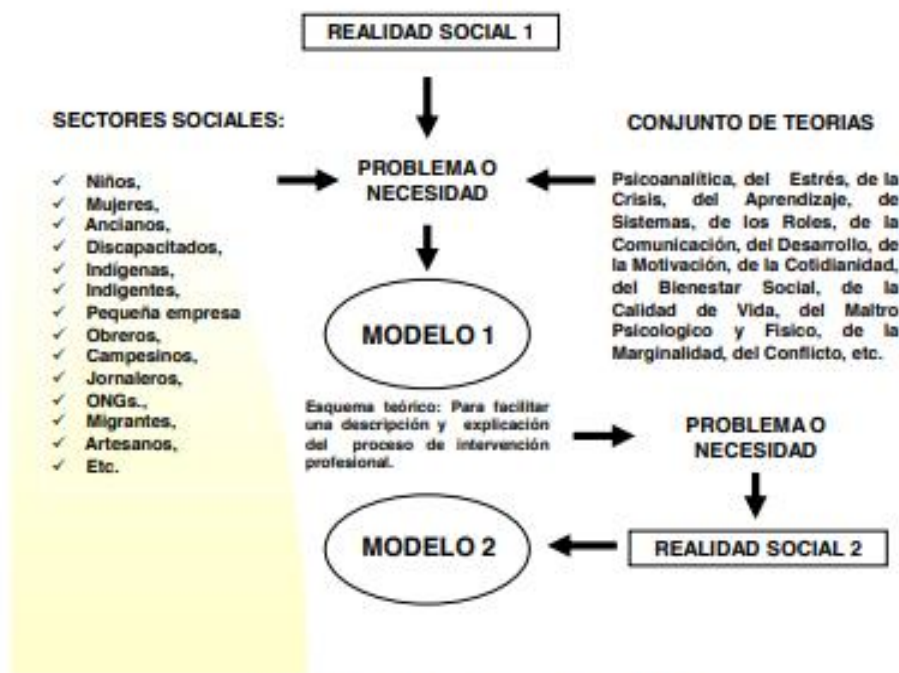
El termino modelo no se usa para designar la realidad, sino para hacer una representación o construcción intelectual simplificada y esquemática de una clase de fenómenos, contenidos o procesos a los que se pretende comprender a pesar de su complejidad. Para diseñar y/o construir un modelo de intervención es importante tomar en cuenta los siguientes elementos: Actor social, realidad social (problemática), teorías, metodología e interrelación. Cada uno de estos elementos, son caracterizados como:

- El actor social, sector o sujeto social que tiene una necesidad o enfrenta situaciones problemáticas. El sujeto es concebido a partir de la noción de individuo, portador de las ideas de libertad, transformación y autolegislación, lo cual conduce especialmente a la objetivación de las relaciones sociales.
- Realidad Social, la problemática o una parte significativa de la realidad; son todas aquellas situaciones por las que pasa o enfrenta el sujeto social para resolver sus necesidades, éstas representan un obstáculo para el sujeto social en su desarrollo, bienestar y calidad de vida. Problemática que tiene diferentes dimensiones, desde las económicas, políticas, sociales, culturales, ambientales, etc.
- Esquema teórico, es un elemento esencial del modelo, debido a que facilita no solamente la descripción y explicación de los problemas; sino también, es una guía que permite actuar profesionalmente sobre la problemática misma, a través de una planeación sistemática. Los esquemas son una abstracción mental que realiza el sujeto social sobre el problema, con el fin de comprender y actuar sobre éste.
- La metodología, son los métodos, las técnicas y los instrumentos que se utilizan para conocer e indagar sobre el problema, tanto desde la situación documental y empírica sobre el problema de investigación planteado, como los métodos que se utilizan para actuar sobre el problema mismo, es decir, los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizan en el diseño, elaboración y ejecución de programas y proyectos de acción como una respuesta a la problemática demandada por los sujetos sociales.

- La Interrelación, permita articular las interrelaciones de todos los elementos que lo integran al proceso. La interrelación de los elementos, es un factor esencial en el esquema metodológico para la construcción de modelos de intervención, y cada uno de los elementos tienen una función que desarrollar en el sistema mismo, por ejemplo el sector o actor social quien asume un problema o tiene una necesidad no resuelta.

La interrelación de los elementos que integran un esquema metodológico, es el eje central y el motivo por el cual el modelo fue construido, como una respuesta al problema y a la necesidad que demanda una solución; pero no se puede entender y profundizar en el problema y/o necesidad del sujeto sea este individual, grupal y colectivo, si no se tiene un marco teórico que permita explicar en forma causal la problemática existente; así como las perspectivas teóricas que sirvan de guía epistemológica para su atención e intervención profesional desde las propias instituciones.

Grafico 3. La construcción de modelos de intervención

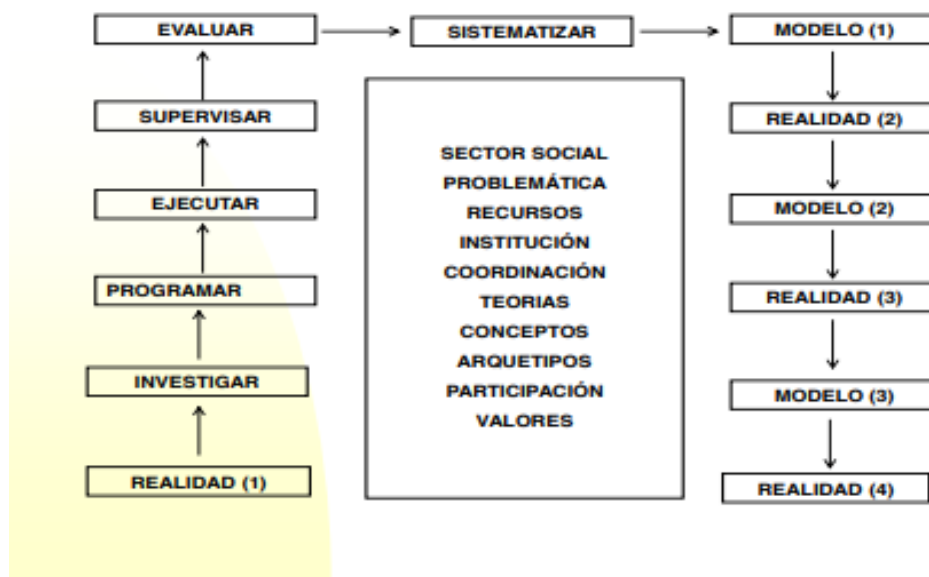


Fuente: Elaboración propia 2010

Es este esquema metodológico la teoría, no solamente es visualidad como un elemento para fundamentar el problema, sino también para profundizar en forma causal en el problema; así también para establecer las estrategias que faciliten su atención y la

eliminación de las causas mismas generadoras de la problemática. En este proceso de construcción de alternativas, la investigación y la programación son importantes; al igual que la propia ejecución de los planes, programas y proyectos, como la supervisión de las actividades programadas en tiempos y recursos; además del papel que juega la evaluación, como un elemento que permite identificar los errores y los aciertos a fin de corregir los primeros y dimensionar los segundos.

Gráfico 4. La epistemología y los modelos de intervención



Fuente: Elaboración propia 2010

En esta lógica epistémica, la sistematización adquiere una función primordial en el análisis de los problemas y la redefinición de conceptos, pero sobre todo en la construcción de nuevas teorías sociales que permitan entender esos problemas y necesidades que tienen y demandan los sujetos sociales como parte de la realidad y la sociedad en la que están inmersos. En este proceso de construcción teórica, la sistematización es fundamental para la construcción de sistemas y modelos de intervención en trabajo social, ya que no solamente proporciona la teoría para entender los problemas, sino también proporciona las herramientas metodológicas para actuar en forma cada vez más efectiva en el problema mismo. (Guzmán, 2011).

3.3 El concepto del modelo en la ciencia

Pero primero hagamos un breve recorrido de lo que significa el término modelo para la ciencia, diferenciándolo de su utilización cotidiana.

El término «modelo» es polisémico, por lo que da lugar a muchas ambigüedades. Cotidianamente suele hablarse de modelo como un objeto que se reproduce al imitarlo; por ejemplo, un patrón de costura o un bordado. Otro sentido común hace referencia a la muestra de un producto que se expone para su venta o a las personas que los exhiben. En el plano ético, significa búsqueda de una «perfección ideal», de un comportamiento o modo de vida, pero sin llegar a alcanzarlo; en el campo artístico, se refiere a las personas, paisajes, animales y objetos que intentan reproducirse, es decir, designa lo pintado, lo fotografiado, lo esculpido, entre otros.

El modelo, sin embargo, tiene otros significados para la ciencia y constituye uno de los temas centrales para la filosofía de la ciencia. Como señala Calvo Vélez (2006), el motivo de esta importancia es la utilización por parte de la ciencia de todo tipo de modelos para representar fenómenos de muy distinta naturaleza en un intento por descubrir y comprender desde un punto de vista racional las regularidades con las que se nos presenta el mundo. Los modelos son hoy en día una herramienta fundamental de análisis, descripción y predicción de los que la ciencia dispone para llevar a cabo la sistematización, control y comprensión de los aspectos más relevantes de la realidad física y social.

El modelo para la ciencia sería un esquema básico de comportamiento que los científicos crean y generan a partir de un conjunto de enunciados teóricos y de observación considerados verdaderos. Es decir, se encuentran basados en la racionalidad, en la investigación científica. Lo fundamental del modelo es su capacidad deductiva para poder inferir a través de su utilización una serie de ideas y conclusiones válidas, que pueden ir desde medidas hasta teorías, pasando por fórmulas empíricas y leyes de distinta generalidad. El modelo se convierte en una síntesis explicativa cuya validez o utilidad se mide por su habilidad para calcular una serie de enunciados que se consideran verdaderos. Son diversas las disciplinas científicas que utilizan los modelos, así:

- En biología se utilizan los modelos en el desarrollo de la genética de la población, fundando la biometría.
- En economía se utilizan los modelos para poder predecir o estudiar el comportamiento de los sistemas económicos. Se busca la representación simplificada y completa de informaciones relativas a un sistema económico.

- En lingüística la teoría de los modelos del lenguaje intenta establecer una tipología lingüística que permita clasificar los diversos sistemas sémicos.
- En química, por ejemplo, los distintos niveles de organización de la materia se sistematizan en modelos de partículas submicroscópicas (protones, neutrones y electrones), modelos de átomos, moléculas y redes cristalinas.
- En física; los modelos geométricos utilizados en astronomía desde Platón hasta Kepler. En campos aparentemente tan alejados como la acústica, la hidrodinámica, los movimientos periódicos y vibratorios, la termodinámica, la electricidad, el magnetismo, la óptica o los fenómenos radiactivos se han descubierto y se investigan la similitud de ciertos fenómenos independientes representados por modelos formalmente idénticos.
- La antropología, la psicología, la inteligencia artificial o la ecología utilizan modelos para reflejar y comparar las organizaciones sociales y políticas, los sistemas de distribución energética alimentaria, el crecimiento demográfico, los ecosistemas, modelos de comportamiento humano, etc. (Calvo Vélez, 2006: 22-24).

En todos los casos, el modelo reduce el fenómeno a sus líneas fundamentales, traduciendo la realidad a un lenguaje lógico, que sirve de soporte estructural para realizar tentativas de explicación y evaluar la eficacia de las hipótesis, comprobando a posteriori su funcionamiento en la realidad y escogiendo, de entre los modelos posibles, aquellos que mejor se adapten empíricamente al fenómeno que se estudia.

Aunque la correspondencia con una serie de medidas no sea exacta, el modelo permite acercarnos al comportamiento del fenómeno para ponerlo en correspondencia con otros fenómenos ya conocidos. Los modelos parecen ser sucesivas aproximaciones a los fenómenos, construcciones que se van mejorando o adaptando a partir de la respuesta objetiva que ofrece la realidad. El modelo es válido cuando es capaz de «adecuarse» a la realidad, de «concordar» con ella. (García, 2014).

3.4 El concepto de modelo en el Trabajo Social

El Trabajo Social es una ciencia y utiliza igualmente los modelos. ¿Y cómo lo hace? ¿Qué sentido tienen para el Trabajo Social?

Pongamos primero al lector un ejemplo propuesto por Germain y Gitterman (autores del modelo ecológico en Trabajo Social o Life Model) que nos sirva como guía para su comprensión:

«Ricardo es un niño de ocho años que se niega a ir a la escuela, y la escuela le amenaza con transferirlo a otra pero de carácter especial».

Ahora, fórmúlese las siguientes preguntas e intente contestarlas:

- ¿Quién o quiénes serían el objeto de su intervención?
- ¿Cómo explica este caso?
- ¿Qué elementos serían objetivo de sus indagaciones?
- ¿Qué hipótesis baraja?
- ¿Podría hacer un pronóstico de lo que va a ocurrir si no se interviene?
- ¿Qué acciones llevaría a cabo? ¿En qué orden?

No lea los siguientes párrafos hasta que las conteste al menos mentalmente.

Seguro que en su respuesta se encontrará todo un fundamento coherente, aunque probablemente intuitivo (ya que no dispone de muchos datos) de lo que allí ocurre. La reflexión sobre el enunciado de este caso habrá creado y generado una explicación teórica, no muy concreta todavía, de lo que allí ocurre. Dicha explicación le habrá orientado sobre las acciones que se deberían llevar a cabo.

Recordemos ahora brevemente lo que la ciencia señala del modelo: «El modelo reduce el fenómeno a sus líneas fundamentales, traduciendo la realidad a un lenguaje lógico, que sirve de soporte estructural para realizar tentativas de explicación y evaluar la eficacia de las hipótesis comprobando a posteriori su funcionamiento en la realidad, y escogiendo, de entre los modelos posibles, aquellos que mejor se adapten empíricamente al fenómeno que se estudia».

Esto es lo que básicamente realiza un modelo en Trabajo Social. El modelo sirve para traducir las situaciones a las que se enfrenta el Trabajo Social a un lenguaje lógico que le permite comprender y explicar lo que ocurre, qué es lo que está pasando y evaluar las hipótesis comprobando su funcionamiento en la realidad. El modelo tiene por lo tanto incrustada la teoría o teorías de las que se sirve para dicha comprensión y predicción de la realidad. Pero también tiene una parte práctica. Como señala la segunda parte de la

definición, «escogiendo de entre los modelos posibles, aquellos que mejor se adapten empíricamente al fenómeno que se estudia». Es decir, el conocimiento de los modelos sirve para orientar y guiar la práctica profesional, para que ésta se encuentre fundamentada en torno al modelo o modelos que garanticen una mayor adaptación al problema sobre el que se va a intervenir.

Veamos, respecto del caso enunciado, cómo se puede orientar la comprensión y la acción en el caso de formas diferentes. Espero que si ha hecho el ejercicio anterior, encuentre en alguna de ellas su propia orientación.

En primer lugar, el problema podría ser definido como «fobia a la escuela». Desde una perspectiva psicopatológica, se puede interpretar que el niño tiene un trastorno interno que requiere una intervención psicológica. A partir de esta concepción, la relación de ayuda y los objetivos de la misma se centrarán en los procesos psicológicos internos (terapia/s) y se prestará escasa atención a la escuela o al vecindario como condiciones que pueden incidir en el problema.

Otra perspectiva posible para enfocar el caso es entender que las causas del problema radican en el medio, en el contexto externo al niño. Entonces tanto los objetivos de la intervención como el método de intervención cambian radicalmente. La forma de entender la cuestión se desplaza hacia el bienestar de la población en general y no se presta tanta atención a las necesidades individuales. En este sentido, el problema de Ricardo puede ser definido, por ejemplo, como producto de un sistema escolar excluyente que no atiende a las necesidades educativas especiales. Desde esta perspectiva las acciones de la intervención desde el Trabajo Social tendrían un contenido más comunitario que de intervención de caso y buscarían conseguir que la política escolar fuera más receptiva ante determinadas situaciones o que cambiaran determinados tipos de funcionamiento escolar (reglamentos, protocolos). El bien comunitario prevalecería sobre el individual.

Otra perspectiva, de entre las diversas que podríamos elegir, es la de ubicar el problema en la interacción entre la persona y su medio. La situación de Ricardo pasaría a ser definida como una inadaptada transacción con su entorno. En ese caso, la intervención profesional centraría su atención en los procesos de adaptación en ambas direcciones, persona-entorno; localizándose, por ejemplo, en las interacciones, transacciones en el

seno de la familia o en las transacciones de la familia con la escuela. La intervención, la práctica profesional, iría encaminada a fortalecer las capacidades de adaptación de las personas a sus contextos y al incremento de la sensibilidad de los mismos para con dichas personas.

Con este simple ejemplo se puede constatar que tanto la definición del problema, como la forma de planificar y de implementar la intervención social, se encuentran claramente condicionadas por la visión teórica, por la orientación teórica elegida. Existen modelos diferentes de intervención. Como vemos en el ejemplo, el modelo sirve de soporte explicativo de la realidad y del problema al que se enfrenta el profesional al mismo tiempo que le sirve de guía para la evaluación de la eficacia de la acción, comprobando su funcionamiento en la realidad y pudiendo escoger de entre los modelos el que mejor se acople al fenómeno sobre el que se interviene.

El concepto de modelo en Trabajo Social integra en un todo, en una unidad, todos los aspectos que forman parte de una intervención social: los aspectos teóricos, metodológicos, funcionales y también filosóficos, de una determinada forma de llevar a cabo la práctica profesional. Lutz (1970) señala que:

Un modelo es formulado en lenguaje corriente, definiendo el fenómeno al que se dirigen los principios de acción. Brinda algunas justificaciones de orden general sobre las razones por las que se utilizan esos principios. Especifica los fines a que sirven esos principios de acción y los métodos y técnicas que ellos emplean. El modelo precisa también las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto de esos principios (Lutz, citado en Hill, 1986: 10).

Podemos deducir de lo explicado hasta el momento que los modelos son constructos humanos, son producto de la racionalidad humana. En el campo de las ciencias sociales, la construcción de modelos y su sometimiento a la experimentación, como se hace en física o en otras disciplinas, es más delicado. Los fenómenos sociales, sobre todo los que tienen que ver con los procesos de cambio, como es el caso del Trabajo Social, no pueden adaptarse a modelos donde su validez depende de que los datos se puedan ajustar a una línea recta, al uso de algunas constantes matemáticas, como se hace en física.

Como ya hemos señalado, las diversas ciencias, incluso las sociales, han utilizado los modelos en su epistemología, y el Trabajo Social no ha sido menos, aunque lo ha hecho

algo más tarde que otras ciencias. El concepto de Modelo para el Trabajo Social, según Hill (1986), es por primera vez utilizado por el profesor Werner A. Lutz a principios de la década de los setenta, en la Universidad de Connecticut, cuando publica su obra *Emerging Models of Social Casework Practice* (1970). Hill (1986) señala cómo a partir de esta concepción se desarrollaron posteriormente los cursos de estudios avanzados en la Universidad de Sherbrooke y en la Universidad de Montreal, y cómo en aquel momento «no existía autor norteamericano» que no se refiriera al término de modelo. El modelo surge en el Trabajo Social, como ya hemos indicado anteriormente, motivado por la necesidad de aglutinar en torno a un concepto las diversas prácticas profesionales que se estaban llevando a cabo en el ámbito del Trabajo Social como producto de enfoques teóricos diferentes. En la actualidad siguen generándose y creándose nuevos modelos de intervención en Trabajo Social y existe un cierto dinamismo y preocupación, sobre todo a nivel internacional, por demostrar la validez de los mismos. (García, 2014).

3.5 Conceptualización y estructura del modelo en Trabajo Social

Un modelo para la ciencia es una construcción simplificada de la realidad, que surge de la teoría y que puede ser constatada empíricamente en la práctica. El modelo «ofrece una explicación de la realidad y guía la práctica» (De la Red, 1993: 31). Según Hill (1986), Lutz concibe el modelo en Trabajo Social como algo simbólico que puede consistir en un conjunto de principios de acción relativos a un campo definido de fenómenos o de experiencia. Según Lutz, en el modelo, aparece definido el fenómeno al que se dirigen los principios de acción, da explicaciones sobre las razones por las que se utilizan dichos principios, aclara los fines a los que sirven los principios de acción y señala los métodos y técnicas que deben ser empleados. El modelo igualmente precisa las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto de esos principios (Hill, 1986: 9-10). Es decir, el concepto de modelo no abarca sólo los «cómos» del Trabajo Social sino también sus «cuándos», «dónde», «paraqués» y «porqués». Por otra parte, Payne (1995) señala que los modelos de Trabajo Social describen, en general, lo que sucede durante la actividad práctica y que, «al ser aplicables de forma estructurada a un amplio muestrario de situaciones, extraen una serie de principios y pautas de actividad que le dan coherencia y uniformidad a la práctica» (Payne, 1995: 80).

Casi en la misma línea que Payne, Du Ranquet (1996) señala que el modelo describe lo que hace el trabajador social, la manera en que recoge los datos, elabora una hipótesis,

elige los objetivos, estrategias y técnicas que convienen a los problemas encontrados. Según Du Ranquet, cada modelo privilegia una o varias teorías, que le proporcionan los conocimientos y las hipótesis sobre las que pueden apoyarse las hipótesis de trabajo y el desarrollo del tratamiento. Escartín (1997) señala que cada modelo en Trabajo Social es una miniteoría, una categoría operacional y un instrumento de análisis. Se diferencian de la teoría científica en su reducido dominio y en que no están sujetos a leyes. Por tanto, dependiendo del objeto al que van dirigidos, los modelos contienen en sí una teoría y una práctica diferente; es decir, el modelo lleva implícitos:

- Elementos teóricos que lo sustentan.
- Elementos de análisis que explican su aplicación a una realidad determinada.
- Elementos metodológicos: técnicas.
- Elementos funcionales en la relación a resultados obtenidos.
- Elementos filosóficos, ideológicos y valores implícitos (De la Red, 1993: 31).

Lutz (1970), al hablar de los elementos que integran el modelo, señala las siguientes dimensiones:

- El tipo de fenómenos, a los que el modelo se dirige, ya sea los aspectos de la experiencia humana concebidos como problemáticos, dolorosos o indeseables.
- El contenido conceptual utilizado para dar cuenta de los problemas, para describirlos, para analizarlos de manera sistemática y para determinar los objetivos de la intervención del Trabajo Social y también los principios de apoyo.
- La naturaleza de la intervención del Trabajo Social por medio del modelo. O lo que es lo mismo: a) los diferentes objetivos que se asigna o que puede alcanzar, tanto a corto o largo plazo y tanto en términos teóricos como operacionales. b) Los principios de acción que caracterizan el modelo y los procedimientos, los métodos y las técnicas por los que son aplicados.
- La naturaleza de los medios o marcos institucionales en los cuales el medio es empleado.
- La «sociología» de la práctica contenida en el modelo. Más específicamente este punto se refiere al modo y la intensidad con los que la práctica y el practicante son considerados o no como «profesionales», tanto por ellos mismos como por otros.
- Los valores y la ética subyacentes en el modelo de práctica.

