

**UDS**

**ANTOLOGIA**

# METODOLOGÍA DEL TRABAJO SOCIAL II

## *TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA* *QUINTO 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.

---

## Nombre de la materia

---

### Objetivo de la materia:

- Comprender la relación entre conocimiento, análisis, evaluación y práctica del Trabajo Social.
- Conocer y ser capaz de aplicar los métodos de valoración de las necesidades y las opciones posibles para orientar una estrategia de intervención.
- Saber utilizar la información a partir de una diversidad de fuentes.
- Ser capaz de evaluar las diferencias de punto de vista de la recogida de información y la fiabilidad e importancia de la información recogida.

## **UNIDAD I**

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL**

I.1 El proceso en Trabajo Social.

I.1.1 Investigación.

I.1.2 Diagnóstico.

I.1.2.1 Naturaleza, alcance y finalidad del Diagnóstico social.

I.1.2.2 Elementos centrales del diagnóstico en trabajo social.

I.1.2.3 Tipos de Diagnóstico: Comunitario, socio-medico, escolar, empresarial.

I.1.2.4 La entrevista como técnica clave para la elaboración de Diagnósticos sociales.

I.1.2.4.1 Fases de la entrevista.

I.1.2.5 La observación, análisis y escritura como pilares del Diagnóstico.

I.1.2.6 La matriz MACIF como complemento del Diagnóstico.

I.1.2.7 Metodología para la elaboración de Diagnósticos sociales.

I.1.2.8 La coordinación y canalización institucional para casos especiales.

I.1.3 Planificación.

I.1.4 Ejecución.

I.1.5 Evaluación.

## **UNIDAD II**

### **EL PROCESO DE REFLEXIÓN Y LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN PROFESIONAL**

2.1 El pensamiento complejo.

2.1.1 Razonamiento básico.

2.1.2 Razonamiento crítico.

2.1.3 Razonamiento creativo.

2.1.4 El Trabajo Social desde el paradigma de la complejidad.

2.1.5 Exposición de ideas para la intervención del trabajador social.

2.2 Teorías de apoyo.

2.2.1 Relación entre apoyo social y bienestar.

2.2.2 Condiciones de eficacia de la provisión del apoyo social.

2.2.3 Evaluación estructural.

2.2.4 Evaluación funcional.

2.2.5 Grupos de ayuda mutua.

## **UNIDAD III**

### **EL ANÁLISIS DE LA REALIDAD**

3.1 Niveles de análisis de la realidad en el enfoque ecológico.

3.1.2 ¿Para qué este enfoque?

3.1.3 Características.

3.1.4 Metodología.

3.1.4.1 Fase inicial.

3.1.4.2 Fase intermedia.

3.1.4.3 Fase final.

3.1.5 Técnicas.

3.1.6 Instrumentos.

3.1.6.1 Ecomapa.

3.1.6.2 Genograma.

3.1.6.3 Familiograma.

3.2 Procedimiento para el conocimiento y análisis de la realidad.

## **UNIDAD IV**

### **LA INTERVENCIÓN, PROPÓSITO Y PROCEDIMIENTOS**

4.1 La planificación de las acciones profesionales.

4.1.2 Necesidades, planificación social y sin falta Trabajo Social.

4.2 Perspectiva de intervención desde el Trabajo Social.

4.2.1 Intervención.

4.2.2 Componentes para comprender la intervención profesional en Trabajo Social.

4.2.3 Objetos de intervención.

4.2.4 Sujetos.

4.2.5 Intencionalidades.

4.2.6 Fundamentación.



**INDICE**

**UNIDAD I ..... 12**

**FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL..... 12**

    I.1 El proceso en Trabajo Social ..... 12

        I.1.1 Investigación ..... 12

        I.1.2 Diagnóstico ..... 13

            I.1.2.1 Naturaleza, alcance y finalidad del Diagnóstico social ..... 14

            I.1.2.2 Elementos centrales del diagnóstico en trabajo social ..... 18

            I.1.2.3 Tipos de Diagnóstico: Comunitario, socio-medico, escolar, empresarial ..... 18

            I.1.2.4 La entrevista como técnica clave para la elaboración de Diagnósticos sociales ..... 23

                I.1.2.4.1 Fases de la entrevista ..... 24

            I.1.2.5 La observación, análisis y escritura como pilares del Diagnóstico ..... 26

            I.1.2.6 La matriz MACIF como complemento del Diagnóstico ..... 29

            I.1.2.7 Metodología para la elaboración de Diagnósticos sociales ..... 33

            I.1.2.8 La coordinación y canalización institucional para casos especiales ..... 38

        I.1.3 Planificación ..... 40

        I.1.4 Ejecución ..... 42

        I.1.5 Evaluación ..... 44

**UNIDAD II ..... 45**

**EL PROCESO DE REFLEXIÓN Y LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN PROFESIONAL ..... 46**

    2.1 El pensamiento complejo ..... 46

2.1.1 Razonamiento básico.....	46
2.1.2 Razonamiento crítico .....	47
2.1.3 Razonamiento creativo.....	48
2.1.4 El Trabajo Social desde el paradigma de la complejidad .....	49
2.1.5 Exposición de ideas para la intervención del trabajador social .....	51
2.2 Teorías de apoyo.....	52
2.2.1 Relación entre apoyo social y bienestar .....	54
2.2.2 Condiciones de eficacia de la provisión del apoyo social .....	54
2.2.3 Evaluación estructural.....	57
2.2.4 Evaluación funcional.....	57
2.2.5 Grupos de ayuda mutua .....	57
<b>UNIDAD III .....</b>	<b>58</b>
<b>EL ANÁLISIS DE LA REALIDAD .....</b>	<b>59</b>
3.1 Niveles de análisis de la realidad en el enfoque ecológico.....	59
3.1.2 ¿Para qué este enfoque?.....	62
3.1.3 Características .....	62
3.1.4 Metodología.....	63
3.1.4.1 Fase inicial.....	63
3.1.4.2 Fase intermedia .....	64
3.1.4.3 Fase final.....	65
3.1.5 Técnicas.....	66
3.1.6 Instrumentos .....	67
3.1.6.1 Ecomapa .....	67
3.1.6.2 Genograma .....	68
3.1.6.3 Familiograma .....	81
3.2 Procedimiento para el conocimiento y análisis de la realidad.....	85
<b>UNIDAD IV .....</b>	<b>86</b>

<b>LA INTERVENCIÓN, PROPÓSITO Y PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>86</b>
4.1 La planificación de las acciones profesionales .....	86
4.1.2 Necesidades, planificación social y sin falta Trabajo Social.....	89
4.2 Perspectiva de intervención desde el Trabajo Social .....	91
4.2.1 Intervención.....	91
4.2.2 Componentes para comprender la intervención profesional en Trabajo Social.	94
4.2.3 Objetos de intervención.....	94
4.2.4 Sujetos.....	97
4.2.5 Intencionalidades .....	98
4.2.6 Fundamentación.....	99
<b>Bibliografía .....</b>	<b>105</b>

## UNIDAD I

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

#### 1.1 El proceso en Trabajo Social

La intervención del Trabajo Social se basa en un proceso metodológico; es decir, una guía teórica, planeada y racional para emprender el estudio del objeto. Este es un conjunto de momentos de trabajo interconectado en un tiempo y espacio, que nos permitirá conocer la realidad, orientándonos hacia qué medios son necesarios para poder intervenir.

El proceso de intervención, también llamado método o acción profesional sigue la estructura lógica del método científico y aplica procedimientos operativos que se van a traducir en acciones o actividades humanas.

El proceso metodológico del Trabajo Social se divide en 5 fases, las cuales explicaremos a continuación:

#### 1.1.1 Investigación

Proceso organizado, sistemático donde el investigador se encamina a los hechos o fenómenos a fin de obtener un conocimiento de dichos hechos sociales que ocurren en la sociedad, conocer los elementos que influyen en un problema.

Ander Egg señala a la investigación como el eje vertebral de una intervención pues éste genera la predisposición de situarnos frente a los fenómenos sociales para desentrañarlos y verlos como son.

En la investigación veremos la relación entre "causa" y "efecto".

Esta es una función importante para el Trabajo Social, sustentada, por una parte, en la necesidad de conocer para poder actuar y por otra parte en la importancia de la búsqueda de conocimientos para aportar a la teoría. Es necesario partir de determinar qué investigo y para qué investigo, debe teorizar el problema, desagregando en los aspectos que lo componen.

### Niveles de investigación:

**Exploratorio:** éste es el primer contacto directo con la realidad, se hace a través de las fuentes primarias (documentación) y se utiliza herramientas como la observación y la entrevista. El nivel exploratorio nos da origen a un diagnóstico preliminar y son las investigaciones que pretenden dar una visión general.

**Descriptivo:** éste nivel nos permite describir las características de los hechos y fenómenos sociales caracterizando sus rasgos fundamentales, tanto a nivel individual como grupal. Hacemos un análisis de toda la información recolectada.

**Explicativa:** éste tipo de investigación se centra en las causas de un problema o fenómeno social ocurrido en una realidad social. La hipótesis son las rectoras del trabajo en que se va a probar la validez de las hipótesis. (social, s.f.)



#### 1.1.2 Diagnóstico

El diagnóstico viene a ser el punto de partida para la intervención profesional, en este se establecen las alternativas de solución para los problemas sociales hallados en la investigación.

En ésta fase el Trabajador Social establece estrategias plasmándolas en un plan de trabajo.

Un diagnóstico es una herramienta metodológica que a partir de determinadas técnicas nos ayuda a conocer e interpretar los problemas de un sector o un grupo poblacional, las interacciones que lo afectan, las causas y los recursos que existen para afrontarlos.

También el dx. es la conclusión de un estudio o investigación. (sin investigación no puede haber dx.)

Ander Egg nos dice que el dx. es un proceso de elaboración y sistematización de la investigación que implica conocer y comprender los problemas y necesidades dentro de un contexto determinado, los factores determinantes y las tendencias previsibles. (social, s.f.)

## Diagnóstico

Síntesis, interpretación y evaluación profesional de una determinada situación que demanda la intervención del Trabajador Social.



### 1.1.2.1 Naturaleza, alcance y finalidad del Diagnóstico social

El Diagnóstico en trabajo social funge como un elemento nodal de la metodología de acción clásica después de la investigación social y será el que aporte los elementos de una planeación social, esto es “el intento de hacer una definición, lo más exacta posible, de la situación y personalidad de un ser humano con alguna necesidad social, de su situación y personalidad. Esto es, en relación con otros seres humanos de los que de alguna manera depende, o los que de alguna manera dependen de él, y en relación también con las instituciones sociales de su comunidad” (Richmond, 1917).

El Diagnóstico social debe ser holístico, preciso y claro. Es una de las fases de acción social cotidiana y una técnica de suma importancia en el desarrollo profesional institucional.

En una investigación del gobierno Vasco en España lo definen como “la posibilidad de conectar la teoría del Trabajo Social con la práctica del mismo, es algo demandado y altamente valorado por el colectivo profesional. Evidentemente es necesario producir conocimientos interaccionando teoría y práctica profesional, ya que consolida y afirma la disciplina y contribuye al desarrollo científico, técnico y profesional del Trabajo Social” (Vitoria-Gasteiz, 2009:19).

Conectar teoría y práctica es uno de los fines primordiales de esta disciplina de las ciencias sociales, esto solo se podrá lograr a través de la cuatrida investigación, formulación diagnóstica, acciones clave y sistematización de la práctica.

En la siguiente tabla se muestran las fases de la metodología clásica que se puede aplicar con casos, grupos y comunidades.

<b>Fase</b>	<b>Finalidad</b>
Investigación	Le permite caracterizar los fenómenos sociales, determinar sus causas y repercusiones en la sociedad.
<b>Diagnóstico</b>	Jerarquización de las causas y efectos de la problemática detectada.
Planeación/ Programación	Establece las acciones y procedimientos para la intervención en la problemática.
Gestión	Desarrolla un conjunto de acciones de educación, organización y gestión social.
Evaluación	Valora el alcance y limitaciones de la intervención profesional.
Sistematización	Reflexión teórica sobre el hecho y la vida cotidiana, así como la intervención profesional, para enriquecer el saber especializado de la profesión y las estrategias institucionales.
Socialización y publicación del conocimiento/experiencia.	Tras sistematizar las prácticas profesionales estas deben adecuarse a modo de artículo, libro o antología para que se puedan publicar de manera digital y/o impresa y así poder socializar el conocimiento y tenga un mayor impacto.

Focalizando la segunda fase de la tabla anterior, por nuestra parte definiremos al Diagnóstico social como un estudio holístico de los factores socio-familiares, económicos,

demográficos y de salud que a través de la investigación a profundidad permitirán el análisis y probable resolución de su problema o motivo de consulta. En este orden de ideas, los científicos sociales Martín Castro, María Ríos y Elizabeth Carvajal refieren que: “el Diagnóstico, hace referencia a un proceso de investigación científica, cuya finalidad es recabar información documental y empírica que permita visualizar la dimensión objetiva del problema social, su magnitud y el impacto en la sociedad; es decir, buscar información y recabar datos que faciliten el análisis y la interpretación del problema”. (Castro, M., Reyna, C., Méndez, J., 2017:58).

Algunos de los elementos clave del Diagnóstico se enlistan en el siguiente gráfico:



Los anteriores elementos esenciales serán fundamentales para la construcción de Diagnósticos sociales precisos.

**Holistico y flexible:** el Diagnóstico en trabajo social debe abordar aspectos importantes a analizar como los socio-familiares, económicos, de salud y de riesgo, así mismo debe tener



una estructura flexible con la que puede ir cambiando y transformándose según como procedan los casos.

**Descriptivo y analítico:** debe describir con cautela los elementos que se consiguen dentro de la entrevista, así como hacer un análisis minucioso de la información.

**Ayudará a la interpretación para la acción social:** a través del Diagnóstico se generar las líneas de acción y coordinación o derivación institucional según sea la naturaleza del caso.

**Nexo entre la investigación y la acción-intervención social:** el Diagnóstico es el segundo paso dentro de la metodología clásica de intervención en trabajo social a través de la investigación y entrevista directa o a colaterales se conseguirá la información idónea para la construcción de este elemento nodal.

**Debe ser claro y con un léxico adecuado:** la información que se muestra debe ser presentada con claridad, coherencia y orden, así como con un lenguaje técnico adecuado al contexto institucional.

**Contiene información relevante y significativa:** se debe tomar en cuenta los datos generales del paciente, problemática actual que presenta, así como sus principales redes de apoyo, y datos de localización como elementos principales.

**Fundamentado en leyes, protocolos y normas vigentes al contexto:** el Diagnóstico debe contener elementos que sustenten jurídica o institucionalmente nuestras acciones siempre enmarcadas en los derechos humanos y la justicia social.