- La manera como se concibe en el modelo al individuo que vive el problema o que lo sufre. Esta variable identifica las diversas concepciones según las cuales se atribuye la causa de las dificultades, ya sea a las características propias como ser humano o como persona, dentro de su identidad individual o a las circunstancias exteriores a la persona (al medio, a la estructura social), o a cualquier interacción entre los factores internos y externos del individuo. Esta variable identifica igualmente la naturaleza y la fuerza de las capacidades de la persona para hacer frente a sus problemas.
- La naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya; la forma en que se dé la interacción entre trabajador social y la persona que acude al servicio social (paciente, usuario, cliente, ciudadano) (Lutz, citado en Hill, 1986: 10-12). (García, 2014).

3.6 Diferentes modelos de intervención en el Trabajo Social

A lo largo de la evolución histórica del Trabajo Social se han ido generando diferentes modelos de práctica profesional, fundamentados en bases teóricas diferentes. Además, dichos modelos han ido cambiando y evolucionando al mismo tiempo que crecía la diversidad metodológica y epistemológica del Trabajo Social. Hay que señalar que las distintas series de modelos no son entes aislados entre sí, no corresponden a «mundos distintos», ni a diferentes formas de sentir o pensar la realidad; simplemente, son formas diferentes de analizar los hechos o problemas sociales, diferentes formas de observarlos, que condicionan la forma de intervenir sobre ellos. Algunos modelos no han perdurado en el tiempo, otros han permanecido pese a los cambios sociales, otros están emergiendo con fuerza. Este dinamismo se puede observar en la actualidad con la aparición de nuevos modelos de intervención fundamentados en la investigación desde el Trabajo Social. Pero para este capítulo de carácter introductorio hemos destacado aquellos modelos que tienen mayor consistencia teórica y metodológica y que históricamente han ejercido una mayor influencia en la práctica del Trabajo Social, como son:

- Modelo psicodinámico.
- Modelo de intervención en crisis.
- Modelo centrado en la tarea.
- Modelo conductual-cognitivo.

- Modelo humanista y existencial.
- Modelo crítico/radical.
- Modelo de gestión de casos.
- Modelo sistémico.

A continuación, presentamos dichos modelos y para ello utilizaremos un esquema unitario basado en cuatro elementos clave: contenido conceptual del modelo, naturaleza de la intervención, relación del trabajador social con la persona que necesita apoyo y la concepción que cada modelo propone de la persona que vive el problema. (García, 2014).

3.6.1 Modelo Psicodinámico

Sin duda alguna, las primeras y grandes influencias teóricas que recibió el Trabajo Social provinieron de los, entonces, deslumbrantes progresos científicos a los que llegaron disciplinas como la psicología y la psiquiatría. Su influencia se tradujo en el Trabajo Social en que en lugar de conceder primordial atención a los problemas económicos y sociológicos del cliente, se empezó a otorgar mayor importancia al conocimiento de sus problemas psicológicos y emocionales. Además acentuó la tendencia a perder de vista los aspectos institucional y social, tan importantes para Mary Richmond, «y a apoyarse más en los problemas y recursos de la persona que en los problemas y recursos de la situación» (Du Ranquet, 1996: 70). A este respecto, fueron factores muy relevantes los descubrimientos realizados por Sigmund Freud, el psicoanálisis y la psicología dinámica, y el trabajo realizado por los seguidores de Freud: Otto Rank, Carl Gustav Jung, Alfred Adler y otros, que fundaron sus propias escuelas.

Contenido conceptual de referencia del modelo

La teoría psicoanalítica propone un modelo de desarrollo de la personalidad basado en la existencia de fuerzas opuestas que procuran conseguir un equilibrio dinámico. La teoría psicodinámica ha aportado un núcleo de conocimiento importante al Trabajo Social sobre el comportamiento intrapsíquico e interpersonal que ha sido aplicado a la práctica del Trabajo Social más allá de la primera mitad del siglo XX. Pone su atención en mejorar y facilitar el desarrollo de la personalidad de los individuos, que ha podido verse entorpecida por diferentes conflictos psíquicos que han afectado de forma traumática a estas personas, condicionando y explicando la situación en la que se encuentran. La teoría psicoanalítica busca tratar e intervenir en el estado «interno» del individuo con el fin de

cambiar la conducta «externa». El objetivo es hacer conscientes los conflictos inconscientes y desde ahí mejorar el funcionamiento general de las personas. El énfasis puesto en el individuo y en el psicoanálisis freudiano condujo durante los años veinte y treinta a la aparición del «diagnostic casework» y del «functional case work». El «diagnostic casework» descansaba en la metáfora de «diagnóstico y tratamiento», mientras el «functional casework» rechazaba la metáfora del cliente como paciente y creía en la capacidad humana para resolver problemas, así como en su capacidad de crecimiento. A partir de los años cincuenta la base teórica psicodinámica fue ampliada gracias a las contribuciones de autores tan relevantes como Ericsson, Piaget, Lewin, Allport, entre otros. Contribuciones que conllevaron una reorientación más psicosocial, concediendo más importancia al yo y a sus funciones, al ámbito del consciente y de la realidad, al aspecto cognitivo, a las interacciones y a las transacciones. Aunque no es la teoría predominante en la práctica profesional, la teoría psicodinámica, sola o en combinación con otras teorías, ha aportado diversos enfoques de intervención interesantes para la práctica profesional del Trabajo Social, entre los que destacan el modelo psicosocial, el modelo funcional, el modelo de resolución de problemas y el análisis transaccional.

Naturaleza de la intervención

Lo que diferencia a un modelo respecto de un paradigma teórico es que conlleva un elemento práctico, una praxis profesional, una aplicación, que se concreta en unos objetivos teóricos y de acción y en los procedimientos y métodos empleados para conseguir dichos objetivos. En el caso del modelo psicodinámico, no existe una única forma de concretar prácticamente los elementos teóricos de referencia. Cada modelo posee diferentes enfoques (approaches), que de alguna forma se reconocen como similares en cuanto a sus grandes principios teóricos de referencia (paradigmas), pero que aportan matices teóricos innovadores y nuevas formas de práctica profesional que les hacen diferentes. Destacamos los siguientes:

- a) **Enfoque funcional** (functional casework). En 1930, con la publicación de Robinson *A changing Psychology in Social Case Work*, el Trabajo Social funcional hace su aparición en el campo del Trabajo Social estadounidense, fundamentándose en la teoría de la «terapia de la voluntad» de Otto Rank. La

teoría en la que se basa el enfoque funcional gira alrededor de la presunción de una fuerza de organización, la «voluntad» en la personalidad humana. Supone que la acción recíproca de los impulsos internos instintivos del individuo y las influencias ambientales es dirigida por el deseo individual de autonomía y crecimiento personal. El desarrollo de la personalidad se logra a través de las relaciones con otros seres, por medio de la «proyección» de las necesidades de una persona sobre la otra. Debido a que tal proyección no puede conducir en la realidad a una unión completa, se tienen que aceptar las limitaciones o dar por resultado una frustración debida a la negativa de reconocer la realidad. Se alienta al cliente a sobreponerse a sus trastornos y ansiedades por medio de su voluntad de resolver su problema psíquico. El trabajador social funcional trata de apoyar al cliente a liberar su capacidad innata. Debido a que los trastornos psíquicos son causados por un uso destructivo de las relaciones del cliente, el trabajador social funcional trata de sustituirlo con nuevas relaciones que conducen al uso constructivo de su propio yo y el de la otra persona. El método que propone el Trabajo Social funcional no es un estudio o un diagnóstico del sistema cliente (ya sea éste un individuo, un grupo, una familia o una comunidad), sino hacer que el cliente «se mueva». Para ello, el Trabajo Social funcional llama a su función «proceso de apoyo» y deja de usar ya el término de «tratamiento» empleado en el diagnóstico social de corte psicoanalítico.

- b) **Enfoque psicosocial:** El modelo psicosocial tiene como principales exponentes a Woods y Hollis (1964), que fueron continuadores de la teoría del diagnóstico realizada por Gordon Hamilton (1950). El Trabajo Social psicosocial está preocupado por la mejora de las relaciones interpersonales y de las situaciones vitales del cliente. A pesar del paso de los años, el enfoque psicosocial ha reconocido de forma constante la importancia de los procesos psicológicos internos, así como la importancia de los procesos sociales externos, las condiciones físicas y la interacción entre ellas. El pensamiento de Hamilton (1968) y su concepto de «persona en situación» es la clave para el Trabajo Social psicosocial, ya que se refiere a la triple configuración consistente en la persona, la situación y la interacción entre ellas. Para entender la «persona en situación» se requiere un entendimiento de la psicología de forma que le permita al trabajador

social apoyar a la persona que tenga problemas internos. Igualmente, se requiere un análisis de las fuerzas del entorno que permita descubrir aquellas fuerzas que están perjudicando o afectando seriamente a las personas, familias o grupos con los que está trabajando el trabajador social.

- c) **Resolución de problemas:** Helen Harris Perlman (1957) ha sido la gran impulsora de este enfoque. Se podría decir que, aunque hay diferentes orientaciones a la hora de efectuar la práctica en Trabajo Social, el elemento central es la solución de problemas y centra su atención en el presente (no en el estudio de experiencias del pasado, ni en la organización de la personalidad). Es un modelo fundamentado en la teoría y en la práctica desarrolladas por la escuela diagnóstica (modelo psicosocial), pero integrando las aportaciones de la psicología del yo y de la escuela funcional (importancia de la relación). Se basa en el axioma de que la principal fuente de hecho referente al problema reside en el propio cliente. El cliente es el que conoce, por dentro y por fuera, el problema. Como señala Du Ranquet (1996), el modelo se basa en la concepción de la existencia que se desenvuelve por fases y por crisis, que se apoya en las fuerzas utilizadas y desarrolladas durante una crisis para poder resolver la siguiente. El resultado del tratamiento es apoyar a resolver la dificultad actual y facilitar un cierto aprendizaje del problema para hacer frente a las sucesivas dificultades que presenta toda vida humana. (Du Ranquet, 1996: 145).

Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

La relación terapéutica difiere en cada uno de los enfoques anteriormente presentados, si bien se puede percibir que en todos ellos se trata de un tipo de relación entre experto y lego, entre médico y paciente. El trabajador social es considerado como el profesional experto que con sus conocimientos es capaz de obtener las informaciones necesarias, analizar los datos más significativos y proponer los sistemas de acción pertinentes al caso, es decir, es el que lleva el peso de la intervención. Realiza, utilizando la metáfora médica, el diagnóstico, el pronóstico del caso y la intervención necesaria. El paciente (usuario) posee en este modelo (salvo excepciones, como es el enfoque de resolución de problemas), un rol de pasividad, de receptividad y de ausencia de influencia directa en la intervención.

El trabajador social mantiene una cierta distancia personal con el cliente, con el fin de garantizar que éste sea un espejo o pantalla en blanco que refleja lo que el analizado proyecta, evitando mostrar sus propias proyecciones o conflictos y la neutralidad necesaria. Al mismo tiempo debe mostrar una actitud receptiva ante los datos que aporte la persona.

La relación, por tanto, se sustenta en torno a dos roles diferentes; por un lado, el paciente, que ignora cómo se ha originado su problema y mantiene su comportamiento y, por otro, el trabajador social, que es capaz de hacer consciente lo inconsciente, manteniendo una escucha cálida, al mismo tiempo que distante.

La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

El modelo psicodinámico posee diferentes enfoques que no se ponen de acuerdo en una única forma de concebir al individuo, si bien en todos ellos se obtiene una visión de la persona y de su problema de forma patológica. A grandes rasgos, se puede señalar que estos enfoques depositan en las causas internas del sujeto el foco de la intervención. La persona es la responsable de la situación que atraviesa y la relación de apoyo se basa en encontrar, sobre todo, las causas internas sobre las que es necesario intervenir. Se tiende a subrayar que es la persona la que necesita el apoyo de un «experto», debido a su limitada comprensión de la situación y de su capacidad actual para hacerle frente, dejando de lado o ignorando otros factores, como los externos a la hora de interpretar la situación. (García, 2014).

3.6.2 Modelo de modificación de conducta

El conductismo es una corriente de la psicología que provocó una revolución dentro de la misma, ya que fija el objeto de su interés en comprender e interpretar el comportamiento observable (externo) de las personas y no tanto en analizar e interpretar la conciencia (interno), como venía siéndolo hasta aquel momento. El Trabajo Social, al igual que ocurrió con los descubrimientos y avances en psicodinámicos, se vio atraído por esta nueva corriente, que tiene en cuenta las situaciones especiales que controlan la conducta del problema, más que los factores que han contribuido a su desarrollo, como lo hacía el modelo psicodinámico. Se tiene en cuenta el «aquí y el ahora», más que las experiencias del pasado, lo cual según Jehu (1979) «constituye un enfoque más práctico y adecuado

para muchos problemas, pacientes y trabajadores sociales» (Jehu, 1979: 29). Según este modelo, hay dos estrategias de tratamiento, que pueden ser utilizadas de forma aislada o conjunta: una de ellas consiste en modificar las respuestas del cliente ante los factores que gobiernan su medio ambiente, sin cambiar de forma deliberada este último, y la otra, en cambiar los factores que imperan en el ambiente, como una manera de modificar la «conducta problema». El éxito de este modelo en Trabajo Social radicó en su capacidad para obtener resultados tangibles, medibles y evaluables.

Contenido conceptual de referencia del modelo

El conductismo se desarrolló a comienzos del siglo XX, si bien fue a mediados del mismo cuando logró su desarrollo como disciplina aplicada, aunque su aplicación al Trabajo Social se produce a mediados de los ochenta. En la aparición y desarrollo de esta variante de la psicología fueron determinantes diferentes factores que contribuyeron a su nacimiento y consolidación, entre los que destacan los desarrollos realizados por la reflexología rusa y el condicionamiento clásico (Pavlov), así como el desarrollo de la psicología comparada y la aparición de la psicología del aprendizaje en Estados Unidos. El contenido conceptual y teórico se basa en la demostración que la conducta humana se puede explicar por causas externas que estimulan de forma refleja la aparición de determinadas conductas o comportamientos sociales. Ello es crucial para entender cómo se produce el aprendizaje. El aprendizaje depende de forma directa de los estímulos que se reciban del medio. Si éstos cambian, el aprendizaje consistirá en responder a los estímulos con respuestas diferentes a las que normalmente se producirían de forma refleja. A partir de los trabajos de Pavlov, Thorndike y Watson, se llevaron a cabo numerosos y diversos estudios de carácter experimental, que generaron nuevas y diversas corrientes teóricas conductistas, y que aportaron diversos elementos conceptuales a la práctica del Trabajo Social conductista.

Las principales corrientes teóricas que influyeron en el Trabajo Social conductista fueron: la teoría del aprendizaje instrumental operante (Skinner), la teoría del aprendizaje social o aprendizaje por observación (Bandura) y la teoría del aprendizaje cognitivo (Ellis).

Este modelo se centra principalmente en la conducta, poniendo especial énfasis en los aspectos de ésta que son aprendidos. Esta conducta, ya sea considerada como conducta normal o conducta problema, ha sido aprendida mediante un proceso de

condicionamiento; y es susceptible de ser modificada por la aplicación de lo que se sabe sobre el aprendizaje y sobre la modificación de conducta. Como señala Du Ranquet (1996: 149), no se niega la importancia de las condiciones iniciales del desarrollo de esta conducta, pero se prima el papel que tienen en su mantenimiento las condiciones actuales, es decir, los estímulos que la preceden o la siguen inmediatamente, siendo utilizados estos estímulos como medios de control.

Naturaleza de la intervención

Bajo esta óptica, el Trabajo Social conductista fija los objetivos de su intervención básicamente en obtener, suprimir, disminuir o reforzar de forma duradera ciertas conductas. Así lo significan diversos autores. Hill (1986) señala que la clave del Trabajo Social conductista es modificar aquellos comportamientos (conductas observables) inadaptados y sustituir estos por otros comportamientos adaptados, deseados por el sujeto y demandados por el medio ambiente. El objetivo del método conductista no es otro, pues, que el de «alterar el comportamiento del usuario en formas definidas para que sus problemas disminuyan o desaparezcan» (Hill, 1986: 57).

Son varias las características principales que definen la intervención desde el Trabajo Social conductista:

- Primero, en el Trabajo Social conductista se tienen más en cuenta las situaciones especiales que controlan la conducta problema que aquellos factores que han contribuido a su desarrollo.
- Segundo, es una intervención que recalca el «aquí y ahora» en vez de recurrir a una elaborada historia clínica de las experiencias del pasado. La investigación o estudio que realiza el trabajador social se encuentra centrada en determinar los hechos precisos que provocan la aparición de la conducta problema, siendo el elemento precisión muy importante (Hill, 1986: 57).
- Tercero, interpreta que la mayoría de las conductas humanas, incluso las que se consideran instintivas, son adquiridas en el marco del aprendizaje y son resultado de las interacciones entre las personas y el entorno. No considera a la persona que necesita apoyo como un enfermo.
- Cuarto, fundamenta su intervención en aquello que es observable, no utilizando interpretaciones, y atiende únicamente a la conducta observable.

- Quinto, utiliza los refuerzos con el objetivo de estimular la aparición, mantenimiento o extinción de una determinada conducta.

El modelo conductista de intervención en Trabajo Social dispone de diferentes autores de referencia y de una gran cantidad de publicaciones que concretan el modelo en su parte práctica, explicando cuál es la metodología de intervención coherente con su fundamentación teórica. Aunque en todas ellas se pueden encontrar las siguientes:

- a) **Fase de valoración**, en donde se realiza una observación y valoración de las conductas o comportamientos que deben ser trabajados. De forma ideal se trata de poder especificar los problemas en relación a respuestas observables, accesible. Una vez valorado el conjunto de actitudes, conductas y capacidades, se procede a la delimitación de los objetivos de la intervención, también denominados «metas terapéuticas». Estas metas deben ser especificadas de forma muy clara, de tal forma que luego puedan ser observadas y evaluadas lo más objetivamente posible.
- b) **Proceso de implementación**: una vez establecidas las metas terapéuticas y se ha establecido un acuerdo y una implicación en el comportamiento que debe ser cambiado, se trata de establecer el tipo de tareas que se van a llevar a cabo y qué rol o roles se van a desempeñar. La principal tarea en este momento es desarrollar estrategias apropiadas para los objetivos propuestos, que sean tareas claras, factibles y ejecutables dentro de unos límites de tiempo razonables. Algunas de las principales técnicas que utiliza el modelo son: el refuerzo positivo, la concatenación, la implosión, la aproximación sucesiva, el sistema de puntos, la extinción operante, insensibilización, exposición, el modelamiento.
- c) **Evaluación del tratamiento**: una vez formulado el plan, se evalúa su resultado, tanto durante el proceso terapéutico como con posterioridad al mismo. Este proceso de evaluación proporciona un feed-back o retroalimentación en el paciente acerca de su proceso, lo cual posee efectos positivos. Igualmente, la evaluación puede fortalecer la posición del trabajador social en el tratamiento y revelar si es necesario revisar el programa.

Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona que necesita apoyo

La relación entre el trabajador social conductista y la persona a la que apoya es en parte diferente y en parte similar a la que propone el modelo psicodinámico. Indicamos que en parte es similar, en tanto en cuanto que es el trabajador social quien guía, dirige y lidera el proceso de cambio. Y lo es cuanto se le sigue considerando como el experto cualificado que diagnostica cuál o cuáles son las conductas problema, el que muestra al paciente la relación entre sus pensamientos y sus conductas, el que enseña al paciente a modificar sus pensamientos automáticos a través de habilidades conductuales nuevas, el que programa tareas para su puesta en práctica por el paciente, quien revisa dichas tareas y desarrolla habilidades para su realización, el que ofrece alternativas de acción, etcétera.

Ahora bien, es significativamente distinta a la que propone el modelo psicodinámico desde el mismo momento en que el modelo considera decisiva la participación del paciente (aún se le denomina así en muchos textos), ya que es vital para el proceso de cambio. Uno de los elementos clave es crear una alianza de colaboración entre el trabajador social y el usuario. Además, el proceso de intervención conductista busca que el paciente vaya teniendo un papel cada vez más autónomo dentro del proceso, considerando el aprendizaje como un elemento activo en el proceso de cambio.

La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

Uno de los puntos fuertes de este modelo es que focaliza su intervención en los problemas más que considerar al paciente como el problema. Ello ofrece un cambio de visión con respecto al modelo psicodinámico, ya que evita depositar toda la responsabilidad de la situación en el paciente o pacientes. Definiendo su problema y trabajando en colaboración con el trabajador social, los pacientes pueden sentirse impulsados, animados al cambio. Como ya hemos indicado, la metodología de intervención descansa en la realización de tareas con revisiones y evaluaciones periódicas, que facilitan en el paciente el desempeño de una participación activa, siendo, además de motor del cambio, aprendiz de nuevas habilidades para la resolución de problemas. Esto hace que la persona que vive el problema ya no sea visto como un paciente pasivo,

simplemente como un receptor de recetas, sino como una parte activa e importante en la resolución del problema y de futuros problemas. (García, 2014).

3.6.3 Modelo de intervención en crisis

La teoría y la metodología de la intervención en crisis fue desarrollada por la psiquiatría americana cuyos autores de referencia son Erich Lindemann (1944) y Gerald Caplan (1964). La adaptación de dicha teoría al Trabajo Social se debe a que la práctica de los trabajadores sociales se desenvuelve en permanente contacto con personas en estado de crisis. Toda persona, grupo o familia, en un sentido o en otro, experimentan crisis y participan en las crisis de otros en diferentes momentos de la vida. Mientras unos pueden arreglárselas con las crisis propias, otros acuden a profesionales para recibir apoyo emocional y profesional. Además, las situaciones de crisis suelen requerir, por lo general, una respuesta inmediata y consejo por parte de los profesionales dentro de un periodo corto de tiempo; por ello este tipo de intervención se suele clasificar dentro de las denominadas terapias breves de intervención. Esta urgencia en la reacción puede provocar ansiedad y aparición de sentimientos de desamparo e impotencia entre los trabajadores sociales, incluso entre aquellos más experimentados. Tener un sólido conocimiento de los conceptos y principios de la teoría de crisis es importante para que los trabajadores sociales puedan hacer frente a los cambios que ocurren en el proceso de intervención en crisis y evitar resultados negativos e insatisfactorios.

Contenido conceptual de referencia del modelo

La intervención en crisis es un método de ayuda dirigido a apoyar a una persona y/o familia o grupo para que puedan afrontar un suceso traumático de modo que la probabilidad de efectos negativos (daño físico y psicológico, estigmas emocionales) se aminore e incremente la posibilidad de crecimiento, de nuevas habilidades, opciones y perspectivas vitales. La intervención en crisis significa, de alguna forma, apoyar de forma activa en la situación vital a una persona que está experimentando una ruptura vital y apoyarla a movilizar sus propios recursos para superar el problema y así recuperar el equilibrio emocional.