Por último, Aguilar y Ander-Egg (2013) aportan los siguientes elementos para Diagnósticos sociales eficaces; señalando que un buen Diagnóstico para ser verdaderamente útil- debe ser:

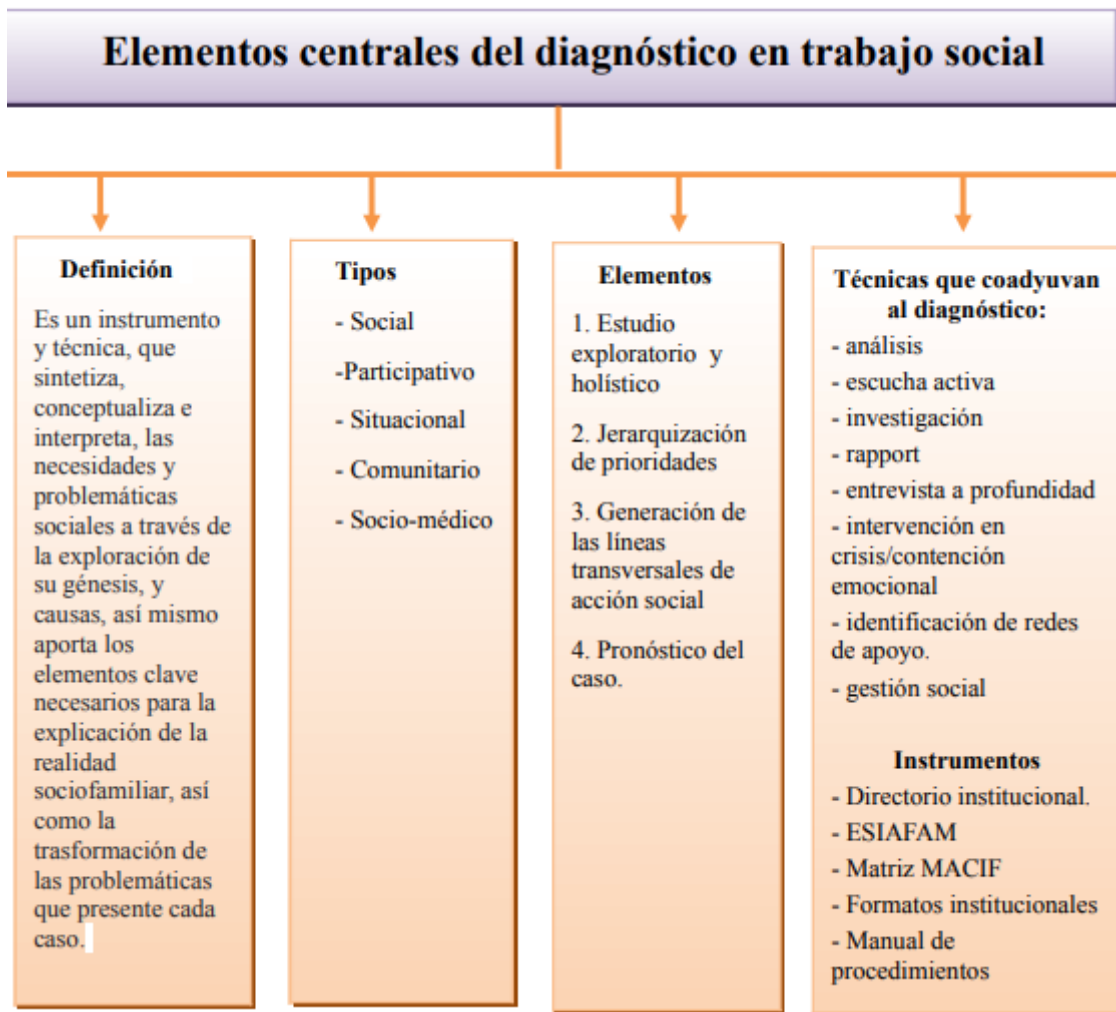
**Completo:** incluyendo toda la información verdaderamente relevante y significativa;

**Claro:** excluyendo detalles innecesarios y evitando barroquismos y excesos de información, empleando un lenguaje objetivo y sencillo que sea fácilmente comprensible. Utilizando cuadros y esquemas cuando sea conveniente, etc.

**Preciso:** es decir que establezca y distinga cada una de las dimensiones y factores del problema, discrimine y brinde información útil para orientar la acción, de manera concreta y específica, incluyendo todos los aspectos necesarios y suficientes.

**Oportuno:** esto es realizarse -o actualizarse- en un momento en que pueda ser utilizado para tomar decisiones que afecten a la actuación presente y futura, pues de lo contrario los datos podrían perder actualidad. (Aguilar & Ander-Egg, 2013:33). (Cedillo, 2021)

### 1.1.2.2 Elementos centrales del diagnóstico en trabajo social



### 1.1.2.3 Tipos de Diagnóstico: Comunitario, socio-medico, escolar, empresarial

Los Diagnósticos son usados por diversas disciplinas, los más comunes son, con enfoque sociomedico, comunitario o escolar, los cuales analizaran aspectos específicos para un determinado sector de la población, algunos principios de los Diagnósticos sociales son los siguientes:

- Concibe un Trabajo Social educativo y participativo, donde la persona se implicará en la resolución de sus problemas.
- Enfatiza la fuerza interior de la persona. Aquello que la persona se esfuerzase en conseguir, lo iba a valorar más, le iba a ser más útil, e iba a suponerle un mayor grado de felicidad.
- La solidaridad que el trabajador y la trabajadora social ha de sentir con la persona, nunca puede tener tintes paternalistas.
- El trabajador y trabajadora social ha de respetar la ideología del otro, pero ha de ser consciente de cuál es la suya, porque seguro que la tiene.
- Los seres humanos son interdependientes pero diferentes.
- Sin investigación no es posible realizar Trabajo Social. (Rejado, M. 1998 en Vitoria-Gasteiz, 2009:44)

El autor recalca la importancia de la investigación como momento preliminar de generación de Diagnósticos, así como la visión autogestiva y no paternalista en la intervención social. Abonando al tema se muestra en el siguiente ordenador grafico la definición de algunos tipos de Diagnósticos.

En la siguiente tabla se enlistan algunos tipos de Diagnóstico:

Tipo de Diagnóstico	Definición
<b>1. Salud o clínico</b>	<p>Consiste en un estudio que se hace a nivel individual o comunitario mediante la recolección de datos, en el cual se analizan los problemas que presentan y es el primer paso para la planificación de una intervención sanitaria. También se define como resultado de un estudio esencialmente epidemiológico, sirve para fundamentar las acciones para la prevención y control de las enfermedades, para mejorar los niveles de bienestar y utilidad social de la población estudiada, El objetivo de este tipo de Diagnóstico es evaluar un estado de salud para proponer alternativas de mejora. (Murano, 2013 en Castro 2017).</p> <p>Otras perspectiva del Diagnóstico es el presentado por las autoras. El Diagnóstico clínico: influenciado por la Medicina y la Psiquiatría, en los comienzos del Trabajo Social, se aplicó sobre todo en el Trabajo Social de casos (Case Work), Se centra en vertientes intrapersonales. Este tipo de Diagnóstico y sus derivaciones está más relacionado con el paradigma biologicista-médico. Fuente : M.ª L. Blanco y M.ª D. García Hernández, 2004, en Vitoria-Gasteiz, 2009:81-82</p>
<b>2. Diagnóstico administrativo</b>	<p>Diagnóstico administrativo. Herrera (2007) lo define como un estudio sistemático, integral y periódico que tiene como propósito fundamental conocer la organización administrativa y el funcionamiento del área objeto de estudio, con la finalidad de detectar las causas y efectos de los problemas administrativos de la empresa, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos. (Herrera, 2017, en Castro, 2017:93)</p> <p><b>El Diagnóstico administrativo:</b> el Trabajo Social también ha estado unido históricamente al estudio de los recursos sociales. Analiza las vertientes infraestructurales. A esta información y conocimiento de los recursos sociales, sobre todo los de carácter institucional e infraestructural, podemos denominar como Diagnóstico administrativo. Este tipo de Diagnóstico está más relacionado con el paradigma administrativo y/o</p>

	funcionarial, que podríamos también denominar paradigma jurídico-formal o paradigma burocrático. Fuente : M.ª L. Blanco y M.ª D. García Hernández, 2004, en Vitoria-Gasteiz, 2009: 81-82
<b>3. Diagnóstico psicopedagógico</b>	Diagnóstico psicopedagógico. Éste se realiza para poder tener conocimiento del perfil psicológico del sujeto, pero dentro del contexto escolar y todo lo que conlleve procesos de aprendizaje y enseñanzas. En definición consiste en un proceso a través del cual se trata de describir, clasificar, predecir y, en su caso, explica comportamiento de un alumno en el contexto escolar (Cardona, Chiner, y Ana, 2006). El fin de realizar este tipo de Diagnóstico es poder proporcionar situaciones óptimas de aprendizaje para que el individuo logre una madurez personal y social de acuerdo a su desarrollo psicopedagógico. Cardona, Chiner, y Ana, 2006, en Castro, 2017: 93
<b>4. Diagnóstico social.</b>	Diagnóstico social. Se define como un proceso de medición e interpretación que ayuda a identificar situaciones, problemas y sus factores causales en individuos y grupos, y que tiene por objeto aportar los elementos fundamentales y suficientes, dentro del proceso de planificación, en vista a la acción transformadora (Arteaga, C. y González, M. 2001, en Castro, 2017), lo que se realiza para poder generar este Diagnóstico es recabar información acerca de una problemática real de una población para poder comprender qué tan grande es la situación problemática y/o las necesidades, saber cómo afecta a los individuos, tener conocimiento también de sus recursos para saber posteriormente cómo intervenir y de qué forma haciendo útil los materiales con los que cuenta la comunidad.  <b>El Diagnóstico social y psicoterapéutico:</b> exponente de esta propuesta es Mary Richmond, que integra aspectos clínicos, psiquiátricos, psicológicos y sociológicos y se acerca y pone las bases para un paradigma integrador en la Intervención Social. Se centra en las vertientes sociales. Fuente : M.ª L. Blanco y M.ª D. García Hernández, 2004, en Vitoria-Gasteiz, 2009: 81-82
<b>5. El Diagnóstico ideológico y el Diagnóstico estratégico</b>	Enmarcado dentro del paradigma crítico (supone denuncia estructural y compromiso político). Centra las vertientes políticas: « <i>El Diagnóstico estratégico, define la propuesta estratégica y el Diagnóstico ideológico realiza la propuesta o se toma la decisión</i> ». Fuente : M.ª L. Blanco y M.ª D. García Hernández, 2004, en Vitoria-Gasteiz, 2009: 81-82
<b>6. El Diagnóstico comunitario:</b>	Marco Marchioni es el pionero y máximo exponente. El Diagnóstico comunitario es científico y participativo, y supone tener en cuenta de una manera dinámica los siguientes elementos estructurales de una comunidad: el territorio, la población, las necesidades, las demandas y los recursos. Supone poner los acentos en la prevención y en la promoción. Podemos

	decir que el Diagnóstico comunitario se apoya en paradigmas como el científico, el crítico y el relacional o participativo. Fuente : M.ª L. Blanco y M.ª D. García Hernández,2004, en Vitoria-Gasteiz,2009:81-82
<b>7. El Diagnóstico sistémico:</b>	Con el desarrollo de las teorías y modelos sistémicos y el auge de la terapia familiar sistémica, el Trabajo Social incorpora sus aportaciones, tanto al Diagnóstico como al tratamiento. Fuente : M.ª L. Blanco y M.ª D. García Hernández,2004, en Vitoria-Gasteiz,2009:81-82
<b>8. El Diagnóstico ecológico y el análisis de las redes relacionales</b>	Integra las miradas del «interno» y del «entorno». El trabajo en red es el elemento necesario. Fuente : M.ª L. Blanco y M.ª D. García Hernández,2004, en Vitoria-Gasteiz,2009:81-82
<b>9. El Diagnóstico socio-afectivo</b>	Reconoce las interdependencias internas y externas y además de las vertientes intrapersonales, las vertientes infraestructurales, las vertientes sociales; las vertientes políticas y las vertientes relacionales, con uno mismo, con los otros y fuera y dentro de las organizaciones. El Diagnóstico que llama socio afectivo se enmarcaría en un paradigma relacional y por tanto constructorista. Fuente : M.ª L. Blanco y M.ª D. García Hernández,2004, en Vitoria-Gasteiz,2009:81-82
<b>10. Diagnóstico integrador:</b>	Las autoras defienden hoy la tendencia hacia lo que denominan <i>Diagnóstico integrador</i> , considerando que el momento histórico de globalización, de complejidad, de incertidumbres, así lo requiere. Fuente : M.ª L. Blanco y M.ª D. García Hernández,2004, en Vitoria-Gasteiz,2009:81-82
<b>11. Diagnóstico situacional</b>	Este Diagnóstico es utilizado, en empresas, instituciones u organizaciones para la identificación y análisis de la situación actual de su empresa, proporciona información estratégica para poder generar líneas de acciones y evaluación de estas para aplicar medidas preventivas y correctivas y así mejorar los estándares de calidad y productividad.

A través del análisis de los 11 tipos de Diagnósticos plasmados en la tabla anterior podemos observar la riqueza, utilidad y diversificación de los Diagnósticos que se utilizan en diversas instituciones y se realizan por diferentes profesionistas. Focalizando en el ámbito del trabajo social, los que más utilizaremos serán el Diagnóstico social, socio-médico, comunitario y situacional. Así mismo, cada Diagnóstico tendrá su población objetivo y área de aplicación institucional.

En el siguiente gráfico se analizan las diversas temáticas de éstos:

<b>Tipos de Diagnósticos sociales</b>	<b>Temática del Diagnóstico</b>
Socio-médicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de casos médicos legales</li> <li>- Análisis e intervención de casos de probable abuso sexual.</li> <li>- Análisis de caso de pacientes de con enfermedades crónicas,</li> </ul>

	graves - Casos de adultos mayores en maltrato o abandono - Análisis de casos de menores de edad embarazadas - Análisis e intervención de casos de pacientes psiquiátricos - Análisis e intervención en casos de violencia
Socio-jurídicos	Análisis e investigación en casos de: - Procesos de guarda y custodia de menores - Regulación del régimen de visitas - Adopciones - Tutelas
Socio-educativos	- Análisis de caso de problemas de aprendizaje - Ausentismo escolar - Casos de sospecha de violencia intrafamiliar - Casos de niñez/adolescencia con alguna discapacidad
Empresariales	- Análisis de casos de mobbing (acoso laboral) - Clima laboral - Satisfacción y productividad de empleados
Situacionales	Generados por temporalidades, semestrales, anuales para analizar la totalidad o por departamento una institución y/o empresa

Las diversas tipologías de Diagnósticos según su área de ejecución nos permitirán identificar las necesidades de la población usuaria y la de los integrantes de cada organización-institución, para con ello generar acciones de mejora en la calidad y productividad. De igual modo, el Diagnóstico social será una pieza angular en la intervención y análisis de casos especiales, por lo que será necesario que utilicemos diversas técnicas e instrumentos de intervención social para lograr un óptimo resultado.

#### **1.1.2.4 La entrevista como técnica clave para la elaboración de Diagnósticos sociales**

La entrevista en trabajo social es una de las técnicas clave de actuación profesional ya que sin esta no obtendríamos la información para la elaboración de nuestros informes, notas o Diagnósticos sociales, se define a ésta como “Es un dialogo constructivo-guiado por objetivos, siempre revisables a lo largo de todo un proceso reflexivo y sobre todo participativo. Un constructo comunicativo y no un simple registro de discursos que habla al sujeto o del sujeto, por tanto, no es una mera técnica de recogida de datos. (Ariño, M. en Guinot, C. 2008:25).

Asimismo, “en la entrevista se indaga, se explora, se investiga; y así se habilitan canales de comunicación que posibilitan a quien comunica el problema, alternativas de solución a lo que está poniendo en palabras. De allí comprendemos que el uso de una caja amplia de herramientas favorezca la determinación sobre qué herramientas utilizar para potenciar

aquellas habilidades detectadas en el marco de la entrevista”. (Carrasco, L. y Martínez Reina, M. 2019:55).

#### 1.1.2.4.1 Fases de la entrevista

**Inicio:** al comienzo de la entrevista debemos focalizar el desarrollo de estos tres puntos, la escucha activa, el rapport y la atención constante al usuario, de igual modo el registro claro de lo que indica el entrevistado ya que será elemental para la construcción del Diagnóstico social y para la generación de acciones de intervención social y canalización institucional, según sea el caso.

¿Cómo llevar a cabo la primera entrevista?

“Mary Richmond hace cuatro recomendaciones fundamentales:

- Debe ser una conversación clara y paciente.
- Se ha de buscar establecer un buen entendimiento mutuo.
- Hay que apuntar a conseguir indicios para futuras fuentes de comprensión y cooperación.
- Fomentar en el cliente el desarrollo de la autoayuda y de la confianza en sí mismo, dentro de lo que sea posible en esta primera entrevista” (Aguilar & AnderEgg, 2013:111-112)

Las cuatro recomendaciones antes señaladas serán fundamentos básicos para generar un buen inicio de entrevista, se debe ser hábil para generar preguntas detonadoras de información, analizar las respuestas de los usuarios y escribir estas como parte de la evidencia para nuestros Diagnósticos sociales.

**Desarrollo:** en este segundo punto se debe ahondar en los elementos claves detectados, problemáticas familiares, de salud, violencia, etc. Esto con el fin de tener una exploración del caso más precisa y tener los elementos que respalden el caso desde una primera fuente.

Otras recomendaciones para el desarrollo de la entrevista serán:

- Formular las preguntas en la forma prevista, repetirlas cuando sea necesario.
- No inducir las respuestas, ni demostrar sorpresa o reprobación a las mismas.
- Escuchar pacientemente, utilizando todo el acto posible para invitar al entrevistado a hablar con mayor exactitud sobre los tópicos que interesan específicamente.



- Dar oportunidad inteligentemente para la precisión o la rectificación de respuestas, evitando que el entrevistado sienta que esto significa una humillación o una molestia innecesaria.
- Adoptar el ritmo de la entrevista a cada situación específica (Reyna, C. & Alonso, E., en Castro, 2017:194)

Cierre: se debe cerrar la entrevista en un ambiente afable, refiriendo si hay algo más que quiera agregar al usuario entrevistado, se debe conservar la empatía y rapport durante todas las fases de la entrevista, por si se llegase a requerir entrevistas subsecuentes.

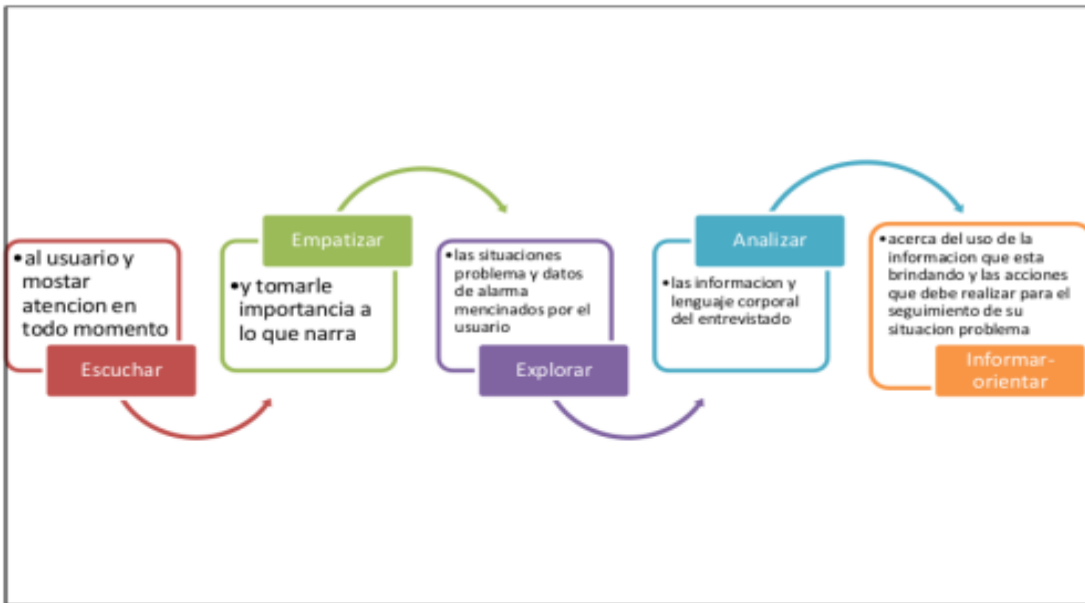
Algunos requisitos que debe satisfacer el entrevistador son los siguientes:

- Autoridad para realizar la entrevista, o apoyo (de líderes, autoridades, etc.) para llevarlo a cabo. - agudeza en la observación.
- Capacidad para escuchar, transcribir, seleccionar y condensar la información obtenida.
- Adaptabilidad a circunstancias, previstas e imprevistas (Reyna, C. & Alonso, E., en Castro, 2017:192).

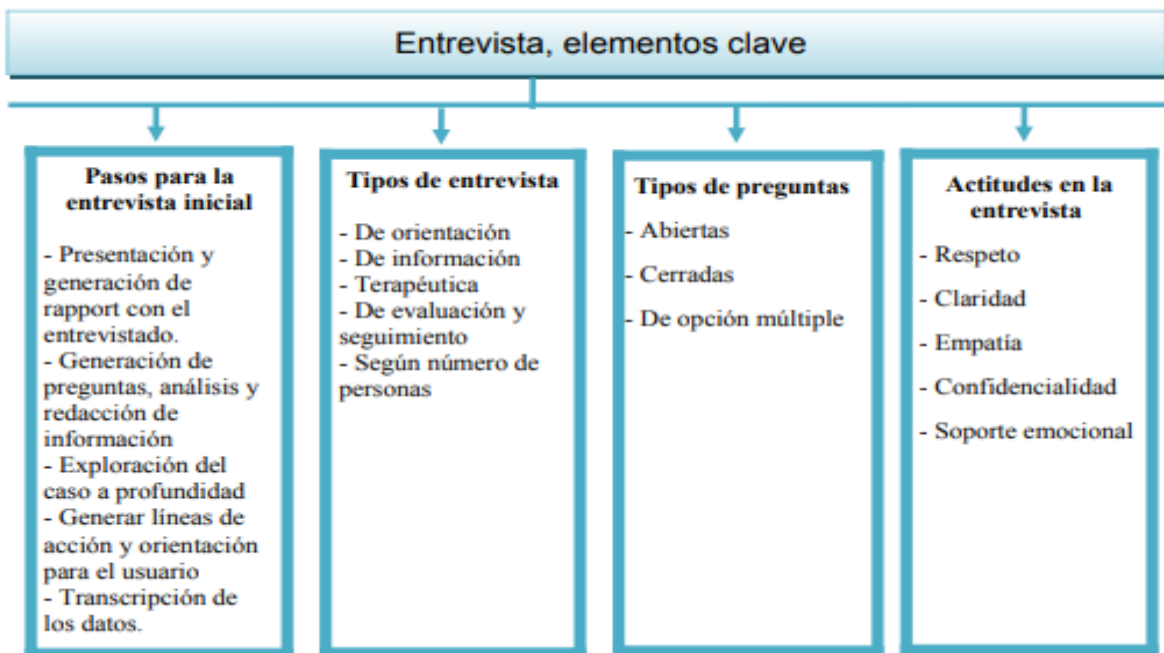
Se examinan puntualmente las tres fases de la entrevista en conjunto con las técnicas y acciones que se recomiendan llevar a cabo, como la cortesía y presentación al inicio de una entrevista, el rapport y la empatía durante todas las fases y la habilidad para escuchar, interpretar y transcribir como un acto de condensación de la información.

A continuación, se presenta un esquema sobre técnicas que fortalecen el proceso de la entrevista inicial.

**La caja de herramientas para entrevistas eficaces**



Finalizaremos este subtema con un esquema integral acerca del proceso de entrevista y sus elementos:

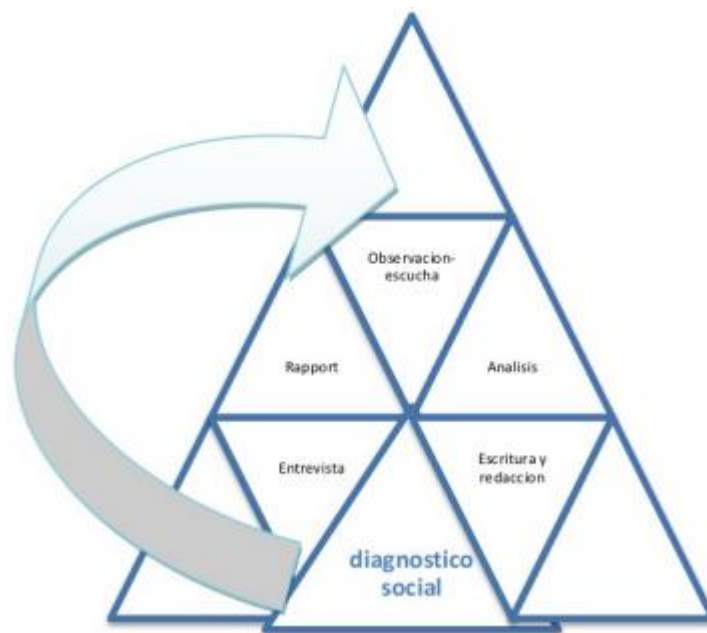


**1.1.2.5 La observación, análisis y escritura como pilares del Diagnóstico**

Continuando con el análisis de la visión instrumental y técnicas que fortalecen y dan sustento metodológico al Diagnóstico, en este eje temático abordaremos la importancia de generar observación, análisis durante el proceso de la entrevista y como estos elementos se plasmaran mediante la escritura en un Diagnóstico social.

Se definirá a la observación como “mirar minuciosamente y con detenimiento alguna situación, persona o contexto, para obtener conocimiento sobre su comportamiento y características” (Ávila, 2017:7), la observación y la técnica de la entrevista son procesos que van de la mano para la construcción de Diagnósticos sociales integrales, también el análisis de los hechos y/o usuarios será una técnica fundamental, definimos a esta última como “examen detallado y a profundidad de una cosa/persona/contexto/situación, para conocer sus características y cualidades y así extraer determinadas conclusiones”(Ávila, 2017:7).

En el siguiente grafico se muestran los elementos esenciales del Diagnóstico social:



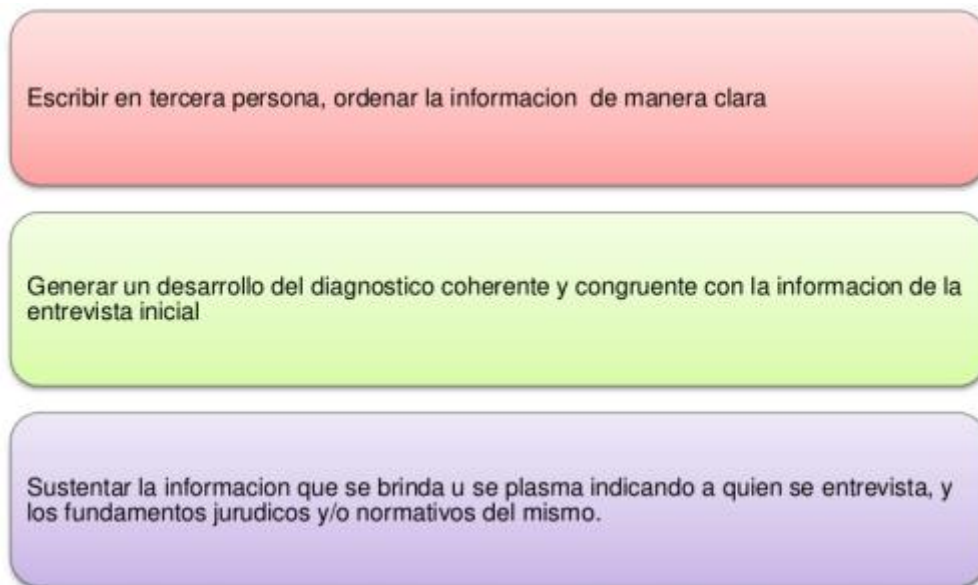
En el esquema anterior se presentan 5 elementos claves para la formulación y construcción de Diagnósticos sociales, iniciando con la entrevista como punto focal para obtener información, fortalecido con las técnicas de rapport, observación y escucha activa, análisis y escritura.

Una vez que concluye la etapa de entrevistar al usuario y/o familiar, “el trabajador social tiene en sus manos el total de la información, se enfrenta al problema de qué hacer con ella y cómo llegar a conclusiones relevantes’ (Aylwin, N., Jiménez, M. & Quesada, M., 1976:45), se podrá llegar a generar inferencias adecuadas a través de diversos tipos de análisis, los cuales se muestran en la tabla siguiente:

Niveles de análisis		
<b>Análisis descriptivo:</b> antes de intentar establecer relación, incluso hipotética, entre dos variables, o dos series de fenómenos, es preciso que éstos hayan sido descritos. Este es el primer	<b>Clasificación:</b> en este nivel se trata de distinguir las partes del todo, identificadas en la descripción, a algún nivel determinado. Esto exige el establecimiento de categorías que permitan	<b>Explicación:</b> una vez descrito un determinado fenómeno o realidad se puede pasar al nivel de la explicación. Los datos ya obtenidos permiten describir y clasificar una realidad. Luego debemos avanzar un paso

paso del análisis y en Trabajo Social al igual que en Ciencias Sociales muchos aspectos fundamentales se hallan a este nivel. Los trabajos descriptivos tienen enorme importancia porque sirven de base para poder pasar a otros niveles. De allí que no constituye un defecto el hacer descripciones cuando sólo se puede alcanzar este nivel.	clasificar. Cuando se clasifica es vital tener en cuenta el hecho de que en las categorías deben quedar ubicados todos los sujetos, datos o fenómenos sin excepción, y que ellas deben ser excluyentes.	más, y esto significa tratar de explicar el por qué esta realidad funciona así.
---	---	---

Otro punto focal es el adecuado ordenamiento de la información recaba en nuestra entrevista inicial a través de la redacción y escritura, en el siguiente grafico se retoman elementos centrales para la redacción de informes sociales.



La visión instrumental fundamenta teóricamente los Diagnósticos sociales, por ello es de suma importancia la creación de nuevos marcos epistémicos, en el siguiente eje temático abordaremos los elementos de la matriz de acción social desde el ciclo vital de la familia

(MACIF), como elementos centrales para construcción, y atención de casos en el ámbito de la salud-hospitalario.

### 1.1.2.6 La matriz MACIF como complemento del Diagnóstico

La matriz de acción social desde el ciclo vital de la familia (MACIF) fue creada con el fin de focalizar los riesgos y servicios a los que puede acceder un núcleo familiar según sus componentes, a través de la indagación de necesidades esenciales según su etapa evolutiva.

- **Definición:** es un instrumento para análisis socio médico y familiar, así como de enlace interinstitucional mediante canalizaciones dependiendo la naturaleza del caso.
- **Objetivo:** conocer los diversos riesgos medico sociales y canalizaciones institucionales según etapa del ciclo vital que curse el grupo familiar.
- **Uso:** en ambientes de la salud, así como para la sustentación de Diagnósticos sociales.