Como señalan Swanson y Carbon (1998), desde la formulación de la teoría de la crisis se han consolidado una serie de conceptos básicos que son comúnmente aceptados por quienes practican la intervención en crisis y que son los siguientes:

- Las crisis son experiencias normales en la vida. Reflejan una lucha en la que la persona intenta mantener un estado de equilibrio entre sí mismo y su entorno.
- El estrés desencadena la crisis que puede ser un acontecimiento externo o interno. Puede ser un hecho catastrófico o el producto de una acumulación de acontecimientos menos graves.
- La gravedad de la crisis no se relaciona con la gravedad del estresor sino con la de su percepción por la persona.
- Puede existir un nexo (experimentado emocionalmente y no necesariamente consciente) entre la situación actual y conflictos del pasado.
- Las crisis son acontecimientos autolimitados (4-6 semanas) que se resuelven adaptativa o desadaptativamente.
- En las crisis, las defensas están debilitadas, por lo que la persona está más receptiva al apoyo y los esfuerzos mínimos conllevan resultados máximos.
- La resolución adaptativa de la crisis ofrece una triple oportunidad: a) dominar la situación actual, b) elaborar conflictos pasados, y c) aprender estrategias para el futuro.
- La resolución no está tan determinada por las experiencias pasadas o la estructura de la personalidad como por procesos presentes.
- Las pérdidas anticipadas o reales suelen ser un factor importante a trabajar.
- Con la resolución adaptativa emergen nuevas fuerzas y nuevas habilidades de resolución de problemas para el futuro.

Naturaleza de la intervención

A partir de los trabajos de los psiquiatras Lindemann y Caplan, un grupo de trabajadores sociales dedicados a la salud mental vieron la aplicabilidad de la teoría de la crisis al Trabajo Social. Han sido diversos los autores que han adaptado el método de intervención en crisis al Trabajo Social y que han producido una serie de enfoques diferentes dentro del modelo, entre los que destacan, por su relevancia, Howard Parád (1965), Lydia Rapoport (1970), Naomi Golan y Kieran O'Hagan. De sus trabajos extraemos los siguientes elementos comunes que definen la naturaleza de la intervención del Trabajo Social en crisis:

- La intervención en crisis desde el Trabajo Social supone una intervención activa y directiva en la vida de la persona, una especie de primera ayuda social, cuyo objetivo es apoyar a la persona a conseguir un estado tolerable de confort emocional y que desarrolle capacidades para afrontar la situación de forma efectiva.
- El «focus» de la intervención se centra en el presente, en el aquí y ahora. Con lo que la historia de la persona no es un aspecto especialmente importante, sobre todo en los momentos iniciales de la intervención.
- Propone la necesidad de dar una respuesta rápida y breve. Éste es un aspecto de vital importancia. Los estudios y diagnósticos a largo plazo que proponen otros modelos de intervención no tienen aplicabilidad en este modelo de intervención, ya que el tiempo del que se dispone para potenciar un cambio es pequeño. La característica que le diferencia del modelo de trabajo centrado en la tarea es que la respuesta sobre todo se dirige al plano emocional y al aprendizaje de recursos para manejar los problemas cotidianos en el futuro.
- Es una intervención especialmente centrada y estructurada. En general, los autores convienen en tres fases de la actuación poniendo especial énfasis en la importancia trascendental que tiene la primera entrevista, en la que además de obtener la información más vital, el trabajador social deberá mostrarse receptivo, acogedor, comprensivo y plantear a su vez un plan de acción inmediato.
- Otra característica fundamental es la total disponibilidad del trabajador social durante la fase de crisis, que no permite un periodo prolongado de estudio y de investigación y el mantenimiento de los contactos dentro del contexto de un horario establecido.
- Es un método de intervención que utiliza el contrato, al igual que lo hacen otros modelos con el fin de que la persona se movilice en busca de la salida de la situación de crisis en la que se encuentra.
- Unido al contrato, se encuentra la determinación de unos límites temporales. La intervención no debe prolongarse indefinidamente en el tiempo, debe tener unos claros límites temporales que la acoten. Una característica de la crisis, si no la principal, es que se trata de una situación límite en el tiempo. Caplan (1965)

situaba la duración de las crisis entre una y seis semanas. Tiempo en el que el individuo se encuentra predispuesto para ser apoyado.

Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

El trabajador social está dotado de mayor poder y autoridad en este modelo de intervención, ya que posee una mayor capacidad de directividad que la que le atribuyen otros modelos. Este mayor poder lo otorga la propia situación de crisis, que pone al individuo en una situación de confusión y de desequilibrio que a menudo le incapacita para tomar decisiones correctas. La autoridad del trabajador social debe ser utilizada en los momentos en los que el cliente se encuentre más confuso y desestabilizado. Su competencia y maestría profesional (Rapoport) le atribuyen capacidad para percibir la realidad, organizar la acción y proponer consejos y decisiones. Por tanto, propone una relación distinta a la de otros modelos menos basados en la directividad del trabajador social. Conseguir la vinculación (attachment) entre trabajador social y usuario (que postulan otros modelos) no es tan importante en el método de intervención en crisis. La definición de los objetivos, en los que trabajar depende por tanto de forma mayoritaria del trabajador social. En cuanto a la actitud del trabajador social, ésta «debe ser activa, decidida y entregada» (Golan, 1978: 82). Al igual que señalara Rapoport (1970) en su modelo, Golan atribuye al trabajador social un papel activo en la valoración de la situación y en la valoración de las acciones a llevar a cabo en el proceso de intervención. Eso sí, señalando como principal regla a seguir por el trabajador social la comunicación de optimismo y esperanza a lo largo de todo el proceso.

La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

Uno de los postulados principales de este modelo radica en la creencia de que cada persona tiene un potencial y unas capacidades propias para crecer y para resolver problemas. La misión de los trabajadores sociales ante aquellos que se encuentran en un estado de crisis y angustiados es facilitar el descubrimiento de dichas capacidades y el desarrollo de habilidades que les permitan hacer frente a los desafíos y problemas que les plantea la vida. Aunque es un modelo de intervención centrado principalmente en el Yo (aspectos afectivos, cognitivos, de adaptación), incorpora el entorno, el medio ambiente,

como un factor relevante para la resolución de la crisis. Ahora bien, este modelo mantiene una dirección muy marcada hacia la adaptación intrapsíquica de situaciones externas por parte del individuo. (García, 2014).

3.6.4 Modelo Centrado en la Tarea

En primer lugar, hay que señalar que este modelo de intervención no toma concepciones teóricas ni metodológicas prestadas de otras disciplinas científicas, sino que ha sido desarrollado por completo desde el Trabajo Social y para el Trabajo Social, aunque recibe ligeras influencias de la teoría de la comunicación, de la teoría del aprendizaje, de la teoría de los roles y del conductismo. Los orígenes de este modelo de intervención hay que buscarlos en los trabajos realizados por William Reid y Ann Shyne, a finales de los años sesenta. Estos trabajos sugerían que los resultados de intervenciones a corto plazo eran más satisfactorios que aquellos que se obtenían a través de intervenciones abiertas en el tiempo, en las que algunos usuarios abandonaban los servicios de ayuda. En cuanto a su concepción teórica, es un modelo orientado a proporcionar una respuesta práctica, breve y eficaz, centrándose en la consecución de unos objetivos específicos y en la ejecución de unas tareas, con el fin de solucionar un determinado problema.

Contenido conceptual de referencia del modelo

Este modelo ha realizado una contribución especial al Trabajo Social desde el momento en que centra la intervención en los problemas definidos por los propios usuarios, no en el diagnóstico del trabajador social y que enfatiza la corresponsabilidad mutua del trabajo entre trabajador social y usuario, así como por demostrar gran interés en la evaluación de los resultados de la intervención.

El modelo se encuentra diseñado para ayudar en la resolución de dificultades que experimentan las personas en interacción con sus situaciones sociales, donde los sentimientos internos y las preocupaciones provienen de acontecimientos del mundo externo.

Es un modelo que se centra básicamente en el trabajo conjunto entre trabajador social y usuario dentro de unos límites temporales marcados a través de un procedimiento muy claro y sencillo.

Además, este modelo pretende proporcionar a los clientes una experiencia gratificante en la solución de problemas de tal forma que los clientes mejoren en su capacidad de afrontar las dificultades y puedan aprender a través del proceso.

Los conceptos básicos en los que se basa este modelo de intervención son los siguientes:

- La selección de un problema como problema diana, del conjunto de problemas que presenta el usuario.
- La definición y la utilización de las tareas para abordar el problema seleccionado.
- Una continuada revisión y negociación entre cliente y trabajador social.
- La utilización de límites temporales marcados en la solución del problema.

Es un método que se ha demostrado especialmente eficaz en la intervención con problemas causados por conflictos interpersonales, insatisfacción con las relaciones sociales, problemas con organizaciones formales, problemas de toma de decisiones, recursos insuficientes, problemas conductuales.

Naturaleza de la intervención

Este modelo no centra su interés en el estudio de las respuestas emocionales o en las experiencias del pasado de los usuarios, sino en identificar y aclarar cuáles son los elementos centrales del problema en el presente, en el mundo del usuario y en conocer los obstáculos que impiden el cambio. Desde esta perspectiva, la intervención se centra en explorar y diagnosticar los problemas actuales que el cliente observa en su vida, seleccionando los principales.

Básicamente, los elementos principales en los que se apoya la práctica de la intervención centrada en la tarea son: la delimitación del problema, los objetivos, el límite del tiempo, las tareas a llevar a cabo y el contrato.

- **Delimitación del problema.** Se realiza una exploración del conjunto de áreas del usuario que pueden ser objeto de ayuda. Es muy importante en este modelo la participación del usuario y su visión a la hora de identificar las áreas problemáticas. Esta fase de exploración y discusión de las áreas de dificultad finaliza con la elección de un problema «diana», del problema sobre el que va a ir dirigida la acción. En esta parte de la intervención es importante que sea el usuario quien decida cuál es el problema con el fin de conseguir la implicación del mismo. El

trabajador social tiene en este momento una labor de asesoramiento cuyo principal cometido es, primero, apoyar al cliente a identificar dicho problema y, segundo, asegurarse de que es un problema que es susceptible de ser modificado.

- **Definición de objetivos.** Una vez delimitado el problema «diana», se deben establecer los objetivos que han de guiar la tarea, es la parte central del modelo. El trabajador social debe apoyar al usuario a identificar los objetivos que quiere alcanzar, asegurándose de que sean realizables por parte de la persona y que sean observables y evaluables.
- **Limitación temporal.** Nunca más de doce sesiones o de tres meses de trabajo conjunto. El motivo de fijar un límite temporal es concentrar los esfuerzos tanto del profesional como del usuario en torno a unos objetivos concretos y evitar las disfuncionalidades que se producen en la relación entre usuarios en las intervenciones de medio y largo plazo.
- **Las tareas.** Se llevan a cabo después de haber acordado tanto los problemas, los objetivos, como los límites temporales, y son centrales para este modelo de intervención. Las tareas son partes diferenciadas del global de la acción: una serie de pasos consecutivos hacia la consecución de un objetivo. Las tareas son desarrolladas por los trabajadores sociales y por los usuarios, para que el proceso de solución de problemas se convierta en un trabajo conjunto. Ambos establecen el mejor camino a seguir, estructuran el tiempo dividiéndolo en fases adecuadas e igualmente estructuran el trabajo entre ellos. El proceso de cumplimentación de tareas se diseña para conseguir cambios significativos a la vez que para convertirse en un modo de «aprender haciendo». Mediante la comprensión de las tareas, usuarios y trabajadores sociales, pueden ver cómo los obstáculos se superan al mismo tiempo que se aprenden nuevas estrategias para vencerlos. Se realiza una evaluación de cada una de las tareas, que se convierte en un elemento fundamental en el proceso.
- **El contrato.** Es un ingrediente básico en este modelo, es una «forma contemporánea de establecer el acuerdo entre usuario y trabajador social» y es una manera de formalizar un acuerdo que tiene como finalidad básica realizar un cambio. Este modelo de intervención se vale de esta estrategia fijando en él una

serie de contenidos y de compromisos sobre las actividades que cada uno, trabajador social y usuario, llevarán a cabo.

Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

Este modelo cree en las capacidades y en las potencialidades de las personas para resolver sus propias dificultades. Desde este punto de vista, el modelo cree en la intervención más como un trabajo basado en la colaboración, puesto que intenta conseguir que sean los usuarios los que tomen el control, las riendas de su situación, teniendo en cuenta sus valores, creencias y concepciones. La relación entre el trabajador social y el usuario en este modelo viene definida por una relación basada no en la directividad, sino en el asesoramiento. El modelo deja que las principales decisiones se tomen en el lado del usuario, entendiendo así que se trata de una forma de intervención democrática, ya que ubica al usuario en el centro de la misma. El trabajador social mantiene una relación de asesoramiento y de máximo respeto a las capacidades y posibilidades del usuario.

La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

Este modelo postula básicamente un trabajo que a través de tareas busca apoyar a las personas para conseguir alcanzar unos determinados objetivos que son delimitados por ellos mismos. En este modelo, al contrario que en otros modelos, no busca un cambio en la personalidad, sino un cambio en cuanto al problema, lo que le diferencia claramente de modelos de corte clínico, no considerando a la persona a la que apoya como un paciente sino como un usuario. Además, es un método optimista que busca construir la confianza, puesto que centra su atención en mejorar las capacidades y las fortalezas de las personas. Reconoce que, aunque con el necesario apoyo profesional, la persona tiene la clave para resolver los problemas. (García, 2014).

3.6.5 Modelo Humanista/ Existencialista

Frente al conductismo y al psicoanálisis, en Estados Unidos se originó el movimiento de psicología humanista, según el cual la persona busca autorrealizarse, siendo éste el propósito general que guía sus acciones y da sentido a su vida. Maslow (1908-1970) denominó a esta tendencia como la «tercera fuerza» (en psicología), señalando así su

rechazo a un tiempo del conductismo y del psicoanálisis. Los teóricos humanistas dejan de lado las explicaciones basadas en mecanismos psicológicos y en cuestiones patológicas, señalando como elementos de interés el significado subjetivo que las personas atribuyen a sus experiencias y el crecimiento positivo. Lo que pretende explicar es la vida del hombre sano, guiado por una amplia jerarquía de motivos dominados por el autodesarrollo o el cumplimiento de la vocación propia. Entre los autores de referencia encontramos a Maslow, Rogers, Berne, Perls, Kierkegaard, Husserl, Heidegger, Marcel y Buber. El modelo humanista y existencial es un modelo que ha tenido una gran repercusión en el Trabajo Social, porque proponen, más que unas determinadas técnicas de intervención o una determinada estructuración de la misma (aspectos cruciales en otros modelos), una filosofía de intervención que se encuentra muy acorde con los pilares en los que se asienta el Trabajo Social, como son el máximo respeto a la persona que necesita apoyo y la no imposición del proceso de intervención. El Trabajo Social humanista respeta la diversidad, la pertenencia étnica, la cultura, los estilos de vida y de opinión, denuncia las formas de violencia y de discriminación, rechaza la estandarización y el modelamiento del ser humano, respetando la capacidad de acción y de elección de éste, impulsando la cooperación, el trabajo comunitario y la comunicación.

Contenido conceptual de referencia del modelo

El humanismo y el existencialismo aportan un marco de referencia teórico que subraya en primera instancia la libertad, la dignidad y el potencial de elección que poseen las personas. Personas que se conciben en constante desarrollo y evolución, en constante crecimiento. Bajo estas premisas, entienden que las personas crean su personalidad a través de las elecciones y decisiones que toman en su vida, las cuales vienen determinadas por la libertad y la conciencia.

- **Humanismo.** Aporta una visión integradora, holística, del ser humano, concibiendo a la persona como un todo en el que operan interrelaciones entre factores físicos, emocionales, ideológicos y espirituales. El humanismo no divide, no separa aspectos de la persona, identificándolos como la causa de la enfermedad, del problema. El humanismo ve en el ser humano un ser completo y tiene en cuenta cada aspecto y su influencia en el todo. El humanismo entiende al hombre como un ser equipado del conjunto de potencialidades necesarias para su

completo desarrollo, frente a otras consideraciones teóricas que lo conciben como un ser incompleto, víctima de sus pulsiones, instintos y determinismo genético. El humanismo ve en el síntoma la manifestación externa de un problema o conflicto interno (potencialidades no desarrolladas). El humanismo no trata de eliminar dicho síntoma, como proponen otras teorías sociales, sino que trata de escucharlo, de entender su significado, de comprenderlo. El humanismo se niega a distinguir entre personas enfermas y personas sanas. Considera que todas las personas necesitan apoyo a la hora de buscar o encontrar su equilibrio. El humanismo entiende que la personalidad surge como una totalidad que se encuentra sujeta a un cambio permanente y continuo, basada en la libertad de acción de las personas, en su capacidad de elección y en su intencionalidad. Los seres humanos actúan de forma intencionada, no se limitan a comportarse, determinan lo que hacen, imprimiendo significado a sus decisiones y elecciones.

- **Existencialismo.** Afirma que lo que propiamente existe es el hombre, no las cosas, que toman su ser en él o a través de él. El hombre no posee una esencia que le determine a ser o a comportarse de una determinada forma, sino que él mismo es su propio hacerse, su propio existir. Existir es para los existencialistas libertad y conciencia. Libertad porque el hombre es un modo de ser que nunca es dado de antemano, sino que el hombre puede conquistar su propia esencia. Conciencia, porque el hombre se comporta en el mundo social de forma intencionada, en torno a un objetivo que le da sentido a su existencia. Toda conciencia es siempre dirigirse hacia algo, es «conciencia de». La conciencia es «un poder de ser lo que no se es y de no ser lo que se es», una intencionalidad. El existencialismo concibe al hombre como posibilidad abierta, libertad de hacerse esto y lo otro, le reconoce la capacidad de elección. Ahora bien, en la medida en que el hombre está arrojado al mundo, ha de contar con aquello que le es «dado», con las circunstancias que limitan y cercenan sus posibilidades y su libertad. El hombre tiene la capacidad de poder elegir libremente y no debe eludir dicha responsabilidad, ya que si no, no llevará una existencia auténtica. La angustia, a la que se refiere el existencialismo, nace de un futuro indefinido, de un horizonte vital lleno de posibilidades al que el hombre debe de enfrentarse, asumiendo plenamente la libertad de construirse a sí mismo a cada instante.

Naturaleza de la intervención

El modelo existencial y humanista ha sido un modelo que ha impactado en el Trabajo Social debido sobre todo a que utiliza una filosofía sobre la persona y las relaciones sociales que coinciden con las raíces del Trabajo Social. Filosofía en la que la consideración de las personas individualmente como un todo y en interacción con su entorno, el respeto hacia la comprensión e interpretación de sus experiencias vitales y la observación de los usuarios como el objetivo central del trabajo, entroncan con algunos de sus pilares fundamentales. El Trabajo Social humanista centra su atención en el hombre como sujeto, lo que le diferencia de otros enfoques que lo consideran un paciente (enfermo) o un cliente (asistencialismo). Desde esta posición de partida, el trabajador social humanista dirige su atención y apoyo hacia una persona igual que él, reconociéndolo como ser pensante y ente racional, capaz de dirigir su vida y de darle un sentido a la misma. Además, le reconoce su capacidad reflexiva y de análisis de las situaciones, con lo que el Trabajo Social humanista es sumamente respetuoso con los diagnósticos que la propia persona realiza respecto de su situación vital y/o de su problemática concreta. La intervención humanista no interpreta nada, no diagnostica nada, sino que favorece la reflexión de y con el otro. Así, mientras el psicoanálisis o el conductismo ponían el acento en los aspectos inconscientes y emocionales, el Trabajo Social humanista deposita su atención en la dimensión pensante y reflexiva de las personas. Esta actitud y capacidad reflexiva es condición «sine qua non» para poder construir un cambio, una transformación, que no sean impuestas (desde una autoridad profesional) y que garanticen su perdurabilidad.

Al igual que en el caso del modelo psicodinámico, este modelo posee diferentes enfoques de intervención que de alguna forma se reconocen como similares en cuanto a los pilares de referencia mencionados, si bien incorpora matices teóricos innovadores y nuevas formas de práctica profesional que le hacen diferente, entre los que destacan:

- a) **El enfoque centrado en el cliente** (Carl Rogers). Carl Rogers, a través de sus principales publicaciones, como fueron Psicoterapia centrada en el cliente (1969), El proceso de convertirse en persona (1961) y Orientación psicológica y psicoterapia (1978), plantea el siguiente postulado como eje de su concepción terapéutica: «La persona tiene capacidad suficiente como para manejar de forma

constructiva todos los aspectos de su vida que potencialmente pueden ser reconocidos en la conciencia» (Rogers, 1972, 1978). La hipótesis central del enfoque de intervención rogeriano es el respeto absoluto por la capacidad de desarrollo y de actualización del ser humano siempre que disponga de las condiciones adecuadas. De forma que la intervención no se centrará tanto en actuar sobre la persona, sobre el ser humano en dificultad, sino más bien en «acompañarle» en la experiencia, dándole las condiciones necesarias y dándole seguridad para poder crecer, para poder desarrollarse. Rogers cree que esta capacidad de que disponen todos los seres humanos puede estar en estado de latencia, debido a diversas fuerzas negativas (sociales), siendo la intervención, la terapia, la encargada de ayudar a movilizar las tendencias inherentes al entendimiento y crecimiento personales.

- b) **El enfoque gestáltico.** La terapia de la Gestalt es otro enfoque humanista de intervención que fue desarrollado por el psicoanalista alemán Fritz Perls (1951). Perls, contrario a la pura tradición psicoanalítica, sostenía que el descubrimiento intelectual (interpretativo) de lo que le está sucediendo al paciente era insuficiente para curar el trastorno, por lo que ideó un modelo de intervención nuevo, basado en ejercicios específicos pensados para mejorar la conciencia de la persona sobre su estado físico, sus emociones y sus necesidades reprimidas. Para ello creó la Gestalt. Desde esta perspectiva, la Gestalt, no sólo apunta a tratar la patología, sino que se fija en el desarrollo integral del ser humano considerado como un todo (holísticamente), como una totalidad que implica lo mental, lo corporal, lo emocional, lo social y hasta lo espiritual. La Gestalt se centra en el «aquí y ahora», considera más importante que las personas indaguen e investiguen «cómo» experimentan un problema en el presente, a que busquen los orígenes en el pasado. Para ello es necesario estar en «contacto» con todo lo que sucede, desarrollando y abriendo la capacidad de percepción a las sensaciones corporales y a los sentimientos. La Gestalt, antes que una terapia verbal o interpretativa, es una terapia vivencial (experiencial). Por eso la labor del profesional/terapeuta no va dirigida a la interpretación, sino que va dirigida a generar un espacio en el que trabajar, en el que poder experimentar, utilizando para ello diferentes técnicas, además de la palabra, como por ejemplo la silla vacía, la toma de conciencia, la

escenificación de los sueños, el monodrama, juegos corporales, juegos teatrales, entre otras, que serán detalladas más adelante.