Etapa del ciclo vital	Funciones	Riesgos medico-sociales	Servicios institucionales
<b>Formación de la pareja. Etapa filial.</b>	En esta etapa se consolida la formación de la pareja, con miras a la construcción de una diada conyugal o llegada de los hijos, se fortalece la comunicación, así como relaciones con la familia extensa del otro/a, funciones de exploración de proyecto de vida en conjunto.	vida sexual sin protección Falta de educación sexual y de planificación familiar Enfermedades de transmisión sexual Embarazo de alto riesgo Oportunidades escolares, laborales precarias Violencia/abuso sexual Uso de alcohol y/o drogas	Fondo Jalisco al Fomento Empresarial -FOJAL. Incorporación a IMSS/ISSSTE/secretaria de salud Becas escolares Consultoría en planificación familiar
<b>Matrimonio</b>	En esta etapa la diada esta consolidada mediante unión libre o matrimonio, por lo que forman su propio núcleo familiar. Las funciones aquí serán el fortalecimiento de la comunicación, adaptación a estilo de	vida sexual sin protección Falta de educación sexual y de planificación familiar Enfermedades de transmisión sexual Embarazo de alto riesgo Oportunidades , laborales precarias	Fondo Jalisco al Fomento Empresarial -FOJAL. Incorporación a IMSS/ISSSTE/secretaria de salud. Consultoría en planificación familiar. Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores-

	vida en pareja y otras actividades de corresponsabilidad mutua en el hogar.	Violencia/abuso sexual Uso de alcohol y/o drogas	INFONAVIT. DIF, estatal para servicios asistenciales alimentarios, asesoría legal y terapia de pareja.
<b>Nacimiento o llegada de los hijos</b>	Este es un periodo de adaptación a un nuevo modus vivendi donde se centra la atención en el hijo(a), en sus cuidados, y crianza responsable y corresponsabilidad de ambos padres, la función primordial es crear un entorno saludable para el desenvolvimiento integral del menor	Embarazo no deseado Prematurez del niño(a) Esquema de vacunación incompleto Madre/padre soltero(a) Padres con baja escolaridad y precariedad económica Familia numerosa Violencia/abuso sexual Uso de alcohol y/o drogas Divorcio/separación	Fondo Jalisco al Fomento Empresarial -FOJAL. Incorporación a IMSS/ISSSTE/secretaría de salud. Consultoría en planificación familiar. Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores-INFONAVIT. DIF, estatal para servicios asistenciales alimentarios, asesoría legal y terapia de pareja. Guarderías (públicas o privadas). Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

<b>Ingreso de la familia a la escuela</b>	Esta etapa comprende de los 5 a los 10 años de edad de los hijos, sus funciones básicas es que los padres brinden un ambiente sano y proporcionen todos los elementos para un desarrollo óptimo, proporcionándoles comida, techo, cuidados y afecto así como educación escolar.	Esquema de vacunación incompleto Madre/padre soltero(a) Padres con baja escolaridad y precariedad económica Familia numerosa Violencia/abuso sexual Uso de alcohol y/o drogas Accidentes por descuido o abandono familiar Desnutrición/obesidad del infante Problemas de salud mental en infantes Problemas e bajo rendimiento escolar Divorcio/separación	talleres escuela para padres Fondo Jalisco al Fomento Empresarial -FOJAL. Incorporación a IMSS/ISSSTE/secretaría de salud. Consultoría en planificación familiar. Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores-INFONAVIT. DIF, estatal para servicios asistenciales alimentarios, asesoría legal y terapia de pareja. Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. SEP (ingreso del infante a la escuela) Becas para escolares
---	---	--	---

			Planes recreativos vacacionales para niños y niñas
<b>familia con hijos adolescentes Etapa intermedia</b>	Esta etapa comprende de los 11 a los 19 años de edad de los hijos, el rol de los padres será seguir proporcionando servicios para una subsistencia integral así como orientarlos en forjar su proyecto de vida propio a través de estudios de nivel superior. Esta etapa es de riesgos latentes en cuanto a alcoholismo, drogadicción o embarazos no planeados por lo que la comunicación en estos temas será clave para su adecuado desarrollo.	Madre/padre soltero(a) Padres con baja escolaridad y precariedad económica Familia numerosa Violencia/abuso sexual Uso de alcohol y/o drogas Accidentes por descuido o abandono familiar Desnutrición/obesidad del adolescente Problemas de salud mental en adolescentes Problemas e bajo rendimiento escolar Problemas de los hijos con ingresar al nivel educativo superior y medio superior Divorcio/separación	talleres escuela para padres Fondo Jalisco al Fomento Empresarial -FOJAL. Incorporación a IMSS/ISSSTE/secretaría de salud. Consultoría en planificación familiar. (padres e hijos) Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores- INFONAVIT. DIF, estatal para servicios asistenciales alimentarios, asesoría legal y terapia de pareja o familiar. Procuraduría de Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Escuelas primaria, secundaria y preparatoria (orientación vocacional) Planes recreativos vacacionales para adolescentes Becas y actividades a través del instituto jalisciense de la juventud Centros de integración juvenil

<b>Familia plataforma de lanzamiento</b>	Esta etapa se refiere a los hijos a partir de 20 años de edad, los hijos llegan a compartir funciones de estudiantes y empleados para aportar en el hogar. Empiezan a vislumbrar su propio proyecto de vida independiente. Las funciones de los padres son de orientación hacia el camino profesional y	Madre/padre soltero(a) Padres con baja escolaridad y precariedad económica Familia numerosa Violencia/abuso sexual Uso de alcohol y/o drogas Embarazo no planeado (hijas o hijos) Problemas de salud mental en el joven Problemas e bajo rendimiento escolar	Fondo Jalisco al Fomento Empresarial -FOJAL. Incorporación a IMSS/ISSSTE/secretaría de salud. Consultoría en planificación familiar. (padres e hijos) Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores- INFONAVIT. DIF, estatal para servicios asistenciales alimentarios,
--	---	---	---

	laboral así como apoyo cognoscitivo, la funciones de los hijos aportar económicamente en la medida de los posible para el desarrollo adecuado de los ingresos familiares	Empleo precario de hijos por baja escolaridad Problemas de los hijos con ingresar al nivel educativo superior y medio superior Divorcio/separación	asesoría legal y terapia de pareja. Escuelas primaria, secundaria y preparatoria (orientación vocacional) Becas y actividades a través del instituto jalisciense de la juventud Centros de integración juvenil
<b>Familia que envejece o en edad media</b>	En esta etapa la diada se encuentra en proceso de madurez y envejecimiento se van quedando poco a poco solos ya que los hijos van dejando el núcleo familiar para independizarse. Las funciones de la familia será prestar atención en el funcionamiento adecuado de su salud, para que no se compliquen enfermedades en los años siguientes, también podrán invertir más tiempo en recreación, y hobbies.	Aparición de enfermedades crónicas degenerativas y sus complicaciones Empleo precario o desempleo Familia numerosa Violencia/abuso sexual Uso de alcohol y/o drogas Problemas de salud mental en el adulto Depresión del adulto Divorcio/separación	Fondo Jalisco al Fomento Empresarial -FOJAL. Incorporación a IMSS/ISSSTE/secretaría de salud. Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores-INFONAVIT. DIF, estatal para servicios asistenciales alimentarios, asesoría legal y terapia de pareja. Centros de integración juvenil

<b>Familia anciana (nido vacío) Periodo terminal de la familia (Quintero, 1997)</b>	La diada o el progenitor se han quedado solos, con visitas ocasionales de hijos y nietos, sus funciones predominantes deben ser el cuidado de su salud, y actividades ocupacionales. En esta etapa deberá de identificar sus redes de apoyos familiares e institucionales para el caso que lo necesiten.	Aparición de enfermedades crónicas degenerativas y sus complicaciones Empleo precario o desempleo Familia numerosa Violencia/abuso sexual Uso de alcohol y/o drogas Problemas de salud mental en el adulto Depresión del adulto Invalidez Pérdida de uno de los cónyuges Hospitalización prolongada Abandono familiar Demencia senil	Incorporación a IMSS/ISSSTE/secretaría de salud. Afore (pensión) Centro metropolitano del adulto mayor DIF estatal para apoyos en especie y recreativos Terapia ocupacional Asesoría legal par elaboración de testamento Asociaciones de teratología y/o cuidados paliativos
---	--	---	--

		Bajos ingresos económicos por no estar activo trabajando	
--	--	--	--

La matriz analizada anteriormente permitirá conocer a profundidad los casos y generar una adecuada referencia o canalización a otra dependencia en caso de que la naturaleza del problema así lo requiera, aborda los riesgos medico sociales más comunes que sufrirá el



núcleo familiar según cada ciclo cursado y en contra parte las instituciones que apoyaran para el acompañamiento o posible disolución de las crisis presentadas, esto se podrá generar desde la metodología de caso, a través de las líneas de acción de educación para la salud, e investigación social avanzada en ámbitos hospitalarios.

Para ello se debe generar una jerarquización de necesidades a fin de facilitar la intervención de trabajo social se consideran los siguientes criterios para la jerarquización de las actividades:

- Considerar la estructura y composición de la población de la que será responsable trabajo social en cuanto a la atención social se refiere (porcentaje de población de cada grupo de edad y sexo).
- Tomar en cuenta los motivos de demanda de atención médica más frecuentes y la morbilidad por padecimientos transmisibles y no transmisibles o los motivos de egreso hospitalario según sea el caso.
- La posibilidad de intervenir sobre los factores socio culturales que estén incidiendo en los principales problemas de salud identificados en la unidad (Diagnóstico de salud), de acuerdo a los programas integrados de salud.
- Las características socio culturales de la población relacionada con los principales motivos de demanda de atención médica.
- La existencia generalizada entre la población de estilos de vida inadecuados relacionados con los principales motivos de demanda de servicios de atención médica o egresos hospitalarios.
- Existencia de condicionantes psicosociales en la población usuaria que inciden en la saturación o sobredemanda de algunos servicios o con la ausencia de demanda de servicios por grupos de alto riesgo. Fuente: IMSS,2002:31.

Jerarquizar necesidades y acciones según la naturaleza del caso que estemos abordando será un punto clave de la metodología para elaborar Diagnósticos sociales, tema que desarrollaremos a continuación.

### **1.1.2.7 Metodología para la elaboración de Diagnósticos sociales**

El siguiente eje temático es fundamental en la construcción de nuestro texto, puesto que examinaremos las dimensiones y elementos que debe contener un Diagnóstico social y que se deben preguntar en un primer momento en la fase de la entrevista con el usuario.

En ese sentido, en su texto Diagnóstico social e intervención herramienta informática para el trabajo social, el Gobierno Vasco refiere que: “las dimensiones que debe incluir el Diagnóstico social son las siguientes: situación económica; situación vivienda; ocupación/trabajo; formación académica/capacitación profesional; escolarización; relación convivencial personal y familiar; organización de la vida cotidiana; información recursos; salud-discapacidad-dependencia; competencias habilidades sociales; ajuste psicoafectivo; aceptación social; participación y relaciones sociales” (Vitoria-Gasteiz, 2009 :104-105).

En el contexto mexicano, avocándonos a un campo especializado como el de la salud pública, Ávila (2020) menciona que los instrumentos esenciales en esta área son las notas de trabajo social y los estudio médico sociales, los cuales contienen un Diagnóstico social que toma en cuenta que:

Los estudios médico sociales son investigación con más profundidad, los cuales deben contener:

- Datos del usuario: nombre, edad, originaria y residencia actual, tipo de aseguración, escolaridad, estado civil.
- Diagnóstico médico de envío: factores de riesgo (uso de alcohol, drogas, tabaco, violencia).
- Estilo de alimentación y ejercicio.
- Datos familiares: cónyuge, hijos, en caso de tener.
- Datos económicos: ingresos y egresos.
- Condiciones del hogar: composición de la vivienda.
- Datos de localización: donde se incluyan 3 números telefónicos, dirección actualizada y correo electrónico.

Así como un Diagnóstico social del paciente donde se manifieste la posición del paciente hacia su enfermedad, También se incluirá un Diagnóstico social de la familia, donde se describan los siguientes datos:

- Clasificación familiar.
- Tipo de familia.
- Subtipología.
- Comunicación intrafamiliar.

- Ciclo vital que cursa.
- Crisis familiar que presenta.
- Clasificación socioeconómica según las reglas AMAI.

También se incluirá un plan de tratamiento social donde se describan acciones de seguimiento para la recuperación y vigilancia del estado de salud del paciente. Así mismo se hará referencia de la coordinación institucional que se genere si el paciente necesita apoyo especializado, e identificar las técnicas e instrumentos de trabajo social utilizados” (Ávila, 2020:33-34).

Desde estas dos perspectivas podemos encontrar comunes denominadores en la recolección de datos para la construcción de Diagnósticos sociales, como los datos del usuario, datos familiares y económicos. Aunado a las habilidades para entrevistar se debe tener también empatía para mitigar y anestesiar las preocupaciones de los familiares de pacientes/usuarios, así como excluir prejuicios por clase, religión, etnia, preferencias sexuales o discapacidades. Del mismo modo se debe promover la participación del paciente y la familia en la resolución del problema, identificando las causas y posibles líneas de acción para contrarrestar la problemática o carencia actual.

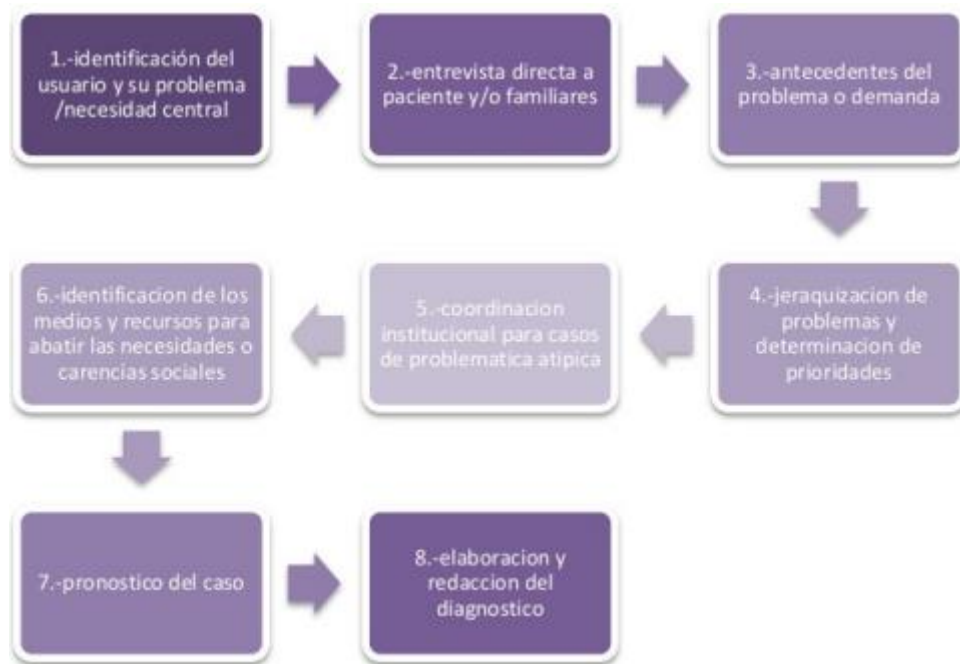
Abonando a la línea generada anteriormente se presenta el siguiente ordenador gráfico:

<b>Caracterizarias de los Diagnósticos sociales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informa sobre los problemas y necesidades existentes, en el ámbito, area o sector en donde se ha realizado el Diagnóstico.</li> <li>- Responde al por que de esos problemas, intenta comprender sus causas y efectos, asi como sus condicionamientos apuntando posibles tendencias.</li> <li>- Identifica recursos y medios para actuar según el tipo de ayuda o atención necesaria determina prioridades de intervención de acuerdo a criterios científicos-técnicos.</li> <li>- Establece estrategias de acción, con el fin de responder a los cambios de comportamiento de las variables.</li> <li>- Da cuenta de los factores que pueden aumentar la factibilidad de dicha intervención.</li> </ul>

Desde nuestra perspectiva el Diagnóstico es un instrumento y técnica, que sintetiza, conceptualiza e interpreta, las necesidades y problemáticas sociales a través de la exploración de su génesis, y causas, así mismo aporta los elementos clave necesarios para

la explicación de la realidad socio-familiar, así como la transformación de las problemáticas que presente cada caso, su objetivo principal es conocer a profundidad los elementos centrales de la problemática y dinámica familiar así como los recursos existentes para dar término a una determinada dificultad social.

En el siguiente ordenador grafico se muestra el proceso metodológico para la construcción de Diagnósticos sociales:



<b>Proceso metodológico para la construcción de Diagnósticos sociales</b>
<p><b>1. Identificación del usuario y su problema /necesidad central</b>, se identifica a paciente según sus características y área de donde solicita apoyo, si es un paciente desconocido sin identificaciones realizar búsqueda de identidad a través de otras instituciones.</p>
<p><b>2. Entrevista directa a paciente y/o familiares</b>, si el paciente está en condiciones de ser entrevistado(a) realizar el primer acercamiento con el o el familiar acompañante generando empatía y rapport para que la comunicación sea fluida y se puedan obtener la suficiente información para el Diagnóstico social.</p>
<p><b>3. Antecedentes del problema o demanda</b>, es necesario hacer un análisis histórico de la problemática y así saber si es algo recurrente y si se han generado acciones para erradicar la situación, así mismo se podrá conocer a profundidad la historia del paciente/usuario.</p>
<p><b>4. Jeraquización de problemas y determinación de prioridades</b>, al conocer la historia, datos del paciente y generalidades del caso tras la primer entrevista</p>
<p><b>5. Coordinación institucional para casos de problemática atípica</b>, cuando un caso requiera el</p>

apoyo de otra institucional por sufrir violación de derechos humanos, probable violencia y/o abuso sexual, autolisis, abandono en menores, o adultos mayores, entre otros será necesario el trabajo en conjunto para atacar integralmente el problema.

**6. Identificación de los medios y recursos para abatir las necesidades o carencias sociales,** será preciso detectar la disposición del paciente y la familia para abatir la problemática social que cursan, así como identificar sus redes de apoyos sociales e institucionales para su evolución favorable cuando dejen la institución.

**7. Pronóstico del caso,** se analiza la construcción de escenarios posibles dependiendo de la naturaleza del problema y apoyada esta moción de los datos otorgados en la entrevista inicial, se indican las posibles consecuencias si el problema no es atendido, así como los beneficios si el problema es atendido adecuadamente en tiempo y forma.

**8. Elaboración y redacción del Diagnóstico,** teniendo todos los elementos de la entrevista con el usuario y/o familiar y el conocimiento a profundidad del caso, haber realizado la coordinación institucional en caso de requerir y basado en los, lineamientos y normas institucionales pertinentes se comienza con la redacción del Diagnóstico social el cual puede apoyarse del *esquema integral para análisis socio-familiar-ESI AFAM* (ver Ávila, G. 2018, Abordajes instrumentales para el estudio y análisis de la familia en Trabajo Social. Recuperado de [http://www.margen.org/suscri/margen90/avila\\_90.pdf](http://www.margen.org/suscri/margen90/avila_90.pdf))

Y así tener una exploración mas concienzuda, según la institución podrá variar el formato o acomodo de los datos que debe llevar el estudio socio-familiar o Diagnóstico social.

Para finalizar mostramos algunas características importantes para llevar a cabo Diagnósticos sociales:

- El Diagnóstico como una fase o momento de los métodos de intervención social. ◦ Como una forma de utilizar los resultados de una investigación aplicada para posteriormente entrar a la acción.
- Unidad de análisis y síntesis de una situación-problema.
- Nunca es algo totalmente terminado, es una “Instrumento abierto”, es decir, en todo momento puede ser fortalecido de acuerdo a la situación que se está atendiendo.
- Adquiere un valor significativo a medida en que se hace una adecuada contextualización en la identificación de situación-problema ya detectada. (Castro, 2017:79)

Para continuar con el estudio de los ejes temáticos se abordará la importancia de la derivación y canalización institucional como punto complementario a los Diagnósticos sociales.


### 1.1.2.8 La coordinación y canalización institucional para casos especiales


La coordinación y enlace institucional es una de las acciones clave y prioritarias dentro de la praxis y ejercicio profesional del trabajo social, se debe tener la habilidad para detectar casos con problemática especial y su trasfondo, para ello se realiza entrevista directa, y Diagnóstico del caso y se deriva y/o se pide apoyo a otra institución para que estudien las múltiples variables de la problemática, para ello es fundamental tener directorios especializados en trabajo social, ya que éste:

“ofrece una estructura que cubre las necesidades de este profesional, en la búsqueda de alternativas, sea de instituciones gubernamentales; servicios de particulares; o de organizaciones sociales, sin fines de lucro; cuya finalidad sea la de brindar atención a la población que requiera de atención ante los problemas y/o necesidades sociales, que aquejen a la ciudadanía.” (Yáñez., 2018 :159).

Por su parte Ávila (2020) refiere que “Los directorios institucionales son una herramienta fundamental para, los trabajadores sociales en todas las instituciones, estos son una lista con una determinada estructura de datos telefónicos, ubicación, servicios que se ofrecen, y responsables para así canalizar a los usuarios a una atención especializada si así lo requieren” (Ávila, 2020:41).

A continuación se muestra en el siguiente ordenador grafico un ejemplo de elaboración y acomodo de un directorio de canalización en trabajo social:

Directorio de canalización institucional					
Nombre de la institución	Dirección	Teléfono y horario	Servicio que brinda y requisitos para obtener el servicio	Responsable de trabajo social	Rutas de acceso
1. DIF León 	Plaza Revolución 107 col. San Juan de Dios	(477) 2156300	Centro gerontológico, centro especializado en estimulación múltiple, asistencia jurídica, centros de convivencia supervisada, atención y prevención de la violencia.	Varios(as)	R-08, R-20

<p>2. Instituto Municipal de las mujeres</p> 	<p>Avenida Olímpica 1603, esquina calle Tula Colonia Agua Azul</p>	<p>(477) 311 18 32, 712 29 29 y 712 57 95  Lunes a viernes 8:30 a.m. a 4:00 p.m.</p>	<p>Promueve el ejercicio de los derechos humanos de las mujeres  Erradica las desigualdades, evitar la violencia y la discriminación  Promueve políticas públicas con enfoque de género</p>	<p>Lic. T.S. Marisol Jiménez</p>	<p>R-74, RX-04, R-37</p>
--	--	--	---	----------------------------------	--------------------------

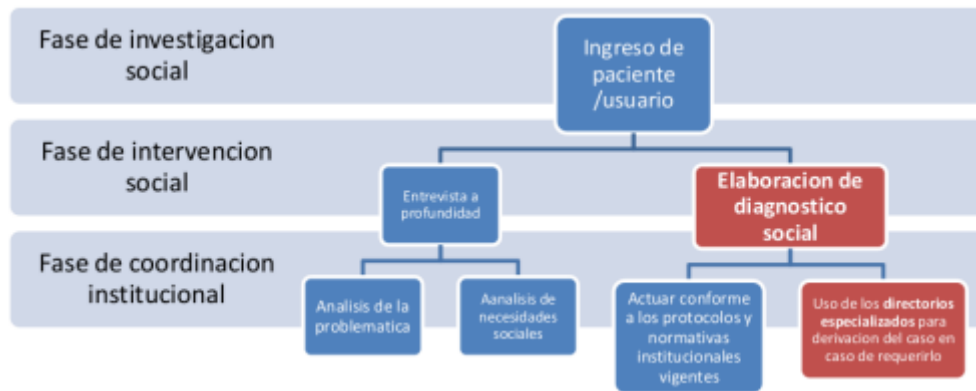
El esquema anterior muestra un ejemplo de un directorio institucional, se recomienda que se inicie por orden alfabético para una localización más eficaz de las organizaciones a donde se derivara a los usuarios para un tratamiento complementario, así mismo es de suma importancia brindarles horarios y días de servicio, así como las vías de acceso para que puedan acudir y no se quede su proceso incompleto por falta de información.

Para la creación de estos directorios especializados se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

<p><b>Estructura básica de un Directorio Especializado de Trabajo Social</b></p>
<p><b>1. Estructura externa.</b> Se compone de rubros, basados en indicadores que requerimos para la atención de algún problema y/o necesidad social, como es la búsqueda de algún tipo de alternativa de prevención, atención o solución, que deviene del Diagnóstico de alguna problemática social, en cualquiera de sus metodologías que aplica el profesional en Trabajo Social, en su ejercicio profesional, la cual lleva por nombre: <i>Clasificación de Instancias de Atención Social</i>, y por siglas <i>C.I.A.S.</i></p>
<p><b>2. Estructura interna.</b> El formato de registro permite considerar los datos más importantes que debe de contener el Directorio, pero queda al libre albedrío retomar aquello que les sea de beneficio práctico.</p>
<p><b>3. Búsqueda de Investigación.</b> Un Directorio Especializado de Trabajo Social, habrá de cumplir con cuatro objetivos: búsqueda, integración, consulta y actualización de la información.</p>

Los tres elementos enlistados en la tabla anterior serán fundamentales para la creación de directorios institucionales y permitirá adecuadamente la integración de instituciones, organizaciones, asociaciones civiles y empresas que coadyuven a la resolución y/ atención de las necesidades sociales.

Para finalizar este eje temático se muestra algunos elementos que integran la importancia del conocimiento de las instituciones y su adecuada derivación.



### 1.1.3 Planificación

Realizado el Diagnóstico de una realidad, se llega a un nivel de conocimiento que permite fundamentar la acción racional.

Se cuenta con una descripción de las variables significativas (aspectos del problema) en relación al contexto, con una especificación de los recursos y con las proyecciones realizadas que permiten estimar el comportamiento futuro de las variables.

Por lo tanto, estamos en condiciones de iniciar la etapa de Planificación.

Planificar significa estructurar racionalmente una acción futura fijando objetivos; seleccionando alternativas y diseñando programas y proyectos. La planificación tiene su origen en la Política Social y en los Planes de desarrollo; la programación es parte del proceso de planificación.

**Los instrumentos de la Planificación son:**

**El plan:** es una forma de ordenamiento superior con perspectivas de totalidad respecto del conjunto económico, social y se formulan generalmente y mediano plazo.

**El Programa:** conjunto coordinado de proyectos que se orientan a realizar los objetivos del plan en un periodo determinado.

**El Proyecto:** es la unidad mínima del proceso de planificación. Conjunto de actividades complementarias y necesarias para alcanzar uno o varios objetivos.

**La etapa de planificación comprende dos pasos:**

- a) **Planteamiento y formulación de objetivos:** implica establecer las características de la situación final que se espera alcanzar. Teniendo información



suficiente y completa, se podrá determinar los objetivos que se espera lograr de acuerdo con la orientación que se dará al cambio. (Qué queremos cambiar y en qué sentido se espera cambiar).

### **Requisitos para la formulación de objetivos:**

**Para formular los objetivos debemos tener en cuenta que estos deben ser:**

- **Adecuados:** porque deben expresar de manera clara y precisa lo que se quiere conseguir.
  - **Realistas:** es necesario comparar objetivos con recursos y medios contados porque de esa manera asegurará su cumplimiento.
  - **Oportunos:** deben aclarar cuándo se pretende conseguir y orientarse hacia la atención de problemas vigentes.
  - **Mesurables:** deben ser susceptibles de ser evaluados.
  - **Alcanzables:** deben plantearse teniendo en cuenta lo que es posible lograr, evitando el idealismo.
- b) **Elaboración de Planes y Programas:** supone determinar el modo en que se concretarán los cambios propuestos de acuerdo a las demandas de la realidad, es decir, la forma en que se pondrán en marcha las acciones que harán posible el logro de los objetivos.

Los planes combinan racionalmente los objetivos con los recursos disponibles para lograrlos, determinando los medios que se van a emplear para desarrollar la acción en un periodo determinado de tiempo, lugar y con un sujeto de atención o población usuaria.

Para lograr una mayor efectividad en la elaboración de los planes y programas es importante:

- Identificar y ubicar con claridad el objeto de intervención y los objetivos que se esperan alcanzar respecto al mismo.
- Establecer específicamente las formas en que se realizará el acercamiento a los objetivos (estrategias y actividades que se desarrollarán) así como las técnicas y recursos que se emplearán para el fin.
- Precisar los periodos de tiempo y lugar en que se realizarán todas y cada una de las actividades propuestas.

**Finalmente, para que un plan, programa o proyecto tenga precisión debe responder a las siguientes preguntas:**

- ¿Qué? --- Vamos a hacer.
- ¿Por qué? --- Objetivos porque lo vamos a hacer.
- ¿Para qué? --- Metas.
- ¿A quién? --- quienes son los beneficiarios, a quienes están dirigidas las actividades.
- ¿Cómo? --- cómo logramos los objetivos.
- ¿Cuándo? --- fecha, hora de cada una de las actividades.
- ¿Dónde? --- lugar donde se va a realizar.
- ¿Con qué? --- los recursos (financieros, materiales, logísticos, etc.).
- ¿Quién? --- los responsables de cada tarea y actividad.



#### **1.1.4 Ejecución**

Es la etapa del proceso de intervención que implica llevar a la práctica lo programado. Sus instrumentos son:

- **Administración:** Proceso que tiene por finalidad guiar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo humano hacia la obtención de los objetivos fijados. Implica coordinar los recursos disponibles a fin de aprovecharlos en la mejor forma posible.
- **Organización:** Es la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas en función del logro de un objetivo determinado.
- **Dirección:** Implica facilitar la interacción del grupo para alcanzar el logro del objetivo, para lo cual es especialmente importante la comunicación, sobre todo para la toma de decisiones correctas.
- **Control o Seguimiento:** El cumplimiento de los programas supone el desarrollo de una secuencia de las acciones que debe ser evaluado en base a instrumentos y criterios establecidos de ante mano.

#### Requiere:

- ✚ Capacidad de gerenciar.
- ✚ Desarrollo de liderazgo.

#### Habilidad para:

- ✚ Determinar los indicadores para el seguimiento.
- ✚ Traducir esos indicadores en instrumentos.
- ✚ Proponer los ajustes al programa o proyecto.



### I.1.5 Evaluación

Aplicación sistemática de procedimientos para comprobar el logro de los objetivos, el impacto y los resultados de las acciones con la finalidad de mejorar aquella que se halla en marcha.

Comprende además la valoración de los medios, procedimientos, técnicas e instrumentos empleados.

#### Objetivos de la evaluación:

- ✚ Medir el grado de idoneidad, efectividad, eficiencia de un programa o de un servicio.
- ✚ Idoneidad: capacidad del programa o servicio para resolver el problema que lo originó.
- ✚ Efectividad: capacidad de las actividades y tareas para alcanzar sus objetivos y metas.
- ✚ Eficiencia: índice de productividad; relación entre bienes y servicios finales y los insumos requeridos para su producción.