- c) **Análisis transaccional y Trabajo Social.** Desarrollado por Eric Berne, el análisis transaccional analiza la persona y su comportamiento a través de un análisis que se centra en los aspectos intrapersonales, las relaciones interpersonales, los juegos psicológicos y el argumento de vida. Berne utiliza estos elementos para elaborar una interpretación fenomenológica de la conducta de los seres humanos y no tanto una interpretación psicoanalítica (más basada en la psicometría y en la experimentalidad). Por este motivo el modelo se ubica dentro de los psicodinámicos, pese a tener una clara influencia humanista. Este modelo ofrece diversas aportaciones que han sido muy relevantes para el crecimiento metodológico y teórico del Trabajo Social. Y lo es cuando le aporta una formación básica y sencilla en aspectos psicológicos elementales como la personalidad, la comunicación, las necesidades humanas, las emociones y los sentimientos, las actitudes, la dinámica de grupos, etc. Igualmente, es un modelo que facilita orientaciones útiles para explicar los comportamientos propios y de los otros, para poder basar de forma sólida las estrategias de relación y cambio que se dan en la intervención desde el Trabajo Social. Es un modelo que da patrones de referencia para la observación, autoobservación y el crecimiento personal y profesional, y que aporta experiencias vivenciales individuales y grupales que abren nuevas perspectivas en la comunicación personal y en la solución de problemas.
- d) **El enfoque existencialista.** Con la publicación en 1978, de *Existential social work*, Krill desarrolla un modelo ecléctico de aplicación de las ideas humanistas y existenciales al Trabajo Social. Este modelo toma ideas de Rogers, de la psicología de la Gestalt, del zen y de filosofías similares. Según Krill, este enfoque fija su atención en que los usuarios se centren en la exploración de sí mismos y de su entorno. Según este principio, las primeras entrevistas se dedicarán a la indagación de la razón de ser de las personas. La utilización del diagnóstico tal y como lo utilizan otros modelos son a su entender inadecuadas, ya que no sirven para ayudar al usuario, sino para que el trabajador social se sienta menos inseguro. Según Krill (1978), tampoco se debe de ayudar al usuario a que busque el autoconocimiento, puesto que es una seducción para aceptar una utopía ingenua,

ni tampoco presionarle a que se ajuste a unos determinados estándares puesto que es opresivo. Se debe, según Krill, utilizar la razón para refutar las ideas fijas a las que los clientes sociales se aferran para mantenerse en sus problemas; esto les concede una mayor libertad para investigar caminos existenciales alternativos. En segundo lugar, conforme avance el tratamiento, y usuario y trabajador social tengan una relación de seguridad, se le pueden ofrecer a la persona otras vivencias (por demostración o práctica), así como asignarle tareas para hacer en casa sobre nuevas experiencias de la vida cotidiana. El trabajador social no realiza un diagnóstico, ni un pronóstico, ni una prescripción, sino que estimula al usuario para que éste busque nuevas opciones vitales (Ballesteros, 2004: 28-56).

Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que ayuda

El trabajador social desde la perspectiva humanista/existencial es un mero observador, una especie de espejo, que respeta la experiencia auténtica del paciente, y se espera que, a través de la transmisión del «darse cuenta» y a través del diálogo, el paciente incremente su darse cuenta, pudiendo crecer y ser más autónomo. El trabajador social ha de establecer una relación profundamente personal con su usuario y comportarse como una persona frente a otra y no como un profesional científico de rol superior. El trabajador social en esta relación debe ayudar a clarificar las emociones del usuario, ser un facilitador en el proceso de hacerlas conscientes y, por ello, manejables y no patológicas. Debe igualmente facilitar la implicación mutua en los objetivos y tareas de la terapia, en sus elecciones y decisiones. Según este modelo, es necesaria la madurez emocional del trabajador social, la cual le ayuda a participar en la tarea de cambio de la otra persona, sin tener la tentación de modelar dicho cambio según su imagen (esto se produce con bastante frecuencia). Esta madurez implica no ser juez o modelo del usuario, sino amplificador o resonador de los esfuerzos que el usuario hace por crecer, por desarrollarse.

La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

El modelo humanista/existencial nos ha mostrado cómo sus principios de acción pasan por el apoyo a las personas para que éstas incrementen el número de posibilidades y de opciones disponibles en sus vidas. Para llevar a cabo esta concepción de la relación de apoyo, el modelo humanista/existencial propone que el profesional del Trabajo Social reconozca a las personas no como simples recipientes pasivos de servicios, sino como agentes activos que juegan un papel central en la determinación del curso de sus vidas. El usuario, para el modelo humanista/existencial, es el principal protagonista de todo el proceso. El usuario es libre, es autónomo, y siempre la solución del problema. La capacidad de hacer elecciones y la disponibilidad de una determinada serie de elecciones son factores determinantes a tener en consideración por parte del Trabajo Social.

Consecuentemente, la evaluación y la consiguiente intervención deben tener en cuenta tanto la dimensión objetiva como la dimensión subjetiva: en cuanto a la dimensión subjetiva, se trata de conocer cómo es experimentada, vivenciada, la situación en la que se encuentra el sujeto o los sujetos implicados y cuál es la trascendencia, la importancia que tiene para el/ellos; y en cuanto a la dimensión objetiva, se refiere al conocimiento de los factores que han llevado a la situación actual. (García, 2014).

3.6.6 Modelo Crítico/ Racional

El Trabajo Social crítico no surge hasta finales de los sesenta y principios de los setenta en el Reino Unido, Canadá, Australia y Estados Unidos (Mullaly, 1997; Fook, 1993; Marchant/Wearing, 1986; Withorn, 1984; Bailey/ Brake, 1975; Galper, 1975). Tuvo especial relevancia en el mundo anglosajón y especial relevancia en el Trabajo Social sudamericano, ya que inspiró el movimiento de la reconceptualización. Los antecedentes intelectuales del Trabajo Social crítico son muy diversos y recogen un amplio conjunto de teorías sociales, que van desde las teorías feministas, el marxismo, el desarrollo comunitario, la teoría radical de la educación (Freire), la sociología radical, hasta las teorías críticas sobre el carácter étnico y la teología de la liberación (Healy, 2000: 24). Fundamentado en estas bases teóricas, el Trabajo Social crítico sostiene que los usuarios no son ni parcial ni totalmente culpables de las circunstancias personales y sociales a las que se enfrentan, sino que apuntan a los orígenes sociales y a las estructuras sociales

como causantes de dicha situación opresiva. Con este planteamiento, la función del Trabajo Social da un giro radical conforme a lo visto en los modelos precedentes. Entienden que la función del Trabajo Social no puede ser la de adaptar a la persona a un medio que muchas veces le es hostil. Se apuesta por una forma de intervención liberadora desde el Trabajo social, que parta de la base de que el cambio se encuentra en los protagonistas del mismo, en las personas. Son ellos, los usuarios, los que a través de un proceso de toma de conciencia de su situación se transforman en personas activas, en protagonistas del cambio individual y social (estructural).

Contenido conceptual de referencia del modelo

El Trabajo Social crítico trae a la escena de la intervención social la importancia de la estructura social y la dominación/opresión en el análisis de los problemas sociales. Los primeros enfoques de la práctica crítica se encontraban claramente fundamentados en la teoría marxista, donde la clase social era la categoría conceptual clave en el análisis y la respuesta de la opresión. Posteriormente, el movimiento feminista señaló al patriarcado como el sistema generador de opresión, iniciando una discusión importante para el Trabajo Social crítico, puesto que había otras opresiones (por ejemplo, el racismo) que no encajaban necesariamente dentro de las opresiones según la clase social. El Trabajo Social crítico supera este desafío señalando que el denominador común es que todas las formas de opresión se basan en un planteamiento idéntico de subordinación y de dominación contra el que hay que trabajar. Al radicar el problema en la estructura social dominante, permite que los trabajadores sociales críticos/radicales consideren que los diversos objetivos emancipadores de los grupos oprimidos puedan conciliarse. El objetivo es conseguir una sociedad libre de dominaciones de todo tipo en donde se puedan satisfacer todas las llamadas de la liberación (Healy, 2001: 41).

En cuanto a los conceptos básicos de la teoría crítica radical, se destacan brevemente los siguientes:

- **Las teorías sociales críticas buscan explicar el orden social.** Se prima la comprensión de la sociedad como totalidad, entendiendo que la estructura social global ordena y da sentido a las relaciones sociales. De tal forma que, a la hora de explicar y analizar los acontecimientos y experiencias «locales», éstos son observados como efectos de la estructura social global existente.

- **La perspectiva de conflicto es fundamental para comprender las relaciones de poder.** Las diferentes teorías sociales críticas se fijan en la dimensión de la lucha de poder entre grupos sociales opuestos, opresores y oprimidos. Opresor y oprimido son efectos del sistema social y se encuentran determinados por la estructura. Esta postura, de que los humanos producen y a su vez son producidos por la sociedad, se encuentra basada en una concepción activista de los seres humanos, porque, aunque estén determinados por la estructura social, se reconoce que también son capaces de alterarla. Así, el cambio social lleva consigo la confrontación entre elites y opresores.
- **El énfasis en la autoconciencia racional como precursora del cambio.** Según la ciencia social crítica, la transformación social requiere un proceso de concienciación a través del cual el oprimido pueda analizar de forma crítica las ideologías dominantes en la sociedad, para desde ahí buscar el cambio necesario. En este proceso de toma de conciencia significa la liberación de los oprimidos de forma que tengan la posibilidad de elegir y que al mismo tiempo puedan contribuir a la creación de un orden social que satisfaga sus verdaderas necesidades.
- **La participación de los oprimidos en el proceso de cambio.** El objetivo siguiente que plantea la teoría crítica es que los individuos tomen parte activa en el proceso de cambio, es decir, que luchen por conseguir un mayor control sobre la situación. Las personas no sólo deben asirse a su propia conciencia, sino que deben también tomar el control de su propia situación, deben de hacer algo con relación a las circunstancias que determinan su conducta.

Naturaleza de la intervención

El Trabajo Social crítico se caracteriza por su oposición al carácter individualista que imponían las teorías clásicas del Trabajo Social, en especial las psicoanalíticas que se convirtieron en la corriente principal del Trabajo Social hasta los años setenta. La aplicación del modelo crítico/radical al Trabajo Social, en su momento, fue innovadora en tanto en cuanto incorporó en el abordaje de los problemas sociales aspectos tan importantes como las luchas de poder, la hegemonía ideológica y de clase, el estatus, la profesionalización, la educación, la cuestión sexista y la opresión social (Payne, 1995: 275).

El Trabajo Social crítico construye una práctica que plantea un compromiso con los sectores populares. Los marginados, los excluidos, los extraños, los sin voz, sujetos pasivos del cambio hasta ese momento, se convierten en elementos activos para la práctica profesional y en protagonistas clave del proceso (de liberación). Desde el punto de vista del Trabajo Social crítico, la práctica del Trabajo Social es más que tratar con los usuarios. Parte de la base de que para ser más eficaz el Trabajo Social debe de tener como objetivo el cambio estructural real. Son varios los enfoques críticos y radicales de intervención desde el Trabajo Social que se han ido desarrollando en el tiempo, de entre los cuales destacamos:

- a) **El enfoque marxista de Trabajo Social (Leonard y Corrigan).** Leonard (1984) propone reconocer que la psicología y la personalidad de la persona provienen de las relaciones sociales formadas por los modos de producción y reproducción. La persona se encuentra configurada por las experiencias obtenidas en la economía y sus consecuencias, experiencias que vienen dadas por la forma en que ofertamos nuestro trabajo (Leonard, 1984). Así, el Trabajo Social debe comenzar entendiendo la experiencia individual y los elementos de la personalidad individual como un reflejo de las relaciones de producción y de las contradicciones dentro de dichas relaciones. Esto significa entenderlas no sólo en relación con la familia, como reflejo de la estructura de dominación económica, sino también en relación con otras grandes estructuras con las que las personas interaccionan. De esta forma, el análisis que el trabajador social hace del individuo y de las situaciones sociales ya no se basaría simplemente en el entendimiento de una dicotomía entre entender a la persona y/o entender la estructura social.
- b) **El Trabajo Social feminista.** El feminismo ha tenido un efecto profundo en la práctica del Trabajo Social, puesto que ha hecho emerger el género como tema y ha demostrado cómo la opresión de las mujeres se encuentra estructurada e incrustada en la propia prestación del Trabajo Social. Como denominador común, ya se trabaje con individuos, con familias, con grupos, con organizaciones o con comunidades, la intervención feminista desde el Trabajo Social posee siempre una mirada positiva hacia las mujeres, rechazando los estereotipos negativos, localizando el problema y sus raíces dentro de un contexto sociopolítico, despatologizando los problemas personales, viendo la necesidad de cambio

individual como colectivo, estableciendo una relación de igualdad con el usuario, impulsando el desarrollo total del mismo, escuchándole activamente, reforzando su «self», ayudándole a encontrar su propia voz y a utilizar su propia «revelación».

- c) **El enfoque problematizador de Paulo Freire.** Éste propone un modelo de intervención educativo que, al contrario que otros enfoques utilizados hasta ese momento, a la hora de orientar la intervención social tiene en cuenta el análisis crítico de la realidad y promueve una adecuada comprensión de algunos factores que se manifiestan en los procesos de transformación social. Para ello aporta el método de la problematización. La problematización es un método de intervención importante para el Trabajo Social, puesto que propone un proceso (ya sea sobre un grupo, una comunidad o sobre una persona) destinado a problematizar la realidad social en la que éste se encuentra. Este proceso tiene una doble finalidad, por un lado tomar conciencia de la situación y por otro diseñar el proceso que permita superarla. La idea que subyace no es la de la adaptación de la persona, grupo o comunidad a la situación, sino que es la de la acción para superar la problemática en la que se encuentran, a través de fomentar la crítica social, el análisis y la reflexión crítica.

Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

La relación entre trabajador social y usuario se caracteriza por ser una relación basada y fundamentada en los principios democráticos de igualdad, equidad, confianza y respeto. El usuario es soberano en sus acciones y el que más sabe, puesto que la experiencia personal es un conocimiento más valioso que el saber técnico del profesional. Existe además una confianza en el potencial humano para resolver los propios problemas, así como un gran respeto por el otro desde la comprensión. El Trabajo Social crítico pone especial énfasis en que el trabajador social debe ser conocedor de su posición de poder en la relación con la persona y que mediante el reconocimiento de esa posición debe esforzarse por conseguir una relación igualitaria en donde se haga una transferencia de poder del trabajador social al participante. Healy (2001) señala que son tres las estrategias que postula el Trabajo Social crítico para conseguir unas relaciones igualitarias en la práctica profesional:

- a) Disminución de las diferencias entre trabajadores y usuarios, que se consigue mediante la no utilización de signos de categoría y autoridad que los diferencien del usuario (vestido, jerga profesional, etc.) y mediante el establecimiento de un compromiso práctico con los valores del poder compartido y del liderazgo de la persona, que consiste en un aprendizaje mutuo, compartiendo conocimientos, habilidades y tareas en todas las fases y procedimientos de la práctica.
- b) Revalorización de los conocimientos del participante. La experiencia vivida por el usuario es el principal activo de la práctica, considerándola incluso más importante que el saber «técnico» del profesional. Según esta opinión, la experiencia vivida de la opresión constituye una fuente fundamental para poder comprender la sociedad y los procesos de cambio social.
- c) Garantizar la responsabilidad del trabajador con respecto al usuario. El trabajador social se debe antes al usuario que a la institución para la que trabaja. Según esta concepción, el trabajador social debe facilitar la máxima información posible al usuario y desarrollar unos mecanismos a través de los cuales el cliente pueda cuestionar al profesional.

La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

En cuanto a la práctica profesional, la teoría crítica aporta la urgencia de efectuar un cambio del poder en las elites políticas, económicas y culturales, donde el tradicional esquema jerárquico de dominación vertical dé paso a unas relaciones de equidad y de igualdad. Este principio teórico, unido a otro principio crítico como es el reconocimiento de la capacidad de todas las personas de participar por igual en los procesos que les afecten, tuvo calado en la práctica profesional, ya que la orientó hacia el objetivo de fomentar la igualdad entre los trabajadores sociales y los usuarios. Muchos activistas consideran que este proceso, mediante el que el trabajador reconoce los conocimientos y capacidades del usuario, es de por sí potenciador (Fook, 1993: 102, citado en Healy, 2001: 43). (García, 2014).

3.6.7 Modelo de Gestión de Casos

Aunque el término «gestión de casos» (case management) es relativamente nuevo, las raíces de la gestión del Trabajo Social de casos se hunden en las propias raíces del Trabajo Social, en los settlements (casas de rehabilitación) y en las Charity Organization Societies. Con anterioridad a los años setenta se conocía poco sobre la gestión de casos. Su aparición como un concepto distinto del «casework» se encuentra ligada al auge que experimentaron los servicios sociales y las agencias de Trabajo Social, sobre todo en el ámbito anglosajón. La irrupción de numerosos programas y servicios de asistencia social, patrocinados tanto desde el sector público como desde el sector privado, ha ido creando la existencia de una red de servicios altamente compleja, fragmentada, duplicadora y descoordinada. Descoordinación que provoca una duplicidad de recursos en la atención de los clientes, duplicidad que a su vez redundaba en un mayor coste económico para la comunidad. La preocupación por los recursos sociales disponibles con el fin de poder efectuar una práctica profesional más eficaz fue uno de los «detonantes» de la aparición de la gestión de casos en el Trabajo Social. Podemos decir que la gestión de casos es un modelo que aparece en el Trabajo Social como resultado de la preocupación por ofrecer una intervención cada vez más eficiente, eficaz y al mismo tiempo más económica. Para tal fin, se adoptan fundamentos teóricos que provienen de disciplinas más relacionadas con la economía, la empresa y el comercio.

Contenido conceptual de referencia del modelo

La Enciclopedia del Trabajo Social (Minahan, 1987) se refiere al Trabajo Social de gestión de casos como un modelo de intervención que intenta asegurar que los usuarios con problemas complejos y múltiples reciben todos los servicios que necesitan en el tiempo y la forma adecuados. El rol del «case manager», del «gestor de casos», es el de asistir a los usuarios para apoyarles a tratar con alguno o con todos los sistemas sus problemas. Para ello, es necesario que el gestor de casos emplee todas sus habilidades en Trabajo Social y en todos los niveles de intervención: a nivel de servicio directo, tratando con personas y familias; a nivel de planificación de programa, trabajando con la estructura organizativa y de apoyo, y a nivel de desarrollo de políticas, tratando con las implicaciones financieras y políticas de un programa comunitario más amplio.

A modo de resumen, se presentan los siguientes conceptos clave que conforman la gestión de casos:

- a) La planificación y la puesta en marcha de los servicios debe tener en cuenta que los usuarios son únicos y que cada uno posee debilidades y capacidades diferentes.
- b) La prestación de servicios y de apoyo al usuario debe ser cambiante en el tiempo, tipo e intensidad para ajustarse a los cambios que se producen en la configuración de las necesidades y de las potencialidades de los clientes.
- c) El nivel de apoyo prestado a los usuarios debe ajustarse al grado de déficit que éstos posean. Los usuarios deben ser motivados para funcionar de forma independiente.
- d) Es una intervención basada en una relación entre usuario y trabajador social, facilitadora y verdadera.
- e) Se dirige a asegurar un «continuum» en la atención de los usuarios con problemas e incapacidades múltiples y complejos.
- f) Intenta intervenir clínicamente para mejorar el acompañamiento ante problemas emocionales de enfermedad o pérdida de funciones.
- g) Utiliza las habilidades de intermediación y defensa propias del Trabajo Social como elementos importantes en la prestación del servicio.
- h) Se dirige a aquellos usuarios que requieren una serie de servicios de tipo comunitario o a largo plazo, abarcando las necesidades de tipo económico, de salud, médicas, sociales y personales.
- i) Se dirige a proveer servicios configurando un entorno menos restrictivo.
- j) Requiere la utilización de la evaluación de la capacidad funcional del usuario, así como del nivel de apoyo que le proporciona su red social para determinar el nivel de cuidado y de atención exigido.
- k) Se afirma en los valores del Trabajo Social tradicional de autodeterminación y de valor y dignidad de la persona, y el concepto de responsabilidad mutua en la toma de decisiones (Greene, 1992).

Naturaleza de la intervención

La idea central del modelo es que todos los trabajadores sociales realizan tareas de gestión, cualquiera que sea el ámbito en el que se encuentren: desde la gestión de uno

mismo (del propio trabajador social) a la gestión de los demás y a la gestión de los sistemas (Coulshed, 1998). La gestión de casos, según autores tan relevantes como Austin (2001), Rose (1992) u O'Connor (1988) es un tipo de intervención que tiene un impacto a dos niveles: sistema del usuario y sistema de la organización. La gestión de casos implica tanto la actividad de Trabajo Social directo, en donde se desenvuelve en relación con la puesta en marcha de un plan para un caso o usuario determinado, como a las estructuras organizativas, refiriéndose a cuestiones administrativas, de relación entre servicios y a los recursos formales existentes en la comunidad. Por tanto, el Trabajo Social de la gestión de casos no requiere de técnicas y fases de intervención específicas, dependiendo éstas del nivel en el que actúe la gestión de casos, ya sea a nivel de Trabajo Social directo con el usuario o a nivel estructural u organizativo (Trabajo Social indirecto).

La gestión de casos en el Trabajo Social ha tenido y tiene en la actualidad diversas variantes de aplicación que dependen de la participación de diferentes variables, tales como el entorno geopolítico, el tipo de servicio o agencia desde los que se lleve a cabo la intervención o el tipo de usuarios a los que se dirija el servicio. Pese a la variedad de publicaciones y referencias existentes, creemos importante mencionar como enfoque o variante especialmente significativa el modelo de gestión de casos propuesto por la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales Norteamericana (NASW). Desde este enfoque, la naturaleza de la intervención que se realiza desde la gestión de casos tiene que tener en cuenta los siguientes elementos:

- El trabajador social gestor de casos debe utilizar sus habilidades, capacidades y competencias profesionales para apoyar al usuario en beneficio de la primacía de sus intereses.
- El trabajador social gestor de casos debe asegurarse de que los usuarios se implican en todas las fases de la práctica de la gestión de casos y en la mayor medida posible.
- El trabajador social gestor de casos debe asegurar el derecho del usuario a la privacidad y la confidencialidad cuando la información sobre el usuario tenga que ser utilizada por otros servicios o profesionales.
- El trabajador social gestor de casos debe intervenir a nivel del usuario para dotarle y/o coordinar la prestación del servicio directo: acercamiento, evaluación biopsicosocial, desarrollo de un plan de intervención, implementación del plan,

coordinación y seguimiento de la prestación de servicios, defensa de la persona y recursos, reevaluación, fin del caso.

- El trabajador social gestor de casos tiene que intervenir a nivel de los sistemas del servicio: para reforzar los servicios existentes de gestión de casos y para mejorar el acceso a los servicios necesitados.
- El trabajador social gestor de casos debe ser conocedor de la disponibilidad de recursos comunitarios, costes de dichos servicios y parámetros presupuestarios, así como ser responsable fiscalmente de llevar a cabo todas las funciones y actividades de la gestión de casos.
- El trabajador social gestor de casos debe participar en actividades de evaluación y de calidad diseñadas para efectuar el seguimiento de la eficacia y de la eficiencia tanto del sistema de prestación de servicios donde opera la gestión de casos como del servicio aportado por el gestor de casos, asegurando una responsabilidad profesional completa.
- El trabajador social gestor de casos debe tener una carga de trabajo que le permita llevar a cabo las tareas propias de la gestión de casos de forma eficaz, tanto a nivel de usuario como a nivel de sistema.

Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

La gestión de casos concibe la relación entre trabajador social y persona a la que apoya en torno a los siguientes elementos:

- **Autodeterminación del usuario:** la gestión de casos busca promover y respetar lo máximo posible la autodeterminación del usuario. El gestor de casos es responsable de apoyar a los usuarios a tomar decisiones fundamentadas sobre la elección de servicios.
- **Implicación del usuario en la identificación de las necesidades y en la toma de decisiones.** El gestor de casos deberá actuar a favor o en beneficio del usuario en el caso de que éste haya sido declarado incompetente. La implicación del usuario, la familia y el trabajador social en las tareas de la gestión del caso no son excluyentes.

- **Compartir responsabilidades:** el gestor de casos y el usuario pueden compartir la responsabilidad en ciertas tareas de la gestión del caso, lo cual maximiza la implicación del usuario en la toma de decisiones y en la solución del problema. Compartir las funciones de la gestión de casos moviliza al usuario y a su familia, permitiéndoles utilizar sus habilidades, capacidades, motivando e impulsando a la persona y dándole un mayor control y receptividad sobre los servicios y apoyos que está recibiendo.

La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

Como hemos señalado, la gestión de casos centra su atención no sólo en la persona que solicita el apoyo, sino también en su entorno. En el diagnóstico de la situación, el gestor de casos entiende al usuario como un «todo», evaluando la interacción existente entre los factores físicos, medioambientales, conductuales, psicológicos, económicos y sociales, identificando fortalezas y capacidades del cliente.

Una vez evaluada la situación, el trabajador social provee tanto de un servicio directo (intervención psicosocial) como de un servicio indirecto (acceso a recursos y servicios de apoyo). Esta intervención metodológica multinivel le permite incorporar perspectivas de intervención de carácter terapéutico, centradas sobre todo en la estructura de personalidad y conductual de las personas, como las perspectivas de intervención más comunitarias y de cambio social. (García, 2014).

3.6.8 Modelo Sistémico

El modelo sistémico de intervención en Trabajo Social es un modelo especialmente conocido y reconocido en la actualidad. Aunque nos parezca relativamente actual, sus orígenes datan de los años treinta del siglo XX cuando Hangins, un sociólogo de la Smith Social Work School, introdujo ya en la profesión la teoría de los sistemas en la intervención profesional del Trabajo Social. Como decimos, recientemente parece observarse un creciente interés por el enfoque sistémico desde el Trabajo Social, debido a que aporta un referente teórico claro y una metodología que permite analizar, pensar, identificar y diseñar estrategias para la acción del Trabajo Social actual. Igualmente porque parece acoplarse a lo que muchos trabajadores sociales constatan en su práctica profesional, como es la no linealidad de los procesos y de los comportamientos sociales.

Además, propone un modelo de intervención que permite que diferentes métodos prácticos de intervención puedan ser integrados dentro del mismo marco.

Contenido conceptual de referencia del modelo

Los elementos teóricos de referencia en los que se fundamenta el modelo provienen principalmente de la teoría de los sistemas. De la teoría general de los sistemas incorpora la definición de sistema y su aplicación a la intervención social. El desarrollo de la teoría sistémica es atribuido a Ludwig Von Bertalanffy, un biólogo que definió los sistemas como elementos que interactúan unos con otros (1968). El elemento central de su teoría son las interacciones de los elementos dentro de un sistema, incluyendo sus relaciones, sus estructuras y su interdependencia. Un sistema es una organización de elementos unidos por algún tipo de interacción o dependencia formal. Los componentes de un sistema interaccionan entre ellos y se influyen mutuamente. A través de dicha interacción, los componentes forman parte de un todo, que es superior a la suma de las partes. De tal forma que cualquier acción que produzca cambio en una de las partes del sistema producirá cambios en el resto de las partes del sistema. Además de la interacción de las diversas partes o elementos que configuran el sistema, surgen las propiedades del sistema, siendo distintas a las de las propiedades de cada uno de los elementos o partes del mismo.

La teoría general de los sistemas alega que las propiedades de los sistemas no pueden ser descritas significativamente en términos de elementos separados. La comprensión de los sistemas solamente puede realizarse cuando se estudian los sistemas globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus subsistemas. Luhmann (1983), en este sentido, señala que la realidad y los fenómenos no son independientes, sino que existe relación entre ellos. En esta interacción, nos indica que el sistema es tan importante como el medio, ya que ambos son lo que son como producto de su interacción, de forma que cualquier cambio en el medio afecta al sistema, y cualquier cambio en el sistema afecta al medio (Hernández Aristu, 1991: 141).

La teoría de los sistemas pone especial énfasis en las interacciones, en las transacciones, en las interrelaciones, como elementos fundamentales para comprender las dinámicas complejas que se producen. Este hecho es especialmente importante para el Trabajo Social, ya que el comportamiento, los acontecimientos, los hechos y los procesos sociales

no pueden ser entendidos de forma aislada, sino que tienen que ser tratados desde el punto de vista de la interacción. Esta concepción desplaza la atención del objeto del Trabajo Social, dejando de lado una concepción causal e individualizada de la intervención, a una concepción en la que pasan a tener más relevancia el entorno, los cambios que se producen en él y en las transacciones con los mismos.

Naturaleza de la intervención

El modelo sistémico de Trabajo Social tiene en cuenta que lo propio del Trabajo Social no es ni lo psicológico, ni lo clínico, ni lo médico, ni lo terapéutico, sino que es lo social. El pensamiento sistémico ofrece una visión de las circularidades, de los cambios e interdependencias existentes entre la sociedad y la persona, que no ofrecen otros marcos de referencia utilizados por el Trabajo Social. El modelo evita explicaciones lineales y deterministas de causa-efecto sobre la conducta y los fenómenos sociales. Desde esta perspectiva, el Trabajo Social sistémico no considera los problemas sólo como atributos de las personas, sino que entiende los problemas humanos como resultado de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. La perspectiva sistémica pone especial énfasis en los procesos vitales de adaptación y de interacción recíproca entre las personas y sus entornos físicos y sociales.

Para ello, el Trabajo Social sistémico define como principales propósitos de su intervención mejorar la interacción, la comunicación de las personas con los sistemas que les rodean; mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas; enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades; exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana y contribuir al desarrollo y mejora de la política social.

Este modelo concibe la intervención social como un proceso, pero la aborda como un proceso de «cambio planificado» (Pincus y Minahan, 1980). El concepto de plan significa la determinación de un esquema tipo, bien pensado y dirigido, con cuya ayuda es posible conseguir el objetivo o los objetivos que se hayan identificado. El concepto de cambio implica movimiento, dinamismo, está en la línea sistémica de cambio e interacción y significa transformación de una situación o un estado en relación a un punto de referencia anterior.

Como modelo que pretende unificar la práctica profesional, concibe la intervención como un proceso (al igual que otros modelos), proponiendo una intervención fásica. Ahora bien, los autores sistémicos puntualizan que esta concepción fásica de la intervención, aunque sirve para ordenar las tareas a llevar a cabo, subrayan la no linealidad de los procesos de intervención, ya que muchas fases y actividades aparecen una y otra vez en el transcurso del proceso de cambio. El proceso se concibe como una continuación sistemática de acciones que están dirigidas hacia un determinado objetivo u objeto. En este proceso de intervención, el trabajador social sistémico evalúa continuamente las situaciones que se dan y toma decisiones sobre las necesidades que deben ser trabajadas y cómo hacerlo, en pro de la consecución de los objetivos planteados.

Aunque el modelo sistémico pretende superar la concepción fásica de la intervención, describe el mismo en torno a una serie de fases, entre las que pone especial interés en la finalización de la relación con el usuario. Esta última fase es especialmente mimada en el modelo sistémico y se le presta especial atención. Se concibe la finalización no como el punto final con el que el trabajador social se encuentra al acabar el proceso de cambio, sino que se entiende como una parte integral del conjunto del proceso, que debe ser preparada y planificada de forma cuidadosa.

Enlazada con la fase de finalización del proceso de apoyo, otra aportación interesante que propone el modelo sistémico es el concepto de evaluación. Según el modelo sistémico, la evaluación es un aspecto que debe aparecer a lo largo de toda la intervención. La evaluación es entendida como garantía de responsabilidad y de seriedad en la intervención, que tiene un doble fin: observar el cumplimiento de los objetivos al mismo tiempo que garantiza la responsabilidad sobre el servicio prestado. La evaluación posee dos vertientes, la evaluación al final del proceso y la evaluación durante todo el proceso. La evaluación durante el proceso de apoyo significa evaluar si se han cumplido las metas y objetivos propuestos y, en su caso, reflexionar sobre si los métodos o los objetivos deben ser redefinidos (retroalimentación). La evaluación al final del proceso tiene el objetivo de averiguar si la situación en la que se encuentra el usuario es la óptima y determinar la validez del proceso seguido, así como detectar sus posibles fallos, permitiendo al trabajador social perfeccionar su conocimiento y profesionalidad.

Son dos los enfoques más relevantes de este modelo:

- **El modelo sistémico de Pincus y Minahan.** Pincus y Minahan (1973) desarrollaron un modelo práctico de Trabajo Social bajo el trasfondo de la búsqueda de un modelo unitario que sirviera como referencia de actuación para todo tipo de práctica profesional en Trabajo Social. Para este fin diseñaron un modelo de intervención profesional basado principalmente en la teoría de los sistemas. Básicamente, el modelo se fundamenta en el principio de que las personas, para la realización de sus planes y para la superación de las dificultades que les plantea la vida, dependen del apoyo que les presten los sistemas sociales existentes en su entorno social inmediato, por lo que el Trabajo Social debía volcar su atención y actuación en dichos sistemas.
- **El modelo ecológico o «Life Model».** Germain y Gitterman (1980) aportaron un modelo de intervención para el Trabajo Social cuya atención se centra en el concepto de transacción entre los individuos y su medio físico y social y entre las propias personas, grupos e instituciones. Este enfoque sistémico tiene una fundamentación ecológica. El objetivo del modelo es, primero, evaluar o hacer un diagnóstico de la problemática existente, teniendo como base un enfoque sistémico donde las interacciones y las comunicaciones entre sistemas son un elemento clave, y segundo, plantear una intervención profesional que tenga a su vez elementos sistémicos.

La perspectiva ecológica viene a señalar que las necesidades y los problemas son generados por las transacciones que se dan entre las personas y sus entornos. Con este pensamiento, los autores manifiestan un pensamiento en el que los organismos vivos están en continuo intercambio con su medio. Los autores proponen un modelo de intervención que camina más allá. Para los autores de este modelo, el objeto del Trabajo Social sería más bien ajustar las capacidades de adaptación de los individuos y las propiedades del medio ambiente, del entorno, con el fin de producir transacciones que maximicen el crecimiento y el desarrollo de todas las personas e impulsen los entornos. El objetivo del modelo de intervención sería por tanto doble: por un lado, busca conseguir liberar/sacar las capacidades de adaptación de las personas y, por otro lado y al mismo tiempo, mejorar e impulsar sus entornos.

Naturaleza de la relación significativa entre el trabajador social y la persona a la que apoya

Otra aportación interesante del modelo sistémico a la intervención del Trabajo Social es una nueva concepción de la relación entre trabajador social y usuario. En el modelo sistémico la relación usuario-trabajador social es enfocada como una relación transaccional entre ambos. El modelo sistémico propone que las transacciones entre uno y otro afectarán a ambos, de tal forma que cada uno influirá en el otro y viceversa. Desde este punto de vista, los tradicionales roles de usuario y trabajador social basados en una relación vertical y de superioridad entre profesional y usuario es superada, rebasada, por una relación donde la horizontalidad y la reciprocidad deben ser sus principales características.

Al igual que para el modelo crítico/radical de Trabajo Social, para el modelo sistémico la relación trabajador social-usuario se encuentra determinada e influida por las definiciones sociales de los estatus respectivos y de las expectativas asignadas a sus respectivos roles sociales. Son ejemplos de ello la estigmatización de los roles de ambos (prejuicios), las diferencias de clase social, las diferencias de género, etcétera.

Otro factor determinante en la relación trabajador social-usuario, a la que el modelo sistémico presta especial atención, es la influencia que ejerce en la misma el servicio, agencia u organización desde la que se aporta el apoyo. La elección de los servicios, la definición del problema y el tipo de asesoramiento, así como la selección de la modalidad de apoyos, son elementos que se encuentran claramente influenciados por las estructuras y las funciones que definen los servicios sociales.

La manera como se concibe en el modelo a la persona que vive el problema o que lo sufre

El modelo sistémico no considera los problemas como atributos de las personas, sino que entiende los problemas humanos como resultado de interacciones, de comunicaciones deficientes entre diferentes tipos de sistemas. El modelo sistémico de intervención revisa la definición del término usuario. Para el trabajador social sistémico el usuario no representa la categoría central del problema social ni es el elemento central en la solución del mismo, ya que éste no se limita a trabajar con un único usuario en un caso. Todo lo contrario, implica a todas aquellas personas que se encuentren relacionadas con la

situación problema (interactuantes), de forma que haya más probabilidades de resolver el problema con garantías. Además, el trabajador social sistémico no tiene la necesidad de que existan usuarios y puede trabajar con diferentes personas implicadas en un mismo problema social, actuando a nivel de las disfunciones o dificultades de interacción (comunicación) entre los diversos sistemas implicados: usuarios, organizaciones, grupos, familias o comunidades. (García, 2014).

3.7 Modelos y práctica profesional

El Trabajo Social manifiesta en algunas publicaciones la necesidad de tener una especie de «red» que dé seguridad en el sentido de que el camino por el que discurra la intervención del Trabajo Social esté trazado correctamente y conduzca a la obtención de buenos resultados. Un ejemplo de ello es el artículo que Navarro (1997) escribía en la Revista de Servicios Sociales y Política Social, donde manifestaba que la naturaleza del Trabajo Social y las exigencias de dotar a éste de unas cuotas aceptables de calidad «nos obligan a huir de recetarios y de improvisaciones y a fundamentar nuestro quehacer en esquemas teórico-prácticos capaces de cumplir una función de guía, pero que a la vez deben estar provistos de suficiente flexibilidad para dejar así espacio a ese elemento imprevisto y en ocasiones sorprendente que descansa en todo aquello que es humano» (Navarro, 1997: 52).

Este mismo pensamiento es expresado por diversos autores de referencia como son Payne y Du Ranquet. Payne (1995) señala la urgente necesidad de que los futuros trabajadores sociales tengan claridad sobre las ideas teóricas que conforman el Trabajo Social, puesto que estas ideas constituyen un pilar importante para la mutua comprensión e identidad de los trabajadores sociales. Además de ayudar en la práctica, el ser capaz de determinar qué es lo que debemos hacer y por qué, constituye un importante objetivo de la teoría y una necesidad vital para cualquiera que trabaje con personas e intente apoyarles.

La utilización de los modelos ayuda a pensar de forma conceptual, es decir, a aproximar los datos que proporciona la experiencia profesional a las teorías generales del Trabajo Social, los tratamientos específicos de casos particulares a los principios de tratamiento de ciertas teorías.

Obviamente, el conocimiento de los modelos no es la panacea y la solución a todos los problemas con que se enfrenta el trabajador social en su ejercicio profesional. Además, el conocimiento de los modelos ha recibido diferentes grados de crítica centrados principalmente en su poco grado de concreción, en la potenciación del eclecticismo profesional y en el aniquilamiento de la libertad y creatividad profesional del Trabajo Social. Como contestación a ello, nos unimos a la reflexión de Navarro (1997) en su artículo cuando escribía que «el modelo teórico no es la varita mágica que garantiza intervenciones exitosas, pero sí que permite pensar sobre lo que hace el trabajador social, permite prever posibles efectos de su actuación, explicar los fallos, maniobrar estratégicamente y lo que es más importante incorporar el bagaje práctico de cada profesional en las futuras actuaciones». Navarro (1997) en el mismo artículo enfatiza la idea de que, aunque los referentes teóricos no son precisos como guía, sí que «nos ayudan a no perdernos, a poder percibir ordenadamente la realidad, a darle significado y, a partir de aquí, plantear acciones transformadoras» (Navarro, 1997: 53).

Por su parte, coincidimos con los autores Campanini y Luppi (1991) cuando afirman que el conocimiento de los diferentes modelos no hace que la práctica profesional caiga en un eclecticismo superficial, al dotar a los profesionales de la capacidad de elegir entre diversos modelos de acción y de reflexión dependiendo de la problemática a la que se enfrente, ni en la falta de creatividad y de personalidad del Trabajo Social (arte), tan características de nuestra profesión. Antes al contrario, creemos que el conocimiento de las teorías, métodos y modelos del Trabajo Social, así como su utilización científica y continuada, contribuirán de forma decisiva a un proceso de redefinición, puntualización, reflexión y crecimiento del saber del Trabajo Social. (García, 2014).

UNIDAD IV

PROPUESTA DE MODELOS DE INTERVENCIÓN EN LO SOCIAL

4.1 Modelos de intervención en violencia familiar, una perspectiva desde el Trabajo Social

El uso de los modelos no es nuevo dentro de las ciencias sociales. En base a la naturaleza y propósito de los modelos, éstos constituyen instrumentos útiles durante la intervención profesional, esto se puede apreciar en el desarrollo histórico de la profesión, la cual ha estado acompañada de la configuración de una rica y amplia gama de modelos de

actuación que se han ido afinando y depurando a lo largo del ejercicio profesional en correspondencia con una variedad de circunstancias contextuales y funcionales.

La aplicación o implementación de los modelos en el Trabajo Social no es casual o arbitraria, esto se da en función de una serie de condicionantes, entre los cuales se destaca el tipo de fenómeno, situación, problema o hecho social, los referentes conceptuales utilizados para indagar los problemas y determinar los objetivos para su acción, los marcos contextuales e institucionales y sociales en los que se circunscribe la acción, los medios a utilizar, la visión profesional y los valores éticos subyacentes en la misma acción, así como la relación profesional a establecer.

Existe una variedad en su definición, de acuerdo con el nivel de intervención y el problema sobre el cual se va a actuar. No obstante a su variedad y caracterización, hay elementos esenciales en su configuración: Una base teórica que lo sustenta, el problema al que se aplica, los sujetos sociales objetos de intervención, las relaciones entre sus elementos y los roles del profesional, así como la metodología que se deberá utilizar, tanto para conocer el problema, como para actuar en él problema mismo.

Desde esta perspectiva conceptual, la intervención profesional de Trabajo Social se ha ido desarrollando y aplicando un conjunto de modelos para afrontar los problemas sociales en su dimensión individual-familiar o en su dimensión grupal-colectiva, estos modelos se encuentran desarrollados a partir de las diferentes teorías y procesos metodológicos que se han desarrollado desde las ciencias sociales y humanas.

Por ejemplo, Hill, Lutz “concibe el modelo de Trabajo Social como algo simbólico que puede consistir en un conjunto de principios de acción relativos a un campo definido de fenómenos o experiencias, precisa las condiciones del medio en el cual se puede hacer el uso más correcto de esos principios”.

Por su parte, Olga, Vélez, “le da una connotación a los modelos de Trabajo Social ubicándolos como de actuación, haciendo referencia a aquellos patrones de procedimientos estandarizados, limitados o asumidos por colectivos profesionales que inspirados en determinadas escuelas o corrientes de pensamiento, marcan tendencias, orientan formas específicas de actuación y definen énfasis, principios y técnicas. Son un conjunto de principios que rigen la acción y que están referidos a un campo particular de problemáticas o situaciones”.

Como parte de una reflexión analítica de ambas definiciones, podemos decir que los Modelo de intervención en Trabajo social, son una construcción simplificada y esquemática de la realidad, que se sustenta a partir de teorías para indagar los problemas, como para actuar en ellos, a partir de elementos metodológicos y estrategias de acción, que permitan superar los problemas sociales, y como tal pueda ser contrastada en la práctica social.

4.1.1 Los modelos en el problema de violencia familiar

Algunas consideraciones en torno al empleo de modelos de intervención en el problema de la violencia familiar tal como se describió en los puntos anteriores, se aplican o utilizan según el tipo de fenómeno a intervenir. Es importante recordar que los modelos de intervención señalan cursos de acción y procedimientos empleados por el profesional en un problema específico, llámese conflicto interpersonal, desempeño inadecuado de roles y, en este caso, violencia familiar contra las mujeres.