#### Aspectos:

- a) El Resultado: identificación completa del grado y la naturaleza del logro en relación al objetivo trazado. Esta evaluación es gradual y paulatina.
- b) El Impacto: efecto y/o reacción que el resultado obtenido produce en el Trabajador Social y su equipo y en la población usuaria.

#### Tipos de evaluación:

##### Según el instante en el que se aplica:

- a) Evaluación ex-ante: se aplica antes de la ejecución. Mide ventajas y desventajas de un plan, programa o proyecto. Para ello: compara beneficios y costos para determinar la implementación, postergación o rechazo del plan, programa o proyecto.
- b) Evaluación concurrente o durante: se realiza en forma permanente durante la ejecución. Implica: análisis de carácter técnico para detectar dificultades o desfases. Se le conoce como seguimiento, control y monitoreo.

c) Evaluación ex-post: su objetivo final es medir resultados, procesos y dificultades. Se efectúa al finalizar el programa o proyecto.

Su cumplimiento permite:

- ✚ Conocer resultados y beneficios.
- ✚ Verificar el cumplimiento de metas, actividades.
- ✚ Constatar la pertinencia o no de los métodos empleados de acuerdo a los objetivos.

### Según la procedencia de los evaluadores:

- ✚ Evaluación interna.
- ✚ Evaluación externa.
- ✚ Evaluación mixta.

### Según la naturaleza de lo que se evalúa:

- a) Evaluación de necesidades: permite fundamentar el plan, programa o proyecto.
- b) Evaluación de resultados y de impacto.
- c) Evaluación de los medios que se emplean: Procedimientos, técnicas, instrumentos.

### ¿Cómo evaluar?

- ✚ Identificar las variables o aspectos a evaluar.
- ✚ Seleccionar los indicadores de evaluación (que se traducirán en preguntas).
- ✚ Determinar los medios o instrumentos de evaluación. (Mi trabajo social es social, s.f.)



## UNIDAD II

## EL PROCESO DE REFLEXIÓN Y LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN PROFESIONAL

### 2.1 El pensamiento complejo

El pensamiento complejo es un conjunto de habilidades mentales que nos permiten realizar acciones avanzadas, como por ejemplo comprender conceptos, generar ideas originales, utilizar la lógica y descomponer problemas en sus partes más sencillas. Se trata de un tipo de pensamiento fundamental para conseguir el éxito en muchas áreas distintas, y está muy relacionado con la inteligencia.

Las personas con una gran capacidad de desarrollar pensamiento complejo suelen ser buenas entendiendo las bases de distintas ideas y conceptos. También son capaces de encontrar la relación entre información proveniente de diferentes fuentes; y generalmente tienen buena imaginación, se les da bien crear y defender argumentos en base a la evidencia.

Por el contrario, las personas con dificultades en esta área suelen tener problemas para entender nuevas ideas y conceptos sin ayuda o mucho esfuerzo. Además, generalmente les cuesta más «leer entre líneas» y realizar inferencias. Debido a ello, tienden a depender de sus conocimientos ya existentes en lugar de intentar desarrollar nuevas ideas o formas de pensamiento.

Sin embargo, al igual que ocurre en muchos otros ámbitos, el pensamiento complejo es algo que se puede entrenar. Por otro lado, factores como los conocimientos de cada persona sobre un área determinada, o su nivel de interés en la misma, pueden influir en gran medida en su capacidad para utilizar esta habilidad en ese ámbito.

El concepto de pensamiento complejo se contrapone a la visión tradicional de los procesos de la mente como lineales y simples. Edgar Morin lo describió como una habilidad interdisciplinar, fundamental para todos los ámbitos en los que se necesita relacionar información aparentemente independiente o comprender y resolver problemas complejos.

#### 2.1.1 Razonamiento básico

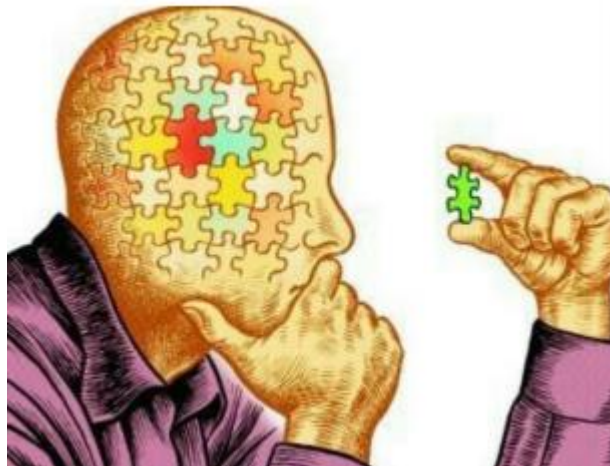
El razonamiento básico se basa en el conjunto de conocimientos e información que hemos adquirido a lo largo de nuestra vida, a través de las experiencias que hemos vivido, la cultura

en la que estamos inmersos, nuestras creencias, las reglas sociales de nuestro entorno y los modelos en los que nos fijamos.

A partir de todos estos conocimientos, el razonamiento básico se encarga de realizar una serie de funciones sencillas que permiten manipularlos. Entre las más importantes están las de memorizar, recordar y aplicar de manera lineal todas aquellas ideas que se han adquirido previamente.

Además, el pensamiento básico también nos otorga la capacidad de metacognición; es decir, la habilidad para darnos cuenta de lo que sabemos y lo que no. Esto es muy importante para poder mejorar nuestros procesos de razonamiento y para adquirir nueva información en los momentos en que nos haga falta.

A pesar de que el razonamiento básico es el más sencillo de los tres tipos, está en la base del pensamiento complejo; y dominar sus componentes es fundamental para poder utilizar los otros dos tipos de razonamiento de forma efectiva.



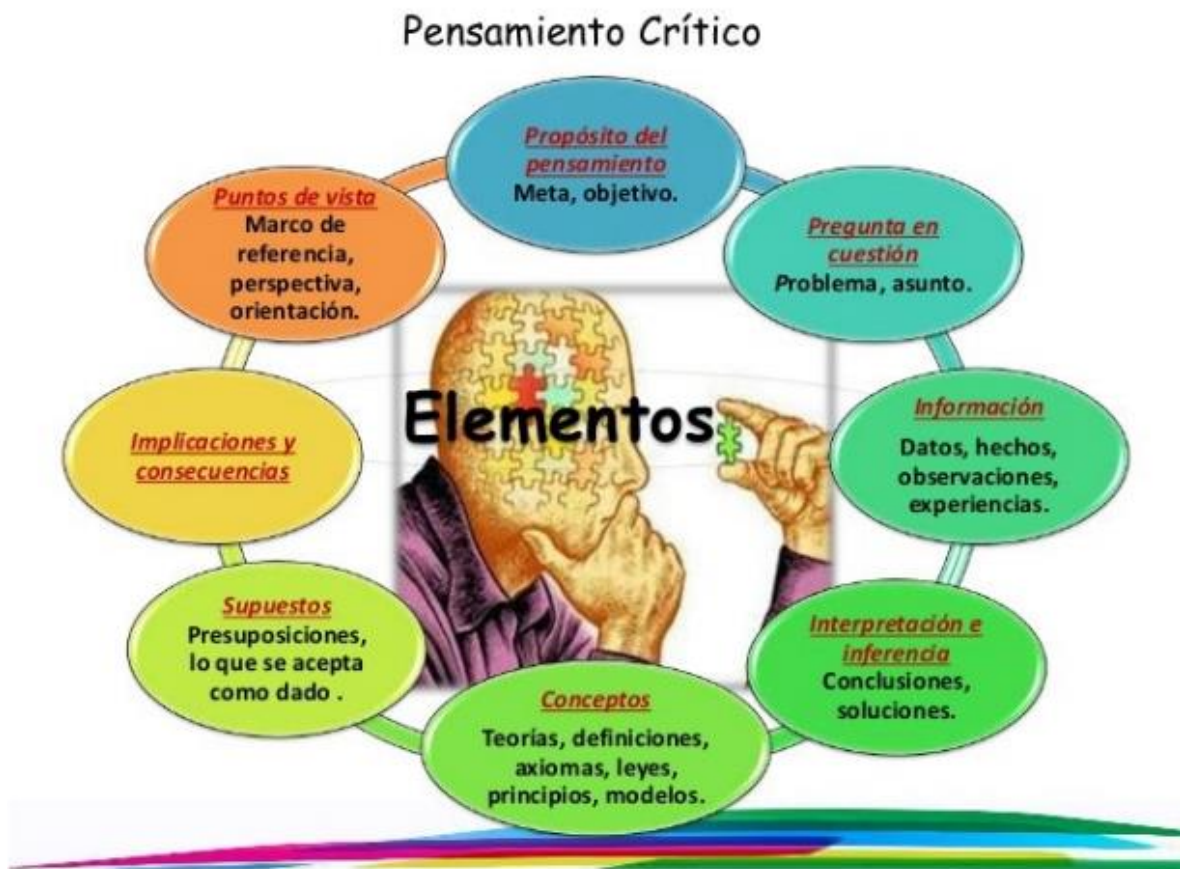
### 2.1.2 Razonamiento crítico

La segunda habilidad que conforma el pensamiento complejo es el razonamiento crítico. Se trata de un conjunto de herramientas que, en lugar de servir para adquirir nuevos conocimientos como ocurre con el básico, se utilizan para reorganizar todas las ideas ya presentes en nuestra memoria.

Así, con el razonamiento crítico podemos replantearnos aquello que ya conocemos y encontrarle nuevas aplicaciones, de tal manera que nos sea más útil que simplemente

manipulándolo en la forma en que lo memorizamos por primera vez. Se trata, por lo tanto, de un proceso más complejo y difícil de llevar a cabo que el razonamiento básico.

Pero, ¿cómo funciona el razonamiento crítico? Sus principales funciones son analizar el conocimiento que ya hemos adquirido previamente, encontrando así patrones, descubriendo las ideas principales y clasificando la información; evaluar todo lo que hemos aprendido; y realizar conexiones entre los distintos datos que tenemos en la mente, utilizando para ello la lógica, la deducción y la inducción.



### 2.1.3 Razonamiento creativo

El último nivel del pensamiento complejo engloba todas aquellas habilidades que se utilizan para crear nuevos conocimientos a partir de todos los que se han adquirido previamente. Se trata de un conjunto de herramientas muy complicadas de utilizar, y que generalmente es necesario practicar antes de poder dominarlas por completo.

El razonamiento creativo parte de la base del conocimiento puro adquirido mediante el pensamiento básico, o el que hemos reorganizado con el crítico. A partir de aquí, se utilizan



habilidades como la sintetización, la elaboración, la creatividad o la imaginación para desarrollar nuevas ideas, formas de pensar y conceptos.

Todos los conocimientos creados a partir del razonamiento creativo deben ser evaluados más tarde mediante el crítico. Además, se ha descubierto que para desarrollar este tercer nivel es necesario tener un gran dominio de los otros dos. Muchos expertos están de acuerdo en que estas habilidades son las que conforman realmente el pensamiento complejo. (Puerta, s.f.)



#### 2.1.4 El Trabajo Social desde el paradigma de la complejidad

La práctica del trabajo social, orientada a reflexionar previamente sobre el objeto de intervención, supone un replanteamiento y revisión de la mayoría de las formas de hacer que han predominado hasta el momento, a la vez que un reconocimiento de dichas formas. Pues son ellas las que con sus distinciones han facilitado definiciones cada vez más exhaustivas y precisas. También han contribuido a incrementar la diversidad de un objeto social que se presentaba, en sus orígenes, como bastante homogéneo.

El trabajador social, como observador, ha de contar con cuatro niveles para realizar sus distinciones, que son las que influyen de diferente manera en los resultados:

- ✚ **1er.nivel: Percepción.** Supone recibir informaciones a partir del procesamiento de las señales percibidas por los sentidos.
- ✚ **2º nivel: Representación.** Supone imágenes formadas por las evocaciones de viejas percepciones. Necesita un tiempo para su formación.

- ✚ **3er. nivel: Consciencia.** Supone sentir, pensar, querer y obrar con conocimiento de lo que se hace. Es un estado más profundo que las representaciones y es más duradero en el tiempo.
- ✚ **4º nivel Identidad.** Conlleva una diferencia y una singularidad, aun pareciéndose a los otros, aun siendo igual a los otros, debidas a la consciencia colectiva. Es mucho más difícil de cambiar que los otros tres niveles anteriores.

Hasta ahora, las ciencias humanas y sociales habían estudiado la conducta del hombre, con el objetivo, la mayor parte de las veces, de modificarla. Con ello pretendían cambiar las representaciones y, a partir de ahí, se esperaba que cambiasen, mucho después, también la consciencia y la identidad.

A partir de ahora, proponemos que se puede cambiar la representación, y con ello, el comportamiento. Pues es evidente que el hecho de conocer supone cambio y por eso las nuevas teorías del conocimiento (segunda cibernética) significan una nueva representación del mundo, alejada de la máquina trivial en la que se podían controlar las respuestas que daba la máquina. La nueva máquina es del tipo no trivial y no son controlables las respuestas, además aprende en el juego relacional que establecemos con ella. La diferenciación entre observador y observado no existe tan nítidamente como en la primera cibernética y, además, el tiempo es irreversible, no es posible volver atrás.

A nosotros nos parece que, para buscar como meta un cambio en la percepción cognitiva-afectiva del trabajador social, con un modelo de pensamiento circular frente a un modelo de pensamiento lineal -para que pueda organizar las informaciones desde una perspectiva global- se debe considerar como importante la síntesis de las informaciones y la visión del conjunto del sistema, dejando en un segundo plano obtener muchas informaciones.

En la relación trabajador social-cliente es conveniente tener en cuenta cómo se dan las interacciones entre ambos porque, de su identificación y aceptación por ambas partes, va a depender que los resultados sean los que se persiguen. Si no se cuenta, como suele ocurrir a menudo, con las relaciones que se establecen en la realización de la entrevista, podemos no ver las perturbaciones que se producen en el proceso de prestación de la ayuda. Los problemas que planteamos como si pudieran ser solucionados, de alguna manera, igual que un problema matemático, suponen un tipo de representación que hace que el problema sea consecuencia del propio planteamiento. Mientras que si lo que hacemos es admitir que, en

cada momento, lo que existen son dilemas (bifurcaciones según Prigogine), con varios caminos a seguir, de tal manera que no podemos dejar de hacernos responsables de las elecciones que realizamos, nuestras percepciones de las cosas van a cambiar también.

Para el trabajo social este planteamiento es muy importante, porque es el trabajador social quien, casi siempre, construye, busca o identifica los problemas a los que pretende hacer frente. Lo cual hace imprescindible reflexionar sobre el porqué de los propios intereses en el planteamiento de cada problema; pues de las formulaciones que se realicen van a depender la mayor parte de ellos. Por eso es importante hacer responsable de la intervención, desde su comienzo hasta su final, al profesional que la lleva a cabo.

Nuestras propuestas, que buscan una nueva reconceptualización de la práctica profesional, suponen para el trabajo social, además de “nuevas formas de hacer” sobre las que queremos dar un avance en este artículo, considerar al trabajador social y al cliente como sujetos, actores, a los que podemos hacer responsables de las relaciones que establecen entre ellos, y con los demás. Desde el lenguaje y desde las emociones que son con las que nos afectamos mutuamente.