Para implementar los modelos para esta problemática, es importante utilizarlos como guía, apoyándose en el marco teórico sugerido. Según la ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Claramunt, identifica tres etapas en la intervención en violencia familiar:

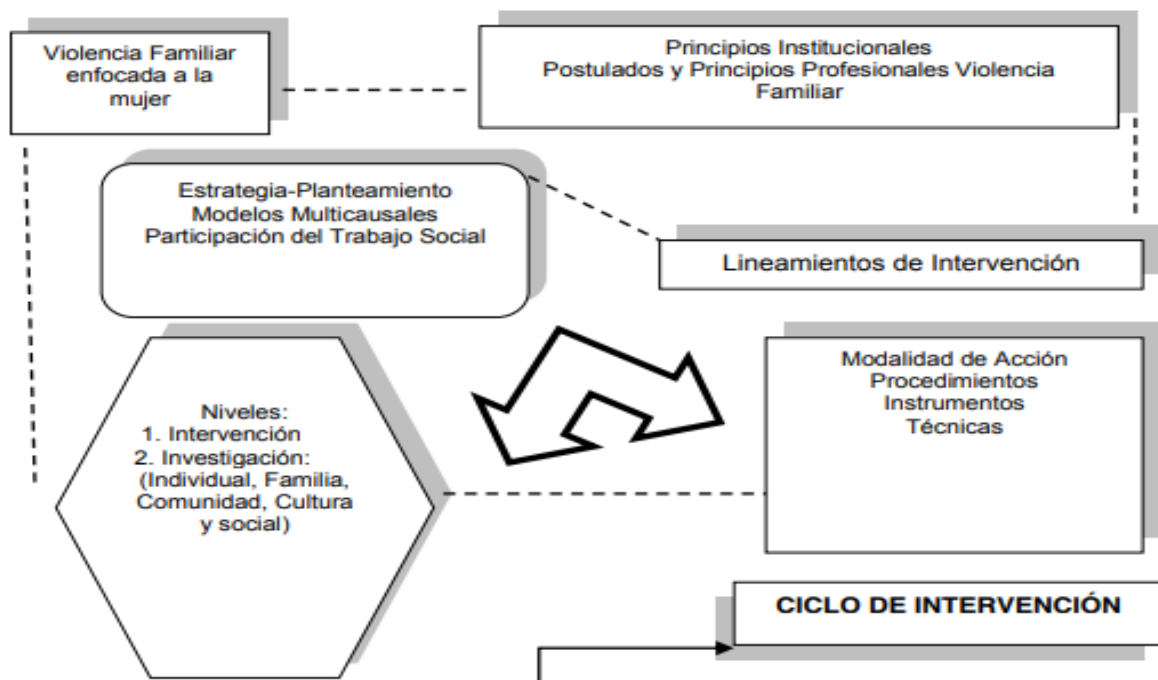
- **Prevención (Atención inicial):** Se refiere a la serie de servicios que están orientados a ofrecer seguridad y protección para la persona/mujer y sus hijos/as. Se movilizan todos los recursos disponibles con el fin de propiciar una vida libre de violencia, y utilizar el potencial para alcanzar un cambio positivo.
- **Intervención (Atención especializada):** Es la fase que se inicia una vez que la persona afectada sale de la crisis e inicia el empoderamiento que le permite construir condiciones para vivir con mayor seguridad.
- **Tratamiento (Seguimiento):** Se describe con base a un proceso sistémico y periódico que permite acompañar el empoderamiento y fortalecimiento de las personas afectadas identificar la evolución de su situación y la efectividad de las estrategias.

Conforme a estas etapas, es importante considerar el desarrollo de un trabajo con calidad en los servicios de atención, sobre todo cuando se aborda la problemática de la violencia familiar, la cual requiere de una perspectiva profesional teórica y el desarrollo de

estrategias de intervención coherente a una práctica profesional, mediante el diseño de un modelo de intervención, que se la guía un trabajo profesional desde el ámbito institucional.

La problemática de la violencia contra la mujer exige de por sí un conocimiento profundo de los factores causales que la producen, así como de los rasgos y actitudes que presentan las mujeres violentada en su integridad física o emocional. Es importante identificar los procedimientos, seleccionar las técnicas e instrumentos más apropiados, considerando siempre el para qué, el cómo y el cuándo utilizarlos. Considerando que este problema social, es abordado desde diferentes enfoques y esquemas metodológicos, por lo que se debe tener en claro, el cómo elegir o construir el Modelo de Intervención para la Violencia Familiar, más adecuado al problema, a los sujetos de intervención, a las teorías que lo fundamentan y a la metodología para conocer y actuar sobre el problema mismo. Para ello, se deben considerar los siguientes elementos: Problema, Teoría, metodología y sujeto social producto del problema.

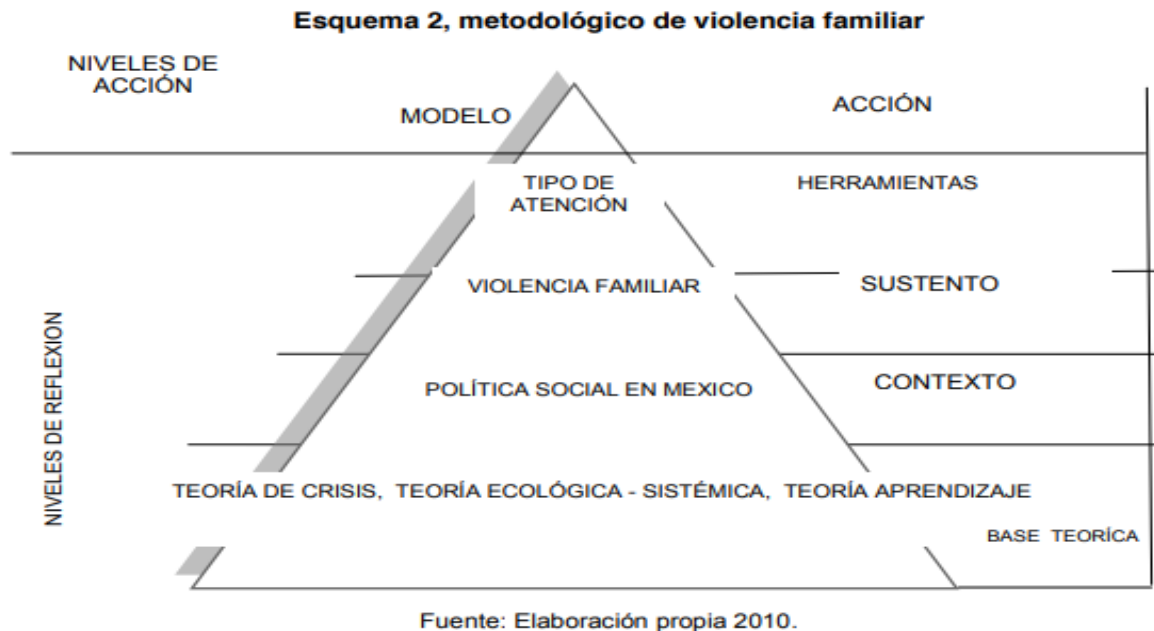
Esquema 1, metodológico para la atención del problema de la violencia



Fuente: Elaboración propia 2010

En este esquema metodológico, se observa la importancia de unificar la intervención del Trabajo Social y dirigir los modelos de esta problemática para provocar cambios

estructurales en la relación de poder y sometimiento existentes hombre-mujer y reconocer la dinámica relacionada con la violencia familiar, ya que los elementos esenciales que guiarán las acciones profesionales, en relación con la perspectiva de género.



En todo proceso de intervención profesional, se deben construir modelos, donde los elementos interrelacionados, serán los ejes que guíen y orienten las acciones para contrarrestar la problemática; pero se deben tomar en cuenta los siguientes factores socioeducativos, tales como: el código de ética, las necesidades de la población, los objetivos esperados, la cobertura de acción, y sobre todo el marco institucional de actuación. Así también se debe tomar en cuenta la estrategia de intervención del Trabajo Social, la cual debe estar orientada al desarrollo de los modelos de intervención que se aplican según su uso, por ello es importante definir estos niveles de acción y reflexión para la unificación, sobre todo en aquellos aspectos relevante en la intervención profesional en materia de violencia familiar. (Guzmán, 2011).

4.1.2 Enfoque Teórico y Metodológico de los Modelos de Intervención en Violencia Familiar

A través de este análisis creímos pertinente hacer una clasificación de los modelos que se pueden utilizar para abordar el problema de la violencia de género, tomando como referente que la violencia es un fenómeno social que debe abordarse con perspectiva de

género, se pudo realizar la selección de los modelos de intervención del Trabajo Social que pueden utilizarse para abordar la problemática en las mujeres que sufren violencia por su pareja en el ámbito familiar, eligiendo los siguientes: Modelo en Intervención en Crisis, Modelos de Modificación de Conducta y Modelo Ecológico o Sistémico. Para su mejor comprensión a continuación se presenta una breve descripción de ellos, ubicando su concepto y las principales aportaciones al Trabajo Social:

Modelo de intervención en crisis:

- **Fundamento:** Se basa principalmente en la disminución del estrés, de la presión que padece una persona cuando se encuentra ante un acontecimiento vital que se desestabiliza su equilibrio normal, siendo su objetivo ayudarlo a restabilizar y reorganizar dicho equilibrio mediante la potenciación de sus capacidades adaptativas y de respuesta.
- **Fases de Intervención:** En el primer nivel de intervención, se intenta aliviar los síntomas al mismo tiempo que se intenta que el cliente sea capaz de analizar las causas que lo originaron o provocaron la aparición de la crisis, y en segundo nivel el profesional de trabajo social intentara que el cliente sea capaz de comprender la relación entre la crisis actual y otras anteriores e introduce al cliente en nuevas formas de pensamiento y de hacer frente a los problemas.
- **Valoración:** Es un modelo de afrontamiento actualizado y plenamente aplicable a los problemas que padecen las personas en una sociedad actual; el tipo de intervención es activa y directiva en la vida de las personas; la intervención se centra en el presente, en el aquí y ahora; propone dar una respuesta inmediata; como técnica de apoyo tiene la entrevista, y no solamente se interviene en el sujeto, si no sobre tofo su contexto.

Modelos de modificación de conducta:

- **Fundamento:** En el modelo de modificación de conducta, donde la visión de los problemas de conducta y de los métodos de resolución de los mismos. Considera la mayoría de las conductas humanas, incluso las instintivas, como adquirido pone un proceso de aprendizaje, cuyo efecto es el resultado de las interacciones entre la persona y su entorno. De ahí que las conductas adaptadas e inadaptadas se

puedan reemplazar por otra conducta aprendida mediante otro procedimiento espontáneo y equivalente.

- **Fase de Intervención:** Identificación y especificación de la conducta del problema; Identificación de las condiciones que controlan los problemas de conducta; Evaluación de Recursos Terapéuticos; Selección y Especificación de las conductas terapéuticas; Planificación del Tratamiento y Evaluación del Tratamiento.
- **Valoración del Modelo frente al Trabajo Social:** Se toman en cuenta las situaciones especiales que controlan la conducta del problema; Su objeto de estudio es claro: La conducta, la cual posee un método de investigación propio; y Trata de modificar directamente las respuestas problemáticas del paciente en relación con su condición actual.

Modelo eco- sistémico:

- **Fundamento:** Busca destacar las relaciones de las personas con otras personas y con las de su entorno inmediato, así como las consecuencias que se establecen en dichas interacciones.
- **Fase de Intervención:** Nivel Individual: La unidad de intervención es la persona afectada; Micro Nivel: La unidad de intervención es la familia y esta con otros grupos de familia, utilizando tres tipos de intervención, primaria, secundaria y terciaria; Meso Nivel: La unidad de intervención son las redes sociales; Macro Nivel: La unidad de intervención son las políticas y planes sociales.
- **Valoración del Modelo frente al Trabajo Social:** Entiende los problemas humanos como resultado de las interacciones, de comunicación deficientes entre diferentes tipos de sistemas, y interviene en mejorar la comunicación, la interacción, mejorar las capacidades de las personas para solucionar los problemas, enlazar a las personas con aquellos sistemas que puedan prestarles servicios, recursos y oportunidades, exigir que estos sistemas funcionen de forma eficaz y humana, y contribuir al desarrollo y mejora de la política social. (Guzmán, 2011).

4.2 Modelo para el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía y el liderazgo femenino

Un modelo representa un esquema básico para la explicación de una parte de la realidad y permite establecer un puente entre la explicación de los fenómenos sociales acompañado de la construcción teórica y la construcción de estrategias necesarias para intervenir en dicha realidad social.

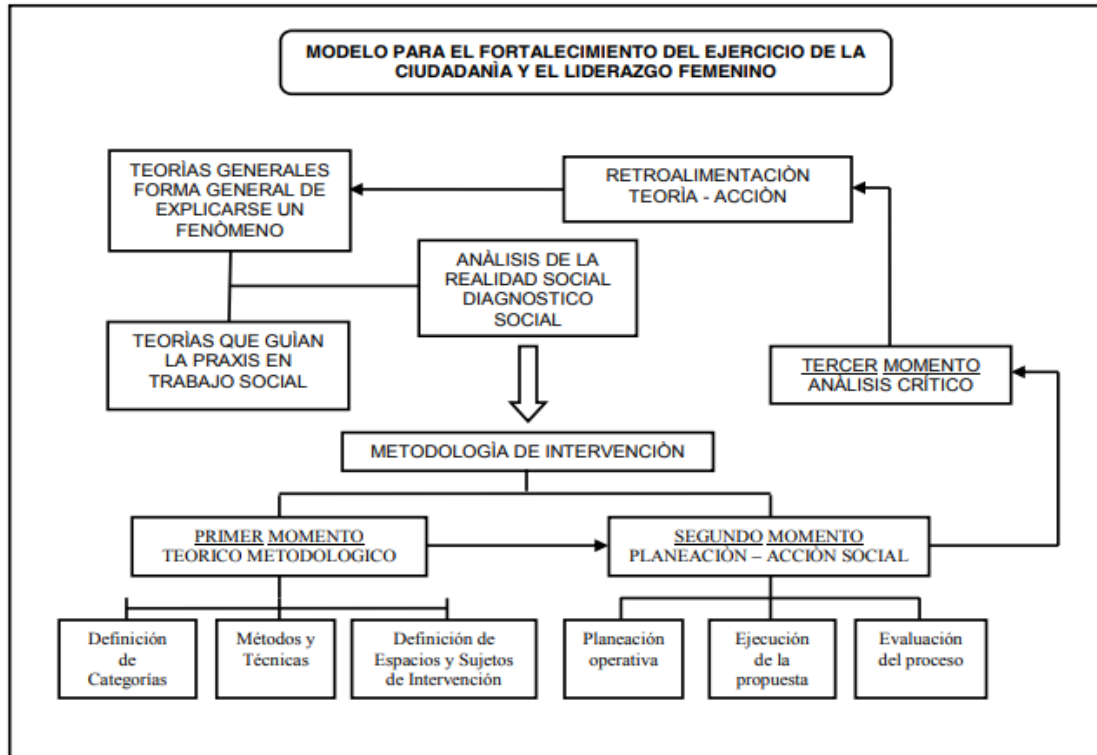
El modelo es la representación abstracta de distintos elementos que se interrelacionan en una situación social que sea objeto de estudio. Como instrumento y recurso interpretativo del pensamiento y las prácticas profesionales, facilitan no sólo la explicación integral de los procesos sociales, sino que resultan ser una guía de los procesos de acción profesional. Al mismo tiempo, el modelo permite realizar una lectura crítica del alcance y limitaciones de la acción.

Actualmente, es cada vez más necesario contar con un esquema básico en la orientación de la práctica para lograr un trabajo eficaz y correcto, con rigurosidad metodológica y científica, donde se obliguen los profesionistas a confrontar y explicar situaciones viejas con nuevos recursos interpretativos, acompañados en la utilización de los modelos de intervención.

Por tanto, los modelos permiten dar un sentido integral a la intervención y lleva implícita el uso de conceptos y categorías, cuyos supuestos pueden convertirse en nuevos referentes teóricos una vez que se lleva a cabo el análisis crítico entre la teoría y los resultados de la acción.

En el caso de los modelos diseñados para implementarse en las organizaciones sociales de tipo popular y civil, representa una oportunidad de potencializar los procesos del ejercicio de la ciudadanía y el liderazgo femenino, los cuales conducirán a una paulatina cultura de participación que modifique los patrones culturales que han determinado de que manera las mujeres ejercen la ciudadanía y el liderazgo en los espacios comunitarios.

Grafico 5. Modelo para el fortalecimiento y ejercicio de la ciudadanía



Fuente. Elaboración propia 2010

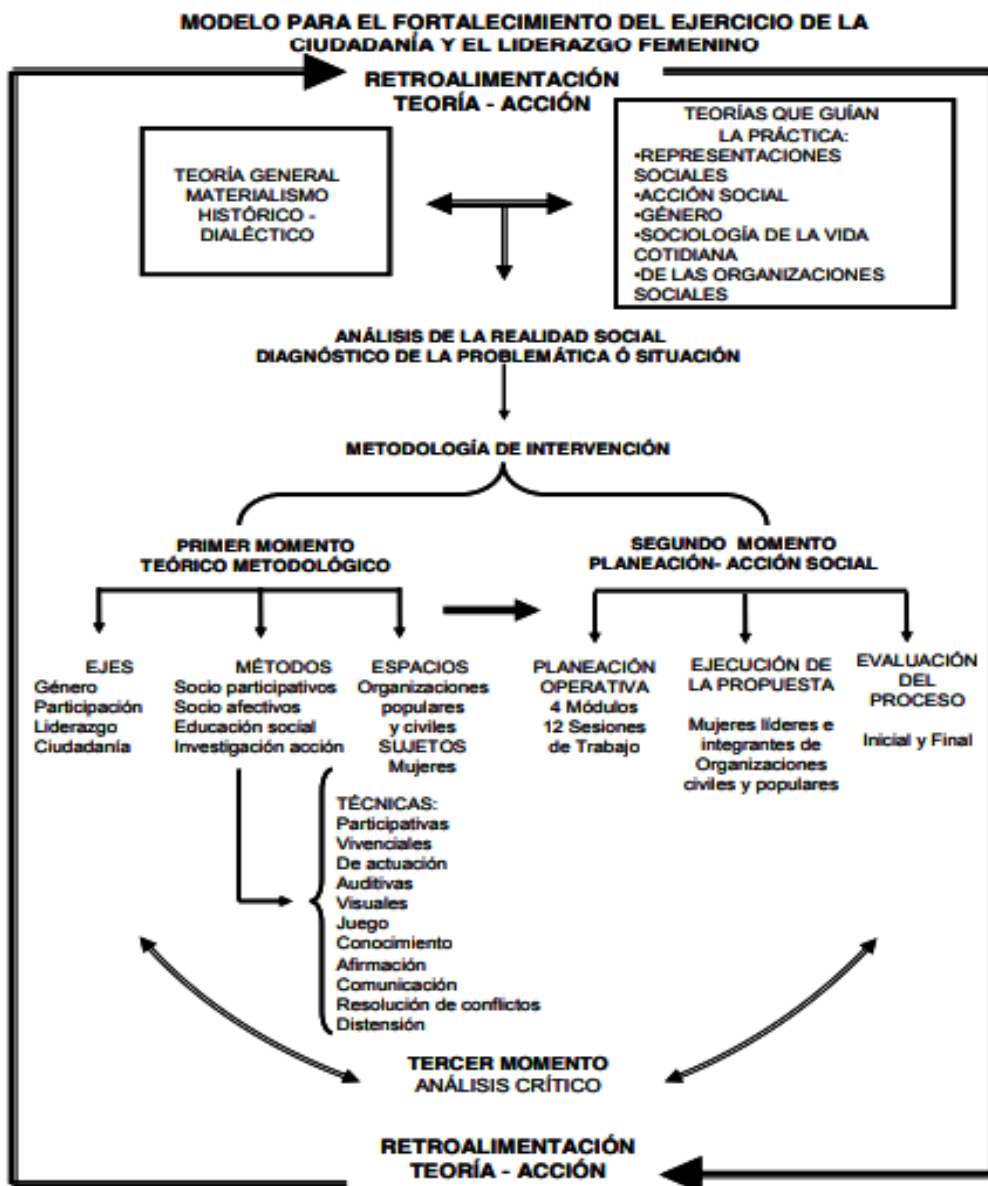
La formulación de los modelos en Trabajo Social es resultado de un proceso de análisis donde se consideran distintas etapas. En una primera fase, destaca la importancia de contar con un marco teórico explicativo de la realidad social y que pueda concretarse en la guía de la acción operativa y retroalimentar nuevamente los postulados teóricos básicos. Esta teoría general fortalece el análisis integral de un fenómeno social con otras teorías sociales que van fortaleciendo la acción de los profesionales. Representan un cuerpo teórico que guía la praxis en Trabajo Social.

En la segunda fase, destacan la vinculación entre los referentes teóricos y los concretos que permiten identificar las dimensiones, categorías, ejes e indicadores, que en interrelación con los ámbitos políticos, sociales, económicos y culturales determinan la expresión de un fenómeno, problema o situación social. De ahí se desprenden todos los elementos diagnósticos del objeto de estudio por parte de los profesionales de lo social.

En la tercera fase se encuentra el momento metodológico caracterizado en tres momentos. El primero por la definición de las categorías de análisis que orientan la intervención, la determinación de los métodos y técnicas apropiados para trabajar las categorías elegidas y la limitación de los espacios y sujetos de intervención; El segundo

contempla la planeación operativa de las acciones, la ejecución de la propuesta y la evaluación del proceso de intervención; El tercer momento remite a un análisis crítico de la congruencia metodológica de las categorías utilizadas y el proceso propuesto de intervención directa con población.

En conjunto el modelo plantea que existe una retroalimentación entre las fases del marco teórico, conceptual e interpretativo, con el análisis concreto de la realidad social para obtener el diagnóstico de la situación que es objeto de estudio y la definición de la estrategia metodológica de intervención, por lo que se presenta la retroalimentación entre la teoría y la acción social concreta.



De manera precisa, el Modelo para el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía y el liderazgo femenino, propuesto para implementarse en las organizaciones populares y civiles de la zona metropolitana de la Ciudad de México plantea que en una primera fase, el marco teórico explicativo de la realidad social que se concreta en la guía de la acción operativa y retroalimentación de los postulados teóricos básicos, es el Materialismo Histórico Dialéctico. Esta teoría general se fortalece en el análisis integral de los fenómenos sociales con las teorías: Representaciones Sociales; de la Acción Social; de Género; de la Vida Cotidiana; y de las Organizaciones Sociales. En la segunda fase, refiere la vinculación entre los referentes teóricos y los concretos que permiten identificar las dimensiones, categorías, ejes e indicadores, para la elaboración del diagnóstico sobre el ejercicio de la ciudadanía y el liderazgo femenino a partir de los procesos de participación social en las organizaciones populares y civiles, los cuales se desprenden del desarrollo de la investigación que dio lugar a la formulación del presente modelo.

En la tercera fase del momento metodológico especificado en tres momentos, se indica que en el primer momento teórico metodológico la definición de las categorías de análisis fueron: Género; Cultura de Participación; Liderazgo Femenino; y Ciudadanía. Los métodos señalados para trabajar las categorías elegidas son: Socio participativos; Socio afectivos; Educación social; e Investigación acción. Las técnicas seleccionadas por el tipo de temáticas acordes a los métodos específicos para este modelo son: Participativas; Vivenciales; de actuación; Auditivas; Visuales; Juego; Conocimiento; Afirmación; Comunicación; Resolución de conflictos; y Distensión. La definición y delimitación de los espacios y sujetos de intervención son: Organizaciones populares; Organizaciones Civiles; y Mujeres líderes e integrantes de las organizaciones populares y civiles.

El segundo momento metodológico contempla la planeación operativa de las acciones, donde la propuesta se conforma de los cuatro ejes temáticos, distribuidos en 12 sesiones de trabajo grupal al interior de las organizaciones. La ejecución de la propuesta se dirige a mujeres líderes e integrantes de las organizaciones populares y civiles y el proceso de evaluación está diseñado al inicio y al final de la intervención.

El tercer momento metodológico remite a un análisis crítico de la congruencia metodológica de las categorías utilizadas y el proceso propuesto de intervención directa

con población, a partir de la reflexión crítica del proceso entre los coordinadores y ejecutores de la propuesta del modelo.

De forma global, el modelo plantea que existe una retroalimentación entre las fases del marco teórico, conceptual e interpretativo, con el análisis concreto de la realidad social para obtener el diagnóstico de la situación que es objeto de estudio y la definición de la estrategia metodológica de intervención, por lo que se presenta la retroalimentación entre la teoría y la acción social concreta.

Primera etapa marcos teóricos interpretativos: Materialismo Histórico Dialéctico. Tiene sus principales fundamentos en:

- **El materialismo filosófico:** Lo ideal no es más que material traspuesto; El movimiento es la forma de existencia de la materia; No puede ser materia sin movimiento, ni movimiento sin materia; y Carácter histórico y dialéctico.
- **El materialismo dialéctico:** La naturaleza es la piedra angular de la dialéctica; no existe nada definitivo, absoluto, consagrado; ciencia de las leyes generales del movimiento; es un desarrollo que repite las etapas ya recorridas, pero sobre otra base más (la negación de la negación) lo nuevo destruye lo anterior (Tesis-Antítesis-Síntesis); Un desarrollo en forma espiral, a saltos cualitativos; el impulso interno del desarrollo originados por la contradicción, por el choque de las diversas fuerzas y tendencias que actúan sobre un determinado cuerpo o en los límites de un fenómeno concreto, o en el seno de sociedad dada.
- **La concepción materialista de la historia:** Los hombres contraen determinadas relaciones necesarias e independientes de su voluntad: las relaciones de producción; El conjunto de estas relaciones de producción forma la estructura económica de la sociedad, la base real sobre la que se levanta la superestructura jurídica y política y a la que corresponden determinadas formas de conciencia social; El modo de producción de la vida material condiciona el proceso de la vida social, política y espiritual en general; Época de revolución social por las contradicciones en la infraestructura.
- **La lucha de clases:** La historia de todas las sociedades es la historia de las luchas de clases; El origen de las aspiraciones contradictorias son siempre las diferencias de situación y condiciones de vida de las clases en que se divide toda sociedad; La

sociedad va dividiéndose en dos grandes clases, que se enfrentan directamente: la burguesía y el proletariado; y La lucha de clases es el motor de los acontecimientos.

Así el Modelo Dialéctico Marxista implica conocer la realidad social como un saber continuo en y desde la acción; la existencia de correlaciones entre elementos del sistema y las relaciones; la correlación es una interacción entre la reflexión y la intervención social; la Praxis y Teorías son dos dimensiones de un solo proceso; la Acción y reflexión (generación de pensamiento racional de un análisis crítico) se retroalimentan; realizar un proceso de deconstrucción y construcción de los conceptos; la metodología implica una Investigación Acción o una Evaluación Formativa; conocer desde la acción; y para el estudio de la realidad el Sujeto y el Objeto son iguales en un proceso en espiral, no lineal. (Guzmán, 2011).

4.2.1 Teoría de Género

La teoría de género puede entenderse como paradigma ético inédito, como visión filosófica contemporánea, como óptica renovadora para comprender el desarrollo de la historia y como acción político democratizadora. La teoría de género tiene su punto de partida en el feminismo contemporáneo. El fundamento de la teoría de género es crítico implica el análisis de las formas dominantes de la condición masculina y plantean alternativas no sexistas y antisexistas para las relaciones entre los hombres y de los hombres con las mujeres.

La índole de los enfoques que genera la teoría de género también son críticas, y le es imprescindible la crítica de la modernidad. En este marco de reflexión teórica se incorpora la perspectiva de género, como un paradigma que tiene sus raíces en el materialismo histórico dialéctico, la antropología y la historia crítica. El influjo de la teoría de género en la comprensión de los procesos de desarrollo y de democracia es notable.

La perspectiva de género se refiere a la relación entre mujeres y hombres e investiga las maneras en que la cultura otorga distintos significados al hecho de ser hombre o mujer. Sirve para reconocer que las creencias y normas que dictaminan qué es lo "propio" de los hombres y qué de las mujeres son simbolizaciones, o sea, son construcciones culturales; así como un paradigma cultural del feminismo, tiene como fines subjetivos y sociales de una nueva configuración a partir de la resignificación de la historia, la sociedad, la cultura y

la política desde las mujeres y con las mujeres. Permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres de manera específica, así como sus semejanzas y diferencias. Un “lente” que permite ver, analizar, actuar no sólo sobre las mujeres como seres sociales con sexo femenino, sino sobre todo en las relaciones entre los géneros socialmente construidos, posibilitando con esto un abordaje más profundo de la realidad social.

Una forma de analizar e interpretar las situaciones tomando en cuenta cómo se construyen diferenciadamente los papeles masculinos / femeninos en una sociedad y busca encontrar una solución a las desigualdades que resultan de las diferencias entre hombres y mujeres. Un marco de análisis teórico y conceptual que permite a) visualizar la condición y posición de las mujeres con respecto a los hombres, b) detectar los factores de desigualdad que afectan a hombres y mujeres en los diferentes ámbitos del desarrollo, c) planear acciones para modificar las estructuras que mantienen las desigualdades y d) busca ubicar las diferencias entre hombres y mujeres, así como generar condiciones de igualdad.

Este tipo de análisis posibilita la construcción de categorías más estructuradas para dar cuenta de las diferencias y desigualdades que resultan de la construcción genérica y trastoca todas las estructuras sociales. La finalidad es la modificación de los roles socialmente establecidos, la creación de un nuevo constructo cultural de lo femenino y lo masculino a partir del cual se pueden modificar situaciones y condiciones de vida de hombres y mujeres.

La construcción de género comprendida como una posibilidad de acción que conlleva a pensar de una manera distinta las actividades, el trabajo, la forma de decidir y organizarse de hombres y mujeres, en los espacios públicos y privados. Con ello se da pauta a replantear la necesidad de una modificación cultural del pensamiento humano de hombres y mujeres que conlleven a la igualdad y a orientar las investigaciones o programas de intervención tanto para mujeres y varones.

Las implicaciones teóricas metodológicas de utilizar la teoría y la perspectiva de género en el análisis de la realidad conlleva a: el respeto de los derechos humanos de hombres y mujeres; definir las relaciones entre hombres y mujeres que se desprenden de la construcción del género; tener como punto de partida la condición social hombres y mujeres así como la definición de las necesidades prácticas y estratégicas de los

caracterizan; la reflexión sobre los privilegios de los hombres con relación a las mujeres; un planteamiento para la promoción de la equidad de condiciones entre hombres y mujeres; destacar las aportaciones que las mujeres han hecho al desarrollo económico, político, social o cultural de la comunidad; la identificación de las relaciones de poder entre hombres y mujeres en el ámbito social, político, económico y cultural; y el reconocimiento del papel que juegan los reforzadores de la construcción de género en la reproducción de las desigualdades de género y la condición social de hombres y mujeres. (Guzmán, 2011).

4.2.2 Análisis de la realidad social, diagnóstico de la problemática o situación

Los elementos diagnósticos que surgieron de la investigación “Cultura de Participación, Construcción de Ciudadanía y Liderazgo Femenino en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México”, desarrollada por el Centro de Estudios de la Mujer, de la Escuela Nacional de Trabajo Social UNAM, durante el periodo 2005-2006, permite señalar lo siguiente:

La participación social está condicionada por el cumplimiento de las expectativas de los integrantes o miembros de las organizaciones. Es un proceso que presenta algunas diferencias en los mecanismos de comunicación, movilización, manifestación, compromiso e involucramiento promovidos desde las organizaciones populares y civiles de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. Sin embargo, ambos tipos de organizaciones (populares y civiles) mantienen constante la participación mayoritaria de las mujeres en los niveles de base y una menor representación en el ejercicio del liderazgo femenino.

En algunas organizaciones populares y civiles la expresión del liderazgo se acompaña con la asignación de responsabilidades, la delegación del mando, la aceptación de cambios en las decisiones y el otorgamiento del reconocimiento a los integrantes de las organizaciones populares y civiles.

En las organizaciones en las que ha sido posible el fomento del liderazgo femenino se conjugan los procesos de capacitación implementados por las organizaciones, el reconocimiento al trabajo de las mujeres líderes y en consecuencia el ejercicio del liderazgo contribuye a consolidar los objetivos de la organización, es decir, se percibe productivo.

En contraparte, el proceso de construcción y ejercicio de la ciudadanía en las organizaciones populares y civiles es un fenómeno que no es percibido como parte del liderazgo y la participación social. Esto se debe a que en general se relaciona la ciudadanía sólo con la dimensión política que remite al ejercicio del voto y no con las acciones que realizan desde las organizaciones.

En general las organizaciones populares y civiles no tienen presente que la ciudadanía se construye con el ejercicio de los derechos, y que esto es posible a través de los procesos de participación social que se generan desde las organizaciones. Al no pensar la ciudadanía, reflejada en la promoción de los derechos sociales, civiles y políticos, como un elemento implícito en la participación social y el liderazgo se pierden de vista hasta qué punto las organizaciones populares y civiles pueden incidir en la construcción de la ciudadanía.

De ahí que se recuperen la interrelación de la participación social, el liderazgo y la ciudadanía como referentes para entender la presencia y el liderazgo de las mujeres en el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos en las dimensiones político, civil y social desde las organizaciones populares y civiles de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. Con esto se aporta no sólo en la investigación social, en el análisis y conceptualización del liderazgo femenino, la ciudadanía y la cultura de participación que promueven las organizaciones populares y civiles, sino que se presentan elementos claves para incidir en el fomento y el fortalecimiento del liderazgo femenino y el ejercicio de los derechos ciudadanos de las mujeres, los cuales representan un eje potencial en la intervención de los profesionistas en Trabajo Social. (Guzmán, 2011).

4.2.3 Técnicas

El Taller y las Técnicas. El Taller es una estrategia para generar aprendizaje significativo. Ello implica cambios de actitud, conocimientos y emociones en las personas respecto a algo. Se aprehende haciendo y en el hacer se resuelven problemas que redundan en la transformación de la realidad, de ahí el aprendizaje significativo.

El taller permite construir conceptos a partir de la realidad concreta sobre la que se discute. Es el esfuerzo conjunto de los individuos (que involucran el pensar, sentir y actuar) en la producción de conocimientos y la combinación de las condiciones de

participación y el espacio-tiempo en que se lleva a cabo la acción, donde es posible el aprendizaje significativo.

De acuerdo a Ander-Egg, el taller tiene los siguientes principios pedagógicos:

- Es un aprender haciendo.
- Requiere de una metodología participativa.
- Es una pedagogía de la pregunta.
- Es un entrenamiento que tiende al trabajo interdisciplinario.
- Implica y exige un trabajo grupal y el uso de técnicas adecuadas.
- Permite integrar en un proceso la docencia-investigación-práctica.

Los requerimientos mencionados se vinculan con la importancia de conocer y hacer uso de las técnicas, considerando no sólo los contenidos sino la coherencia para fomentar un ambiente de trabajo participativo, reflexivo y crítico. El principio fundamental es distinguir los tipos de técnicas, las finalidades, posibilidades y limitaciones del uso de éstas, dependiendo de la temática a trabajar, las características del grupo y el lugar donde se desarrolló el proceso socioeducativo.

El general el uso de las técnicas por parte del facilitador requiere: a) que se contemple el aspecto racional y emocional que involucran los participantes en el desarrollo de un taller; b) ser sensible con las expresiones generadas a partir de las técnicas; c) interrelacionar las aportaciones de los participantes con un análisis integral y no utilizarlas como una distracción. Es importante considerar que las técnicas en sí mismas no tienen un carácter pedagógico, sino que es preciso plantearlas dentro de un plan de trabajo con objetivos claros y con el éxito de éstas dependen de la capacidad del facilitador de vincular el conocimiento del tema con el manejo grupal en función de la técnica.

Técnicas de presentación. Permiten un primer acercamiento y contacto entre los participantes del grupo para aprenderse los nombres y algunas características mínimas.

Técnicas participativas. En general engloban la mayor parte del trabajo grupal. El objetivo central es obtener la desinhibición de los individuos y su identificación con el grupo. Son un recurso útil en los procesos socioeducativos.

Las técnicas participativas permiten:

- Desarrollar un proceso colectivo de discusión y reflexión.
- Colectivizar el conocimiento individual y enriquecerlo.
- Desarrollar una experiencia de reflexión educativa común.
- Tener un punto de referencia a través del cual los participantes aportan su experiencia particular y amplían esa experiencia de forma colectiva.

Técnicas vivenciales. Pueden ser de Animación o de análisis. En estas es preciso considerar que el tiempo juega un papel importante y su uso de forma flexible permite una interrelación de las situaciones que se presentan vinculadas con la realidad. En las técnicas de Animación se pretende crear un ambiente fraterno y participativo, fomentar la actividad y permitir que los participantes se involucren en conjunto. A través de las técnicas de Análisis es posible brindar elementos que permitan reflexionar sobre situaciones de la vida real.

Técnicas de actuación. El elemento central es la expresión corporal a través de la cual se representan situaciones, comportamientos, formas de pensar. Su conducción requiere especificar la forma de presentación, el tiempo a utilizar, los elementos centrales que se requiere destacar. La discusión grupal recupera el contenido temático y la capacidad de expresión corporal, gestual y emotiva que tengan los participantes. En este conjunto de técnicas se encuentran los juegos de rol, simulación, teatro, marionetas. Estas técnicas permiten la visualización actuada de las temáticas que se aborden como estrategia de intervención.

Técnicas auditivas o visuales. Su particularidad radica en la utilización de imágenes o sonido y generalmente requieren un trabajo de elaboración previa. El material aporta nuevos elementos para la reflexión del tema que se ésta tratando y el uso se orienta al análisis de contenido final. Las técnicas visuales son de dos tipos: técnicas escritas y técnicas gráficas. A su vez las escritas se subdividen en: Las elaboraciones de grupo en el proceso de reflexión, las cuales se caracterizan por ser el resultado directo de lo que el grupo conoce. Es producto del trabajo colectivo en el momento de su aplicación; y Los materiales elaborados previamente, que son resultados de reflexión interpretación de personas externas al grupo. Las gráficas se refieren al material que se expresa a través de los dibujos y los símbolos y requieren de proceso de interpretación de esos símbolos.

Técnicas de reflexión. El punto de partida suele ser una situación real que se relaciona con la temática central a discutir en el grupo. Permite la puesta en plenaria de los puntos de vista y el objetivo es determinar los ejes centrales sobre los cuáles el grupo genera un nuevo conocimiento en general sobre el conocimiento particular. Para lograr el objetivo es necesario el apoyo de los materiales escritos, audiovisuales o gráficos ya elaborados sobre los que el grupo discute.

Técnicas de conocimiento. Tienen por finalidad propiciar un nivel básico de identificación de elementos comunes a todos los participantes y estimular la integración grupal. Éstas pueden ser utilizadas a modo de introducción de los procesos grupales o para homologar un conjunto de premisas básicas con las cuales el grupo comenzará la discusión de la temática.

Técnicas de afirmación. El propósito es afirmar, contribuir a su integración y sobre todo evitar la exclusión. Para ello generalmente se forman subgrupos de manera incluyente y con la intención de que cada participante en los grupos pequeños participe y pueda expresar su punto de vista. Se vinculan este tipo de ejercicios con técnicas de reflexión sobre la importancia de la participación de todos los miembros en relación al tema que ocupe el taller.

Técnicas de comunicación. El propósito es analizar las limitaciones de los distintos tipos de comunicación, así como favorecer la comunicación y la escucha entre los participantes. El facilitador debe enfocar su uso hacia construir un código común de comunicación. La utilización de estas técnicas posibilita llegar a decisiones por consenso y analizar las implicaciones que tiene para el trabajo en general favorecer canales de comunicación claros y directos.

Técnicas de resolución de conflictos. La premisa de estas técnicas es que los participantes tomen conciencia de que ninguno está libre de prejuicios y que es necesario tenerlos en cuenta para evitar comportamientos injustos. La orientación por parte del facilitador es sensibilizar sobre las implicaciones del respeto a sí mismo, a los otros y al contexto donde se desarrollan. Este tipo de técnicas implican una reflexión no sólo desde el plano intelectual, sino desde los recursos personales de los participantes para hacerle frente a situaciones problemáticas, o donde se genera tensión por intereses o necesidades distintas.

Técnicas de juego o distensión. El propósito es cerrar las actividades de trabajo o intercalar su uso a lo largo de la sesión de trabajo para que los participantes se preparen para otras actividades o cambien de temática en que estén trabajando. Las técnicas de distensión son favorables para liberar energía, hacer reír, estimular el movimiento, etc. Por medio del movimiento y la risa actúan en estos juegos, como mecanismos de distensión psicológica y física en todas sus interrelaciones, además de eliminar los aspectos de la competitividad para centrarse en situaciones en las que todos y todas participen. (Guzmán, 2011).

4.2.4 Espacios y Sujetos de Intervención

Es importante destacar que la propuesta de intervención se ha diseñado en función de interrelacionar los procesos de participación social, la expresión del liderazgo y la construcción de la ciudadanía desde las organizaciones populares y civiles, por ser éstos espacios promovidos por los ciudadanos donde se conjugan en distintos niveles la participación, la ciudadanía y el ejercicio de derechos.

Particularmente se dirige a las mujeres que son integrantes de las organizaciones en los niveles de base, activismo, equipos de trabajo o liderazgos. En la propuesta se diseñó la estrategia de intervención en dos grupos de mujeres integrantes de organizaciones populares y civiles, con la finalidad de fortalecer el ejercicio de la ciudadanía y el liderazgo femenino. (Guzmán, 2011).

4.3 Modelo de intervención: programa fondos regionales indígenas, comisión nacional para el desarrollo de los pueblos indígenas

Con el primer Centro Coordinador Indigenista en San Cristóbal de las Casas, Chiapas, en el año de 1951, se crea el primer modelo de desarrollo que impulsa el Instituto Nacional Indigenista para promover el desarrollo de los pueblos y comunidades indígenas. Modelo que es desarrollado en las localidades que funcionaban como focos políticos y comerciales a los que regularmente acudían la población indígena, con el fin de conducir desde estos los procesos de desarrollo e integración de la población indígena a la vida social, económica y política del país.

En la medida en que fueron creciendo el número de Centros Coordinadores Indígenas, el modelo de desarrollo se fue extendiendo a lo largo y ancho del país, y para el año de 1976, el Instituto Nacional Indígena contaba con un total de 58 Centros Coordinadores

Indígenas. Y es al interior de estos espacios comunitarios donde se instrumentó las acciones del Programa Integral de Desarrollo Rural (PIDER) en las regiones indígenas, el cual se llevó a cabo con la coordinación de varias instituciones del sector agropecuario.

En la década de los setenta el INI amplía su cobertura de acción considerablemente, en consecuencia crece la demanda de apoyos por parte de las comunidades, a las cuales el instituto no podría dar respuesta, debido a sus limitaciones presupuestales. Dichas propuestas fueron financiadas por el Programa de Integral de Desarrollo Rural (PIDER) con políticas de financiamiento a fondo perdido.

Durante el 82, el Instituto fundó 21 Centros Coordinadores Indigenistas, destinando mayores inversiones a las acciones en las regiones indígenas; ello mediante la aplicación de los lineamientos de la Coordinación General del Plan Nacional de Zonas Deprimidas y Grupos Marginados (COPLAMAR). Cabe destacar que en este periodo el Instituto Nacional Indigenista coordinó y supervisó los programas de COPLAMAR en las regiones indígenas, destacando los siguientes programas:

- El Programa de Solidaridad Social por cooperación comunitaria IMSS-COPLAMAR.
- El Programa CONASUPO – COPLAMAR de abasto a zonas marginadas.
- El Programa SAHOP-COPLAMAR para el mejoramiento de la casa rural en zonas marginadas.

El INI promovió la incorporación de los dirigentes y representantes indígenas a los Consejos de Planeación de cada Centro Coordinador Indigenista, con el propósito de que su presupuesto y programas se aplicaran con mayor apego a las necesidades y demandas de la población indígena. Redefinió su estrategia de operación, al observarse que a pesar de los esfuerzos por lograr una mayor participación indígena. Los diversos programas hasta entonces promovidos, realizados o coordinados por el Instituto, en su mayor parte sólo habían proporcionado un alivio transitorio a las comunidades.

La estrategia de operación se basó en promover en las comunidades indígenas el desarrollo de proyectos productivos autónomos y autogestivos. La participación indígena en el diseño, ejecución y evaluación de los proyectos y la rentabilidad de las inversiones, se constituyó como una estrategia para lograr que las comunidades se apropiaran de los proyectos y con ello, se propiciara su desarrollo autónomo. Asimismo, la participación se

constituyó como una estrategia para lograr que las comunidades se apropiaran de los proyectos y con ello, se propiciara su desarrollo autónomo.

El INI aprobó un Reglamento para la creación del Fondo Comunitario de Proyectos Productivos de las Comunidades Indígenas. Los recursos fueron manejados por núcleos y comunidades beneficiarias, con fundamento en la Ley de Planeación y del Decreto Presidencial del 10 de junio de 1986, relativo a la creación de Comités Comunitarios de Planeación (COCOPLAS) y otras instancias de participación indígena a nivel estatal y municipal. De esta manera, las organizaciones indígenas que se agruparon en dichos Comités pudieron contar con una mínima base económica para diseñar, ejecutar y evaluar sus proyectos productivos. En el sentido de que las recuperaciones por concepto de proyectos productivos financiados se quedaran en su comunidad y como consecuencia de sus antecedentes de responsabilidad, se crean los Comités Comunitarios de Planeación (COCOPLAS), como una modalidad de organización.

Los COCOPLAS, fue una acción institucional se apoyó en métodos de trabajo participativos, tales como: el diagnóstico comunitario y regional; la definición colectiva de los proyectos; y, la recuperación de las inversiones. A partir de la aplicación de esta estrategia, todas las recuperaciones se reinvertirían en nuevos proyectos que los comités analizaban, discutían y aprobaban. Los recursos ya no se regresaban a las oficinas centrales del INI.

Para 1990, en la perspectiva de realizar el traspaso de funciones institucionales hacia comunidades y núcleos indígenas, el Consejo Directivo del INI dispuso que los fondos comunitarios quedaran bajo la plena responsabilidad de los miembros de las organizaciones. En este año, se crean los Fondos Regionales de Solidaridad, con el fin de impulsar proyectos productivos autosostenibles, rentables, recuperables y con un amplio número de beneficiarios. Asimismo, responder a una demanda de la organización promotora y tender a dinamizar procesos productivos en las zonas indígenas y el papel del gobierno federal se centraría en la aportaría dotaciones anuales de capital a las organizaciones indígenas, a través de los FRS. Los recursos serían asignados por el Programa Nacional de Solidaridad y estarían destinados al financiamiento de proyectos productivos.