### **2.1.5 Exposición de ideas para la intervención del trabajador social**

La búsqueda de una identidad profesional por parte de los trabajadores sociales, se debe a la multiplicidad de identidades profesionales que son posibles. Esto origina una mayor complejidad e incertidumbre a la hora de abordar problemas que requieren de un componente claro de actividad artística, que no puede ser reducida fácilmente a actividades repetibles y por ello descriptibles.

Nosotros creemos que, en el espacio relacional entre el trabajador social y el cliente, que se establece en la entrevista, existe una plataforma adecuada para estudiar, aprender y conocer las relaciones humanas que se producen entre los participantes. Queremos dar un avance sobre lo que creemos que puede servir para que se establezca un debate entre los profesionales.

Tenemos que caer en la cuenta de que pensamos únicamente en términos de relaciones y no en términos de cosas, como nos imaginamos debido a los condicionamientos lingüísticos y culturales. El conocimiento de un objeto externo a nosotros depende de nuestra relación con dicho objeto, de tal manera que, si queremos adquirir una percepción más exacta, tenemos que recurrir a cambios en nuestra relación con el objeto externo. Así, entendemos

que la información supone o expresa una diferencia y la diferencia supone o expresa una relación o cambio en la relación.

Si los participantes en la entrevista, además de adquirir conocimiento, son capaces de ponerse en el lugar de los otros -mediante la simulación, la representación de otros roles las representaciones que tienen de sus relaciones con los demás cambiarán más rápidamente y con ellas sus formas de relacionarse. Cambiarán, en definitiva, sus formas de narrarse las relaciones con los demás.

La simulación mediante el juego de cambio de roles hace posible el aprendizaje y con él el cambio de representación, de tal forma que los sujetos que intervienen en la entrevista, tanto profesional como clientes, aprenden a relacionarse mediante un camino explicativo en el que acepten aceptar la proposición de un mecanismo generativo.

“Saber ponerse en el lugar del otro: Porque sólo así podrán entenderse las necesidades profundas que motivan una determinada conducta. A veces se intenta ver todo de modo exclusivo desde una única perspectiva... sin reflexionar acerca de lo que está viendo el otro por estar situado en una dimensión diferente por edad o experiencia, realidad que hace inútil cualquier discusión.”

Nosotros creemos que la organización de la red social<sup>36</sup> refuerza y permite ciertos roles y prohíbe otros, por eso los roles que ha aprendido una persona, y que se espera que represente, van a marcar las comunicaciones disponibles, pues la comunicación reafirma el sistema de creencias y sabemos que las creencias conscientes delimitan los recursos inconscientes existentes, por eso la entrevista grupal es un lugar privilegiado para recuperar los recursos que los sujetos poseen, pero que no utilizan por haber sido dejados de lado a través de los roles aprendidos. El juego de cambio de roles facilita indagar sobre cómo se cambian los roles y sobre cómo éstos influyen socialmente.

Las nuevas formas de intervenir podrían aportar al trabajo social nuevos enfoques, que conllevarían comprender cómo son las relaciones sociales y cómo cambian según cambian las representaciones sociales existentes en torno a ellas. (Gómez)

## 2.2 Teorías de apoyo

La conducta de apoyo social, prosocial, altruista, o social positiva son términos relacionados entre sí, que debería ser objeto de matización:

Existen dos tipos de conducta social positiva:

- ✚ Con beneficio mutuo para ambas partes en la relación.
- ✚ Sólo se beneficia una de las partes.

### Dicotomía por criterio motivacional:

**Motivación Altruista:** Es el deseo de beneficiar al otro con independencia de la propia recompensa (Bar-Tal, 1976).

**Motivación no Altruista:** Se refiere a la motivación que espera o desea una recompensa propia además de ajena. Dificultad en detectar si una conducta social positiva está apoyada, o no, en una motivación altruista.

**Conductas pro-sociales** (González Portal, 1992), entendidas como, toda conducta social positiva, con o sin motivación altruista, al margen de aspectos motivacionales.

**El apoyo social:** Es un “proceso transaccional – interactivo” entre el individuo y el medio compuesto de varias dimensiones:

- ✚ **Funcional:** Hacen referencia a la función que puede cumplir la relación social para la persona destinataria del apoyo. Distinción entre apoyo psicológico (emocional /informacional) y apoyo no psicológico (instrumental o tangible)(Gottlieb, 1983).
- ✚ **Estructural:** Contactos sociales que el sujeto mantiene y que le sirven para manejar las demandas internas y externas y que se identifica en redes de apoyo social. Concibe el apoyo social como cantidad. Relaciones íntimas, sociales y servicios formales de apoyo social.
- ✚ **Evaluativa:** Contar con una importante red de apoyo social no implica necesariamente percibir dicho apoyo.

### Definición:

“Conjunto de provisiones expresivas o instrumentales (percibidas o recibidas) proporcionadas por la comunidad las redes sociales y las personas de comunidad, las redes sociales y las personas de confianza y que pueden producirse tanto en situaciones cotidianas como de crisis” (Lin y Ensel, 1989).

Incluye todas las transacciones de ayuda, tanto de tipo emocional como informacional y material, que recibimos bien de nuestras redes informales, íntimas, como de otros grupos y comunidad global, incluyendo tanto las transacciones reales como la percepción de las mismas y la satisfacción con la ayuda recibida (Barrón, 2003).

FUNCIONAL	ESTRUCTURAL	EVALUATIVA
Tipo de apoyo	Contexto/Fuente	Percepción/Recepción
<u>EMOCIONAL</u> <u>INSTRUMENTAL</u> <u>INFORMATIVO</u>	<u>COMUNIDAD</u> <u>RED SOCIAL</u> <u>RELACIONES</u> <u>INTIMAS</u>	<b>RECIBIDO</b> <b>PERCIBIDO</b>

### 2.2.1 Relación entre apoyo social y bienestar

El apoyo social tiene efectos directos positivos en relación a la salud:

- ✚ Mortalidad.
- ✚ Salud física.
- ✚ Salud mental.

En relación al ciclo vital son de gran ayuda para compensar los estresores relacionados con las transiciones vitales:

- ✚ Infancia/adolescencia: Inestabilidad familiar y cambio de residencia.
- ✚ Adultos: cambios de roles familiares y laborales.
- ✚ Tercera edad: jubilación, muerte.

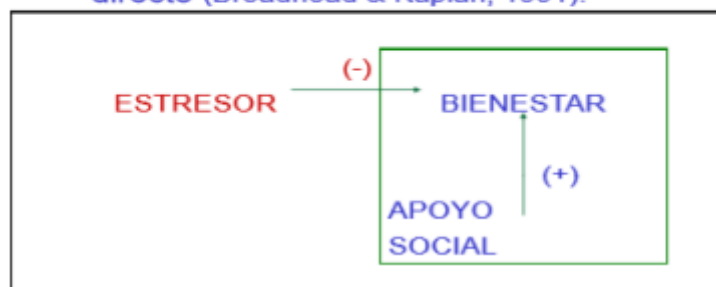
### 2.2.2 Condiciones de eficacia de la provisión del apoyo social

- ✚ Tener en cuenta el tipo y la especificidad del apoyo en cada momento en cada momento.
- ✚ La cantidad de apoyo: Exceso/Defecto Malestar.
- ✚ Estrés en la red: Quien debe ser sujeto se convierte en objeto de apoyo.

- ✚ El origen y la fuente de apoyo: A veces el receptor provoca sentimientos negativos de amenaza y vulnerabilidad.
- ✚ La capacidad del proveedor: El emisor puede experimentar incertidumbre en relación a cuál es la conducta de ayuda adecuada.
- ✚ La duración del apoyo y el momento: El emisor puede pensar que desaparecido el estresor su conducta no es necesaria.

### Explicaciones teóricas en relación al apoyo social

Modelo de efecto principal o efecto directo (Broadhead & Kaplan, 1991).



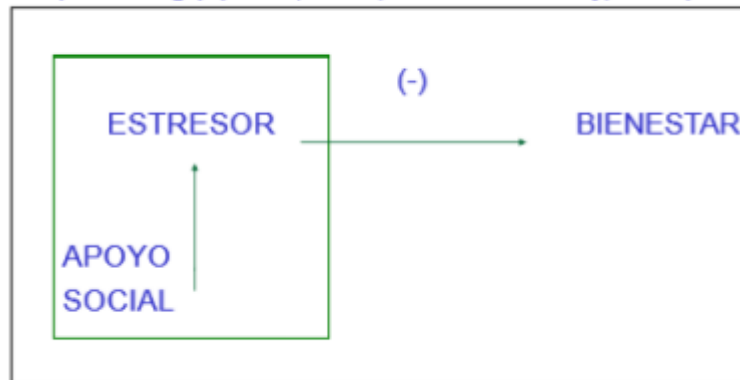
Argumentos a favor:

- ✚ El apoyo social incrementa el sentimiento de pertenencia.
- ✚ La estima de los demás produce un aumento de nuestra propia autoestima.
- ✚ El apoyo social genera la percepción de que en caso de necesitarlo se va a contar con ayuda.

En consecuencia:

Las intervenciones que tienen como objetivo el incremento del apoyo social deberían ir dirigidas a incremento del apoyo social deberían ir dirigidas a la población en general y no sólo a las poblaciones en riesgo afectadas por muchos estresores. (?)

Modelo de efecto protector o efecto amortiguador ("buffering") (Cobb, 1976; Cohen & McKay, 1987)



Argumentos a favor:

- ✚ Influye en las evaluaciones primarias sobre el estresor (valoración del acontecimiento como irrelevante).
- ✚ Influye en las evaluaciones secundarias sobre el estresor (tengo recursos).
- ✚ Influye directamente en las conductas (no tengo recursos, pero otros los aportan).
- ✚ Ayuda a manejar emociones negativas (el problema no es controlable, pero reduce angustia).

En consecuencia: Intervención dirigida a poblaciones afectadas por estresores.

Evaluación del apoyo social:

Las intervenciones deben ir dirigidas a:

- ✚ Potenciar los apoyos existentes.
- ✚ Desarrollar apoyos potenciales.
- ✚ Complementar los apoyos existentes.

Para ello hay que valorar:

- ✚ La cantidad.
- ✚ Tipo Funciones.
- ✚ Satisfacción del apoyo social.
- ✚ Tensiones y conflictos.

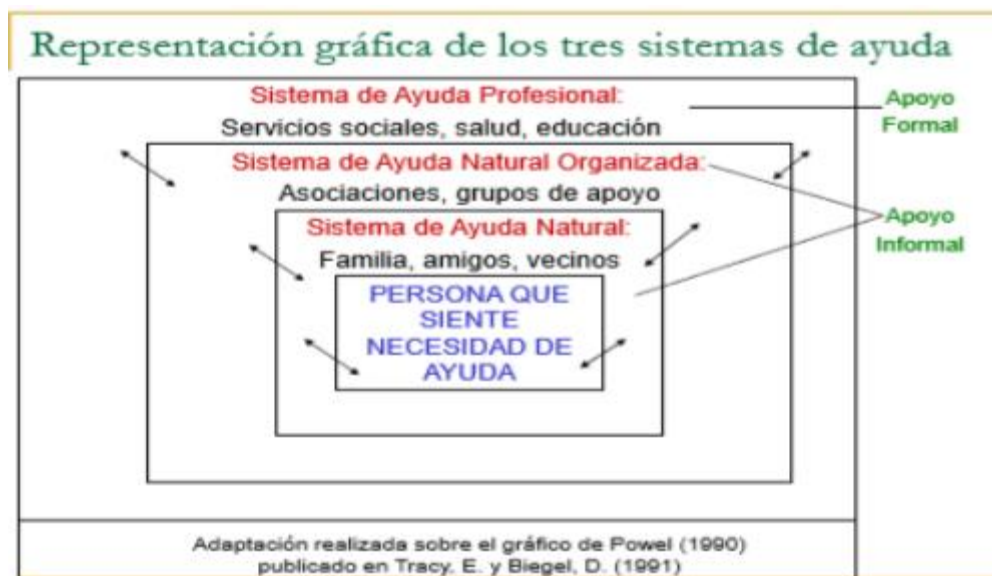


### 2.2.3 Evaluación estructural

- ✚ Se evalúa las personas que potencialmente o de hecho son fuentes de apoyo (análisis de redes sociales).
- ✚ Los indicadores sociodemográficos proporcionan un índice objetivo, pero indirecto de disponibilidad.
- ✚ Los métodos con los que contamos son los cuestionarios mapas.

### 2.2.4 Evaluación funcional

- ✚ Estos métodos de evaluación valoran los aspectos cualitativos de apoyo.
- ✚ Utilizan indicadores subjetivos que con frecuencia mezclan funciones y percepción.
- ✚ Se refieren a la ayuda (o percepción de ayuda) recibida en un periodo limitado.
- ✚ Uno de los problemas, es la discrepancia entre el proveedor de apoyo y el receptor en relación a la cantidad, tipo y eficacia del apoyo recibido.



### 2.2.5 Grupos de ayuda mutua

Definición, tipos y funciones:

- ✚ Los grupos de ayuda mutua son grupos pequeños, de carácter voluntario, que están integrados habitualmente por iguales.
- ✚ Enfatizan la interacción cara a cara y la responsabilidad personal de sus miembros.
- ✚ Proporcionan apoyo emocional, material e informativo. (El apoyo social).
- ✚ Los trabajadores sociales utilizan teorías como base para la recopilación e interpretación de datos. Las teorías guían la investigación, así como la práctica del

trabajo social. Una variedad de teorías existe para ayudar a los trabajadores sociales a desarrollar una evaluación exhaustiva, las recomendaciones de tratamiento y metas. Algunas teorías son más ampliamente aceptadas que otras. La mayoría de los trabajadores sociales utilizan una variedad de teorías para guiar su práctica.

**7 ASPECTOS COMUNES EN EL CONTEXTO DEL TRABAJO SOCIAL (MALCOLM PAYNE)**

[www.belewaavarrp.es](http://www.belewaavarrp.es)

**1 PERSONALIZACIÓN**  
Se trata a la gente como individuos, no categorías

**2 UTILIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO**  
Para conocer y comprender a los clientes y sus actos

**3 RELACIÓN**  
El trabajo social funciona mediante relaciones

**4 NECESIDAD**  
El trabajo social define la

**5 CONTEXTO ORGÁNICO**

**6 MANTENIMIENTO DE INSTITUCIONES SOCIALES**  
El trabajo social está ligado al

**7 DEFENSA**  
El trabajo social aboga por sus clientes

UNIDAD III

## EL ANÁLISIS DE LA REALIDAD

### 3.1 Niveles de análisis de la realidad en el enfoque ecológico

Al hablar del enfoque ecológico, se hace referencia básicamente, a la relación entre el individuo y su relación con el medio teniendo en cuenta el entorno.

Se refiere, además, a que relaciona la polaridad personal de la situación comunidad interdependiente, interrelacionada, interconectada y busca corregir la mutua mala adaptación del otro con el otro. Su unidad de atención es el hombre en sus múltiples roles sociales, sus interacciones con el grupo y con el medio ambiente, el que comprende las instituciones sociales, políticas, comerciales, etc.; con lo que vincula también su pertenencia a una cultura, a un grupo étnico y a una clase social. Se centra su acción sobre todo tipo de problemáticas que directa o indirectamente tengan relación con cualquier tipo de entidad.

Auerswald presenta su teoría sobre el enfoque de sistemas ecológicos, como él lo llamó, el cual iba dirigido al campo total de un problema, incluyendo otros profesionales, la familia extensa, figuras de la comunidad, instituciones como las de beneficencia y todas las trascendentes influencias y fuerzas con las que tendría que enfrentarse cada terapeuta que trabajara con familias pobres.