Los Fondos Regionales de Solidaridad fueron concebidos, como un programa especial para hacer frente a la pobreza extrema en las zonas indígenas, propiciar la organización, y fortalecer e impulsar la ya existente. Se establecen bajo tres grandes principios de acción:

- La participación de los pueblos y las comunidades indígenas para programas ejecutar y vigilar las acciones que promueven su propio desarrollo.
- La creación de condiciones que hagan posible el traspaso de funciones institucionales del Estado a las organizaciones involucrados y comprometidos en la acción indigenista.
- La coordinación de las instituciones federales, estatales, municipales, y de la sociedad, así como de los organismos internacionales, será una característica permanente en toda la acción del instituto.

La definición de los pueblos indígenas como sujetos prioritarios de atención obedeció al hecho de que la pobreza y en especial la pobreza extrema, se concentran en las zonas rurales, particularmente en los estados de Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Hidalgo, Puebla, Veracruz, parte del Estado de México, Tlaxcala, Michoacán y algunas regiones de Nayarit, Durango y Chihuahua, así como en las Huastecas de Hidalgo, San Luís Potosí y Veracruz.

El impulso a un nuevo tipo de gestión, sustentado en el respeto a las decisiones de las organizaciones indígenas y en la corresponsabilidad para llevar a cabo las acciones encaminadas a promover su desarrollo, tuvo que combatir modelos de operación tutelar, en donde generalmente las decisiones se toman por las instituciones, muchas veces al margen de las organizaciones sociales beneficiarias de la acción gubernamental.

El INI asumió la tarea no solo de investigar y estudiar la problemática sociocultural y económica de los pueblos indígenas, sino también creo diversas estrategias de intervención interinstitucional (INI, ONGs. OSC, Instituciones Públicas y Privadas), mediante la elaboración de programas y proyectos con la participación de los pueblos y comunidades indígenas a través de sus propias formas organización social, en aras de impulsar un desarrollo comunitario, con bienestar y calidad de vida. En este punto, cabe señalar la contribución del INI, en los tan famosos “Autodiagnóstico Comunitarios”, en los que la población indígena, tenían una plena participación, no solo en la detección de sus problemas y necesidades, sino también en la elaboración de proyectos para la solución

de su problemáticas, en las diversas áreas de intervención: Salud, Educación, Servicios Públicos, Empleo, etc.

El Instituto Nacional Indigenista, por más 55 años desarrolló un sin fin de responsabilidades, que fueron desde ejecutar programas y proyectos de asistencia social, salud, educación, alimentación, vivienda, construcción de infraestructura, procuración, asistencia técnica para la producción artesanal, agrícola y forestal; y hasta el apoyo técnico en procuración de justicia, rescate de costumbres y tradiciones, manifestaciones artísticas y lingüísticas, cuyo resultado se manifestó, no solamente en los acervos y colecciones de considerable valor, sino también en la memoria colectivas de los pueblos y comunidades indígenas. Esta loable labor institucional, plasmada en la metodología de desarrollo comunitario para los pueblos indígenas, que en su momento histórico, fue honrada e impulsada por el Instituto Indigenista Interamericano, como un modelo a seguir, por los países miembros; a quedado fuera, de los procesos de planeación alcances de los ideólogos de la administración foxista, ya que en vez de capitalizar los logros alcanzados por el INI, éstos han sido totalmente ignorados en perjuicio de los pueblos y comunidades indígenas.

Durante el año 2002, la Oficina de Representación para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (ORDPI) y el Instituto Nacional Indigenista, a través de un proceso de Consulta Nacional de Pueblos Indígenas, diseñan la Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI); proceso que culmina con la transformación del Instituto Nacional Indigenista, fortaleciendo y resignando nuevas funciones a la CDI. Así el 5 de julio de 2003 entro en funcionamiento la CDI, asumiendo la coordinación de los programas desarrollados por el INI.

La Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI), desde su nacimiento deja de ser filial del Instituto Indigenista Interamericano, con ello, el Estado Mexicano, no solo cumple con una de las recomendaciones hechas por el propio Instituto Indigenista Interamericano, al solicitar a los países miembros en el Congreso Indigenista realizado en 1993 en Managua Nicaragua, la reestructuración de las instituciones nacionales de desarrollo de los pueblos indígenas. Con la reestructuración del INI, se impulsa una “relación de respeto, de desarrollo y autogestión” para los pueblos indígenas.

Dicha recomendación, se puede palpar con la Ley de Creación de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.

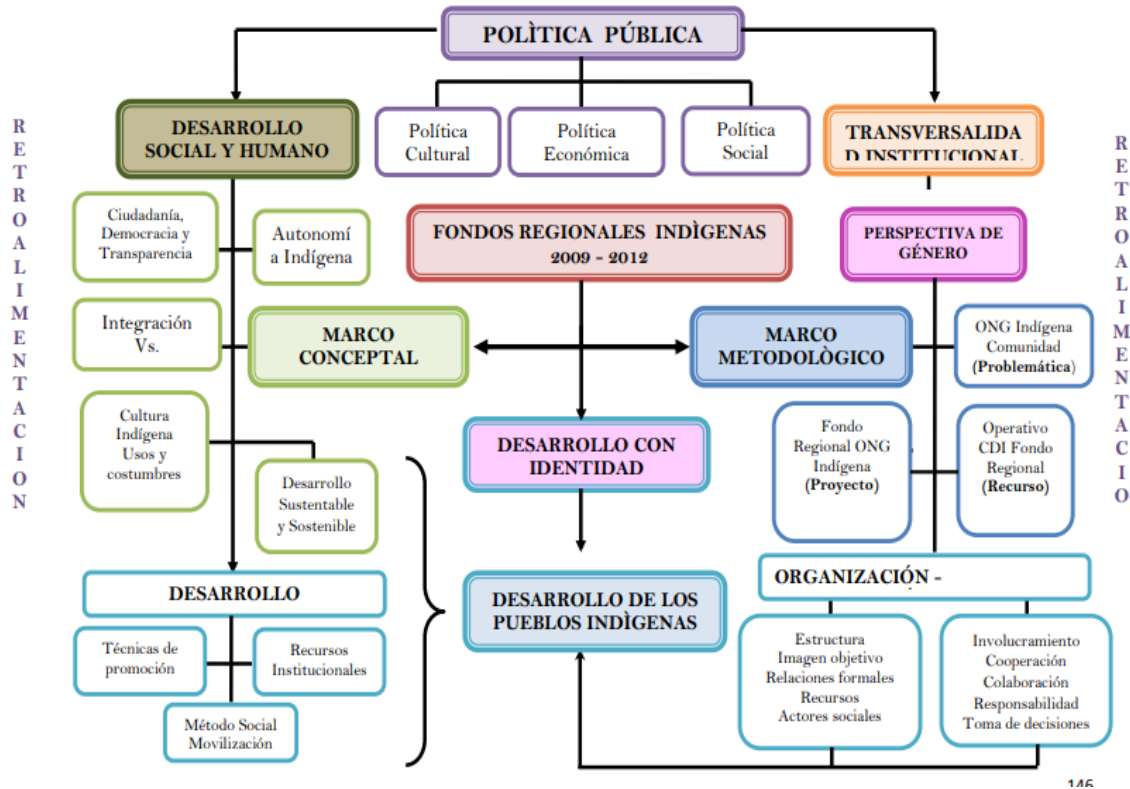
En cuanto a las funciones de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, estas se centran en el desarrollo, desde una perspectiva integral, a través de la coordinación interinstitucional y sobre todo mediante un proceso de reconstitución de los pueblos indígenas. Pero su intervención institucional, solamente queda como de consulta y apoyo a las dependencias y entidades de administración pública federal; asimismo como una instancia que tiene la facultad de asesorar y apoyar en materia indígena a las instituciones federales, estatales y municipales, como a las organizaciones sociales y privadas.

Una de las funciones de la Comisión, es “coadyuvar al ejercicio de la libre determinación y autonomía de los pueblos y comunidades indígenas”, es decir, que la CDI, tiene como tarea ayudar a que los pueblos y comunidades indígenas al ejercicio de la “libre determinación y autonomía, pero siempre y cuando las acciones estén en un marco de las disposiciones constitucionales”.

En este marco, la Comisión Nacional para el Desarrollo de Pueblos Indígenas continúa el desarrollo de sus programas: Infraestructura Básica para la Atención de los Pueblos Indígenas, Albergues Escolares Indígenas, Organización Productiva para Mujeres Indígenas, Promoción de Convenios en Materia de Justicia, Coordinación para el Apoyo a la Producción Indígena, Fomento y Desarrollo de las Culturas Indígenas, Turismo Alternativo en Zonas Indígenas y Fondos Regionales Indígenas.

Para el cumplimiento de dichas funciones y como resultado del proceso de sistematización del Programa de Fondos Regionales Indígenas a través del Diagnóstico Situacional, se diseña el siguiente esquema metodológico, con la finalidad de proponer un eje rector que guie el proceso de intervención de dicho programa, a través de una propuesta conceptual y metodológica que facilite la operación de las funciones y los objetivos estratégicos de la CDI.

Esquema metodológico de Intervención “Programa Fondos Regionales Indígenas 2009 – 2012”



4.3.1 Política Pública

El gobierno en su capacidad administrativa tiene la obligación de resolver problemas trascendentales para la sociedad, como pueden ser, el empleo, salud, vivienda, abastecimiento de agua, seguridad, etc., para resolver o incluso prevenir estos problemas es necesaria la eficiente implementación de las políticas públicas, las cuales si cuentan con un aparato administrativo adecuado podrán dar satisfacción a los ciudadanos en el cumplimiento a sus demandas y con esto la sociedad tendrá elementos para catalogar al gobierno de efectivo o no “Un gobierno puede ser calificado como efectivo si el objeto que le da vida es alcanzado, o si sus rendimientos permanecen y crecen ante los imperativos públicos que tienen encomendados. El grado de alcance de tal objeto es variable y, por consiguiente, variable también el grado de gobernabilidad”

Las políticas públicas generalmente se definen desde el punto de vista de la “decisión” del gobierno, que opta o no por aplicar una política pública es aquello que el gobierno escoge hacer o no hacer”, por lo que una política pública es: una práctica social y no un evento singular o aislado, ocasionado por la necesidad de reconciliar demandas conflictivas o, establecer incentivos de acción colectiva entre aquellos que comparten metas.

La formulación de una política conduce a la elaboración de un producto de análisis, cuyo destino es un actor político. No es fácil poner en marcha una política pública ya que conlleva una metodología que puede ser flexible o estricta según la situación que está dada. La creación de una política pública y su consecuente implementación es siempre para corregir una falla en la administración pública y tomar la decisión gubernamental para satisfacer una demanda social. Siendo esto así, la elaboración de las políticas no es nada fácil, se trata de un procedimiento realmente complicado. Carlos Ruiz Sánchez en su Manual para la elaboración de políticas públicas estipula seis pasos:

- Identificar y definir los problemas.
- Percibir la problemática actual o futura.
- Seleccionar soluciones. x Establecer objetivos o metas.
- Seleccionar los medios.
- Implementarla.

Todos los pasos son indispensables hay que establecer claramente a quien afecta, en donde se presenta y cuanto miden las alteraciones que provoca el problema. Para ello implica el análisis tanto de la coyuntura como de los aspectos sociales y políticos en el lugar que se quiera implementar la política, ya que la mayoría de las veces la ideología política del gobierno impide la realización del objetivo planteado. Cuando analicemos la solución al problema para el cual creamos la política pública es conveniente analizar los siguientes elementos:

- Respaldo ideológico-político.
- Valoración de los criterios políticos.
- Valoración de los criterios técnicos.
- Valoración de los criterios administrativos.

También hay que considerar los recursos con los que podemos contar para la planeación y consecuente implementación de nuestra política, tanto tecnológicos como administrativos, organización operativa, gasto, etc. De igual manera deberemos de ser cuidadosos al planear nuestra política ya que debemos tener en cuenta la opinión de la sociedad (o de la parte de ella) a la que aplicaremos nuestros planes, porque la visión nos puede parecer una magnífica idea pero para el resto de las personas puede parecer perjudicial o benéfica.

La función más importante de la deliberación pública y la elaboración de políticas es la definición de las normas que determinan cuando deberán considerarse ciertas condiciones como problemas de política. La solución de los problemas puede tener diversas caras, diversas formas de solución y no solo una, por tanto debemos considerar la mayor parte de las opciones y al ir las analizando objetivamente descartar e ir seleccionando las más viables. (Guzmán, 2011).

4.3.2 Política Social

La política social, entendida como un conjunto de herramientas que emplea el Estado para impulsar el desarrollo de la sociedad elevando los niveles de vida de población en sus diferentes aspectos económicos, sociales, políticos y culturales que le permita a los habitantes de la sociedad vivir una vida digna, con calidad en sus múltiples dimensiones, con un carácter objetivo como subjetivo y no visualizar la política social como una herramienta para superar la pobreza, marginación o exclusión de diversos grupos sociales, en especial los pueblos indígenas que forman parte de éste estudio.

La política social es una parte esencial del concepto de desarrollo, visto este desde un punto integral, no solamente como categoría económica, sino también como una categoría sociocultural, política y ambiental. El primero entendido como un conjunto de herramientas que emplean el Estado para impulsar el desarrollo en la sociedad, y el segundo como un proceso de etapas sucesivas en forma de espiral.

Rolando Franco en su estudio sobre el “Significado y Contenidos de las Políticas Sociales”, argumenta que la política social son todas aquellas acciones que realiza el Estado a través de la asignación de recursos para aumentar el bienestar de la población en su conjunto, buscando ante todo, disminuir las condiciones de pobreza. Propósito último, ya que para combatir la pobreza no solamente se requiere de ésta, sino la suma en una perspectiva integral de las políticas públicas donde la política económica adquiere un papel fundamental, principalmente cuando se hace una distribución equitativa de la riqueza. Aspecto que señala Irma Arrigada cuando señala que política social no puede acabar con la pobreza porque tiene múltiples objetivos y no se dirige exclusivamente a los pobres, además de estar orientada al desarrollo social, entendido como un proceso de avance articulado en las dimensiones del bienestar, la equidad y la democracia.

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) donde define a la política social como un componente importante del ingreso de las familias pobres, el cual está constituido por las transferencias que dichas familias reciben del Estado sean estas monetarias o no monetarias. Estas transferencias corresponden en gran medida a la provisión directa, en forma gratuita o subsidiada de ciertos bienes y servicios, entre los cuales se destaca la educación, salud, vivienda y en algunos casos la alimentación. En general las políticas destinadas a satisfacer esas necesidades se han denominado políticas sociales.

La política social es uno de los instrumentos con que cuenta la autoridad para ofrecer respuesta a la aspiración y reclamos de la sociedad por una mejor calidad de vida; pero en la procuración de esa tarea la política social puede ser también el mecanismo que consolide, o cuya ausencia revierta los procesos de transformación y progreso social en los que persevera toda sociedad, debido a que el objetivo de la política social en el Estado capitalista dependiente se entiende a la política social como un programa compensatorio que busca compensar las desigualdades (sociales y naturales) mediante la igualación de capacidades básicas (nutrición, salud, educación y vivienda) entre la población; pero más que compensar las desigualdades aleatorias, creo yo, es compensar los desequilibrios ocasionados por el sistema capitalista mundial en su etapa neoliberal.

Para Arturo Warman la política social son: acciones que ejecuta el Estado a través de las instituciones públicas y que adquieren un carácter permanente pero también cambiante, es decir, que a través del tiempo y las circunstancias estas acciones se modifican, donde la sociedad civil organizada adquiere un papel protagónico en dicho cambio, pues ésta constantemente demanda la solución de sus necesidades y problemáticas en salud, alimentación, educación, vivienda, recreación, cultura, servicios públicos, empleo y medio ambiente; por lo que sus demandas contribuyen en cierta medida a la elaboración de la política social, la cual se diseña a partir de los procesos políticos en los que se debate la mejor propuesta que se apegue a la corriente ideológica del sistema dominante.

De acuerdo a dichas definiciones podemos decir que la política social busca ante todo acrecentar el bienestar y la calidad de vida de la población a través de la prestación de los servicios sociales que brinda el Estado. En este sentido, la definición de política social no solo debe ser considerada como una herramienta que emplea el Estado en el proceso de

ejecución de programas y proyectos que contribuyan a disminuir la pobreza, sino su quehacer institucional deberá incluir estrategias que permitan que la población participe en forma dinámica en los procesos de desarrollo integral que se impulsen desde el Estado con la aprobación expedita de la población. (Guzmán, 2011).

4.3.3 Política Económica

La finalidad de la política económica de la presente Administración será lograr un crecimiento sostenido más acelerado y generar los empleos formales que permitan mejorar la calidad de vida de todos los mexicanos. Mejorar las condiciones de vida y las oportunidades de todos, especialmente de aquellos que viven en la pobreza, es un imperativo social. La insuficiencia de recursos económicos y la marginación impiden satisfacer las necesidades básicas y limitan la participación plena de los ciudadanos en los ámbitos político, social, económico y cultural.

La economía política se puede definir como “el ejercicio deliberado de los poderes legítimos del estado mediante la manipulación de diversos instrumentos, con el fin de alcanzar objetivos socio-económicos previamente establecidos” Existen tres elementos básicos de la política económica.

- Gobierno: entidad que lleva a cabo la política económica.
- Instrumentos: medios o formas de actuar del gobierno.
- Objetivos: fines que se desea alcanzar.

Así mismo los principales objetivos de la política económica son:

- **Crecimiento económico.** Lograr tasas de crecimiento de la producción satisfactorias, incluyendo cambios estructurales continuos en el tejido productivo.
- **Pleno empleo.** Garantizar la creación neta de puestos de trabajo para proporcionar a un nivel de vida razonable para todos los miembros capacitados de la fuerza laboral disponible.
- **Estabilidad de precios.** Mantenimiento del nivel general de precios, o una tasa de inflación reducida.
- **Distribución de la renta y la riqueza.** Reducción progresiva de las diferencias entre los niveles de ingresos personales, la concentración de la riqueza y la provisión de bienes públicos.

- **Equilibrio de la balanza de pagos.** Reducir el déficit exterior a medio plazo, mantener un nivel de reservas de divisas y la solvencia frente al exterior.

Cuadro 1. Proceso de elaboración de la política económica.

Fases	Contenidos	Actores
Reconocimiento de problemas	de Obtención de información	Administración pública, Gobierno, Partidos políticos, Medios de comunicación, Grupos de interés, Organizaciones internacionales
Análisis de problemas y alternativas	de Previsiones económicas e interpretación de los datos	Gobierno, Administración pública, Asesores externos
Diseño de medidas	Planteamiento de medidas y de posibles alternativas	Gobierno, Administración pública, Grupos de interés, Partidos políticos, Organizaciones internacionales
Consultas	Deliberaciones políticas y técnicas	Expertos, Grupos de interés, Organizaciones internacionales
Discusión y aprobación parlamentaria	Debate y aprobación de las medidas	Partidos políticos, Gobierno
Ejecución	Puesta en marcha de las medidas adoptadas	Gobierno, Administración pública

Fuente: Calva José Luis, año 2006.

Durante los últimos años, la economía indígena se ha diversificado en distintos sectores, sin embargo, la agricultura entre los pueblos indígenas está estrechamente ligada a su modo de vida, en el cual la multiactividad y el policultivo son prácticas productivas que se relacionan con su cultura y tradiciones. (Guzmán, 2011).

4.3.4 Política Cultural

Se puede definir la política cultural como el conjunto estructurado de acciones y prácticas sociales de los organismos públicos y de otros agentes sociales y culturales, en la cultura; entendida esta última tanto en su versión restringida, como es el sector concreto de actividades culturales y artísticas, pero también considerándola de manera amplia, como el universo simbólico compartido por la comunidad.

Las políticas culturales surgen y se desarrollan a partir de cuatro grandes principios: el valor estratégico de la cultura como difusor de estándares simbólicos y comunicativos; base en la que fundamentar las identidades colectivas, y por tanto las identidades de las naciones y de los estados; por tener efectos positivos, tanto económicos como sociales, al desarrollar la creatividad, la autoestima y una imagen positiva de las personas y los

territorios; y finalmente por la necesidad de preservar el patrimonio colectivo de carácter cultural, histórico o natural.

Conscientes de su importancia ideológica, los poderes públicos no se muestran neutrales a la hora de definir e implantar estas políticas. En los estados actuales, los derechos de ciudadanía, así como los valores lingüísticos y culturales, configuran una identidad nacional que los poderes públicos nacionales, regionales o locales buscan de forma más o menos explícita. A menudo, los intereses del estado nacional chocan con otras realidades nacionales que se dan dentro de un mismo estado y muchos colectivos ven mermadas o amenazadas sus peculiaridades lingüísticas y culturales o consideran que con las normas y derechos, en teoría considerados comunes y universales, no se ven reflejados.

De esta forma, defienden sus diferencias y sus identidades a veces reivindicándolas de forma objetiva pero, en muchos casos, construyendo una realidad inventada que justifique su realidad histórica olvidada. La identidad cultural dentro de los estados no es, pues, algo monolítico y cerrado, sino que se configura y construye poco a poco. Tampoco puede considerarse como una realidad uniforme y única, sino plural y diversa.

El fenómeno de la globalización ha tenido dos efectos de signo bien contrario, por un lado, ha conducido a una homogeneización cultural en las formas y manifestaciones culturales y, por otro, ha propiciado la coexistencia de diferentes grupos sociales dentro de un mismo territorio en donde, poco a poco, una cultura hasta ahora más o menos común y homogénea reconocible por todos, va perdiendo su carácter de cultura única porque en un mismo territorio conviven un mosaico de culturas y de realidades diversas.

Estos fenómenos, más que entenderse como un foco de conflictos, deben convertirse en un valor pues la cultura se enriquece con las diferencias y el pluralismo cultural, la riqueza de la diversidad, la multiculturalidad, etc. De esta forma, las políticas culturales deben tener en cuenta las diversidades culturales y la realidad social del ámbito en el que nos encontremos. (Guzmán, 2011).

Bibliografía

EXPÓSITO, C. B. (2000). *LA INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL DESDE LA CALIDAD INTEGRADA*. Obtenido de file:///C:/Users/Asus/Downloads/Intervenci%C3%B3n.pdf

García, T. F. (2014). *Fundamentos del Trabajo Social*. Madrid: Alianza.

Guzmán, M. C. (2011). *Modelos de Intervención. Teoría y Método en Trabajo Social*. México: Litografía.

Sugerencias de Videos Académicos

Problemas Sociales y Trabajo Social

Alfredo Carballada

<https://www.youtube.com/watch?v=VH4hyVcMZyY>

Teorías y Estrategias de Intervención Social

Matías Ibarra

<https://www.youtube.com/watch?v=lfdfpTNjqQk>

Modelos de Intervención en Trabajo Social

Tatiana Castaño

<https://www.youtube.com/watch?v=9iqBvRk-mXE>