El modelo de vida (teoría de sistemas ecológicos), considera que la gente está constantemente en una situación de intercambio adaptativo con muchos aspectos diferentes de su entorno. Ambos cambian y son cambiados por el entorno.

Aterrizando este modelo a los procesos de intervención desde Trabajo Social, las ideas básicas de las que se nutren esta escuela o enfoque parten de la estrecha relación del Trabajo Social con la realidad social, bien sea para influir e programas sociales o para ayudar a los individuos a enfrentarse a situaciones irracionales. El Trabajo Social aparece, así como una función de la sociedad y como reflejo de las fuerzas sociales que viven en ella.

La Ecología podría considerarse como una disciplina científica que estudia las relaciones de las comunidades biológicas, entre si y con su medio ambiente. Su objeto es conocer las leyes que lo regulen, este intercambio, y su correspondiente interacción e interrelación, forma un sistema o ecosistema, integrado en un sistema mayor que le contiene (Naturaleza).

La propuesta que hace el enfoque ecológico, frente a los enfoques o corrientes históricas en Trabajo Social, es el estudio de todos los niveles de interacción internos y externos de la situación problema originados dentro de un sistema humano. Ello propicia el abandono del enfoque tradicional, cercano al microcosmos y la visión parcial y utilitaria (psicologista o ecológica) del campo de Trabajo Social, por una dimensión más real. Tiene en cuenta que las circunstancias que rodean al sistema, para ellos no hay individuos asilados ya que todo individuo forma parte de un sistema (económico, familiar, etc.).

Este enfoque lejos de extinguirse, sigue en vigor en Trabajo Social, no ubica la ruptura dentro de la estructura psíquica de la persona, ni en las relaciones de esta con sus propios grupos primarios, rompe modelos tradicionales desbancando la perspectiva lineal: problema-desadaptación, causa-etilogía, efecto-diagnostico-tratamiento, mientras que el enfoque ecológico lo considera en una perspectiva interaccionar basada en la conexión voluntaria o no, de las personas en una sociedad urbana para sobrevivir. En esa sociedad, se da un sistema de fuerzas entrelazadas, en permanente retroalimentación, que moldean el estilo de vida de las personas.

Carol H. Meyer introduce un concepto nuevo:

“La Unidad de Atención: interacciones multidimensionales en interjuego que van configurando problemas interactuantes, los cuales nunca se dan como una yuxtaposición. Siendo la sociedad un sistema donde las fuerzas provocadas por el conjunto de interacciones e interrelaciones, en permanente retroalimentación, modelan el estilo de vida de las personas”.

La Unidad de Atención se delimita:

- a. Por categorías de problemas. Aunque es funcional y operativo limita la práctica a las patologías y no se incluye la prevención.
- b. A través de los métodos tradicionales, los cuales han demostrado su ineficacia.
- c. Por categorías de personas que, a su vez, son categorías amplias y sectorizadas.
- d. Por la universalización de la Unidad de Atención, lo cual significa el derecho a servicios (por permanecer a la sociedad) como opuesto a la necesidad. Es el concepto del servicio antes de que se articule el problema.

Su unidad de atención es el hombre en sus múltiples roles sociales, sus interacciones con sus grupos y con el medio ambiente, el que comprende la familia extensa, el lugar de trabajo, la escuela a la que concurren el o sus hijos, su vecindario, las instituciones sociales, políticas, comerciales, entre otras, con las que se vincula y también su pertenencia a una cultura, a un grupo étnico, a una clase social.

El enfoque ecológico mantiene que la Unidad de Atención serían todos y la atención selectiva a los que se encuentran en gran estado de necesidad, debe seguir y surgir de un proceso de evaluación teniendo en cuenta que el Trabajo Social “no es una acción sobre la gente, sino con la gente”.

La práctica producida se fundamenta sobre conocimientos que elaboran las Ciencias Sociales, integrados dentro del marco conceptual en Trabajo Social. Meyer es partidaria del uso de varias técnicas, pues opina que es la naturaleza del problema quien indica que técnica concreta debe utilizarse, pero sin olvidar que el uso de unas u otras técnicas no debe perjudicar el delicado equilibrio existente, entre las diferentes relaciones y sistemas. La relación profesional es positiva cuando cumple estos requisitos y persigue cierto beneficio para el individuo objeto de la acción.

El enfoque ecológico significa un gran avance, en relación con los enfoques mantenidos en el Trabajo Social Tradicional, ya que reafirma la condición profesional del Trabajo Social (conocimiento especializado, teoría que surge de la práctica, metodología específica y técnicas de abordaje al objeto de trabajo). Aporta una visión de totalidad por el Trabajo Social, retomando la labor de Mary E. Richmond.

#### ¿Quiénes son sus exponentes?



Virginia Satir



Bronfenbrenner



Montalvo Braulio

### 3.1.2 ¿Para qué este enfoque?

Corregir la mala adaptación hombre medio, desde las premisas de la interrelación, interacción e interconexión hombre-medio, sujeto-situación problema, con los diversos factores que inciden en su propia situación.

Pretende superar la linealidad de causa y efecto: así como evitar responsabilizar al individuo, la familia o el contexto en forma particular y exclusiva de la situación social problema. La responsabilidad de ésta descansa en la transacción del sistema usuario con las otras personas y con el ambiente físico.

Mostrar una mirada holística y amplia sobre los problemas humanos, también tiene en cuenta los distintos contextos en los que se desenvuelve un individuo.

Analizar el macro sistema en el que se desenvuelve el individuo y la familia y de qué forma este afecta directa o indirectamente en las problemáticas presentes, teniendo en cuenta el ecosistema y el microsistema.

Devolver al individuo su nivel de funcionamiento previo a la crisis con la participación de toda la familia y personas que de alguna forma interaccionan con él.

Utilizar conceptos y estrategias comprensibles mediante un lenguaje familiar y fácil de recordar aplicándola en cualquier grupo sin importar su edad o si presenta alguna discapacidad.

### 3.1.3 Características

- ✚ Requiere de un equipo interdisciplinario que constituye una unidad.
- ✚ Se investiga y respetan los patrones de organización familiar.
- ✚ Es un modelo multivectorial donde se cambian todos los factores en el tratamiento, donde se combinan todos los factores de tratamiento de la situación de crisis.
- ✚ Se desarrolla una terapia extra-mural, ocurren los problemas, se tratan en la comunidad donde se presentan.
- ✚ Se desarrolla en el lugar donde se da el problema.

- ✚ Privilegia los factores externos que son generadores de crisis respetando los patrones socioculturales.

### 3.1.4 Metodología

#### 3.1.4.1 Fase inicial

El asistente social realiza su preparación pensando o investigando sobre la naturaleza teórica del problema y adquiriendo contacto emocional con los sentimientos y reacciones del usuario. El representar, mediante las técnicas del role-playing, el incidente relacionado con el problema, puede favorecer la comprensión empática del caso, haciendo que los asistentes sociales se puedan identificar con los puntos de vista del usuario e incorporarlos a la opinión que tengan formada. La reverberación (recordatorio de experiencias similares en la vida del asistente social), la conciencia de los sentimientos personales y las reacciones hacia el usuario son todos elementos importantes. Estas respuestas emocionales deben formar parte de la evaluación o historial objetivo.

Puede haber distintas clases de interacciones dependiendo de si los servicios son solicitados, ofertados o impuestos. En caso de estos últimos, se necesita algún grado de aceptación por parte del usuario y en las primeras sesiones, su participación en la búsqueda de una plataforma común. La consideración de usuario únicamente se otorga cuando el servicio es aceptado y el organismo social accede a dispensarlo. Cuando son los usuarios los que buscan los servicios, los asistentes sociales deben proporcionarles un ambiente acogedor, deferente y de apoyo, así como estimularles a que “cuenten su caso”. Cuando el servicio es ofertado, debe ofertarse con toda claridad en qué consiste el servicio en general y disiparse cualquier duda que allá antes de entrar en los pormenores de la ayuda concreta que podría prestar el organismo social. El asistente social y el usuario llegan entonces a un acuerdo sobre el problema y el cometido de cada uno de ellos.

Ambos tienen que contribuir, por lo que hay que definir las responsabilidades recíprocas. La tensión de ver dividirse entre:

- ✚ Los problemas.
- ✚ Las prioridades.
- ✚ Los compromisos.

### 3.1.4.2 Fase intermedia

Se centra en la modificación de una o más de las tres áreas de enfoque. Todo el mundo experimenta transiciones vitales; correspondiéndose estas con los cambios biológicos y siendo afectadas por las expectativas, las limitaciones y las oportunidades socio-culturales. Las transiciones son con bastante frecuencia causa de estrés, pero también ofrecen la ocasión de estimular mecanismos innatos de adaptación o de aprender los que pueden ser adquirido.

El desarrollo cognitivo se lleva a cabo por etapas y el estrés puede surgir por una lesión o depravación de dicho desarrollo o por un conflicto entre los estilos cognitivos (por ejemplo, entre el modo de pensar del asistente social y el del usuario).

Los cambios de status y las exigencias del rol también son causas de estrés estando motivados los unos y las otras por las diferentes expectativas entre amigos, familiares, organizaciones e instituciones. Las situaciones de crisis también producen estrés toda vez que los mecanismos normales de control no pueden sofocarlas.

El propósito del asistente social al trabajar con transiciones es ayudar a la gente a progresar de la mano de ellas con unos mecanismos de adaptación intactos y mejorados. Los tres papeles que representa el asistente social son:

- ✚ De capacitación (esto es, fortalecimiento de la motivación del cliente social validación y apoyo al cliente ayudándolo a controlar sus sentimientos, etc.).
- ✚ Docente (por ejemplo, enseñar a los clientes los distintos modos de solucionar problemas, clarificar sus percepciones, facilitarles información adecuada, modelarles conductas etc.).
- ✚ De facilitación (por ejemplo, salvaguardar la libertad de acción del cliente de limitaciones, abusivas definir las tareas, movilizar soportes ambientales etc.).

Al trabajar con problemas y necesidades ambientales, el campo de estudio comprende el entorno social y el físico con inclusión de las estructuras políticas y económicas, la aceptación de los usuarios a su entorno, puede estar dificultada por el poder de las organizaciones burocráticas, por los sistemas de estructuras y definición de estatus y por la socialización de la gente traducida en actitudes no colaboracionistas. Los entramados sociales constituyen también un aspecto importante del entorno de los usuarios. El entorno físico este compuesto por el mundo natural y el mundo construido, los cuales, tanto el uno



como el otro, tienen que ver con las oportunidades y obstáculos que encontramos en nuestras vidas.

Los asistentes sociales deben concentrar su atención en las relaciones entre los usuarios y organizaciones o entre aquellos y las redes sociales, así como en aquellos aspectos del entorno físico que son causa de estrés. En este sentido el asistente social tiene tres tipos de papeles:

- ✚ Mediador (por ejemplo, propiciar que el usuario y el sistema entren en contacto y que se traten entre sí de forma equitativa y racional.)
- ✚ Defensor (presionando a otros organismos o individuos a que intervengan o incluso que asuman la acción social.)
- ✚ Organizador (poniendo al usuario en contacto con las redes sociales o creando unas nuevas.)

Cuando trata las pautas de inadaptación en las relaciones y comunicaciones interpersonales, el asistente social trabaja principalmente con familias, las cuales organizan una red de estatus y roles y son también el lugar donde se satisfacen las necesidades básicas de supervivencia.

### **3.1.4.3 Fase final**

Tanto el usuario y el asistente social pueden sufrir los efectos de una separación dolorosa, por lo que conviene hacer una cuidadosa preparación para que la relación termine de la forma más llevadera posible. El proceso puede ser afectado por factores de tiempo, por la clase de los servicios y por factores de interrelación personal. La separación puede ser afectada por las vivencias anteriores del asistente social y del usuario en lo que se refiere a separaciones y relaciones personales.

El asistente social debe preparar su trabajo revisando las experiencias previas del usuario por lo relativo a pérdidas o separaciones de seres queridos, ya que puede verse en la necesidad de trabajar a través de etapas de frustración, de sentimientos negativos, de tristeza y de relajamiento por la sensación de haber conseguido algún progreso. Una evaluación conjuntamente por el usuario y el asistente social que a veces forma parte del sistema de revisión del organismo social debe ser un elemento integrante de la fase inicial.

Los asistentes sociales deben hacerse responsables de aquella información de trabajo casuista que utilicen para tratar asuntos sociales que surjan de sus casos con organismos sociales o con otras instituciones de mayor radio de acción.

### 3.1.5 Técnicas

Las técnicas utilizadas en el desarrollo de la metodología del enfoque ecológico son:



A continuación, se presentan las fases de la entrevista:

- ✚ **Recepción:** La llegada del consultante a la oficina es un factor decisivo en el transcurso de la entrevista, el encuentro del entrevistado y el entrevistador genera ansiedad en ambos, el propósito del entrevistador es reducir la ansiedad tanto en el paciente como en él.
- ✚ **Iniciación:** Se da inicio a la recolección activa de los datos de utilidad, el entrevistador debe limitarse a hacer un pequeño sondeo para conocer los datos de identificación y el motivo de la consulta.
- ✚ **Desarrollo:** Se propone acopiar la mayor cantidad de información que facilite al especialista plantear una hipótesis- diagnóstica para comprender el malestar del entrevistador y la forma de ofrecerle la ayuda más efectiva.
- ✚ **Finalización:** Se le informa al paciente y a su familia que es lo que está afectando, cómo y las cosas que hay que hacer para mejorar la situación (plan de tratamiento).

### 3.1.6 Instrumentos

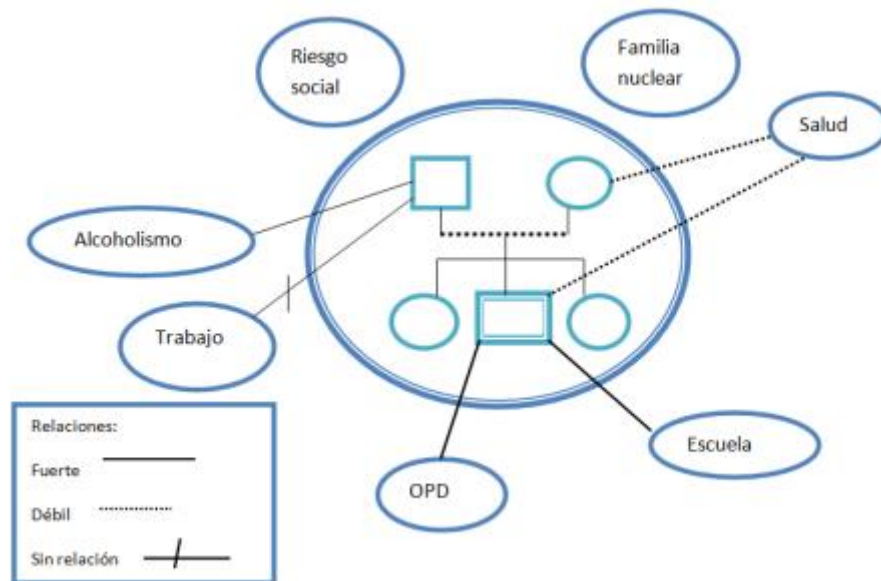
Una técnica para organizar la información, surge por la perspectiva ecosistémica es el uso de herramientas gráficas, como el ecomapa y el genograma (Hartman, 1979; Hartman y Laird, 1983).

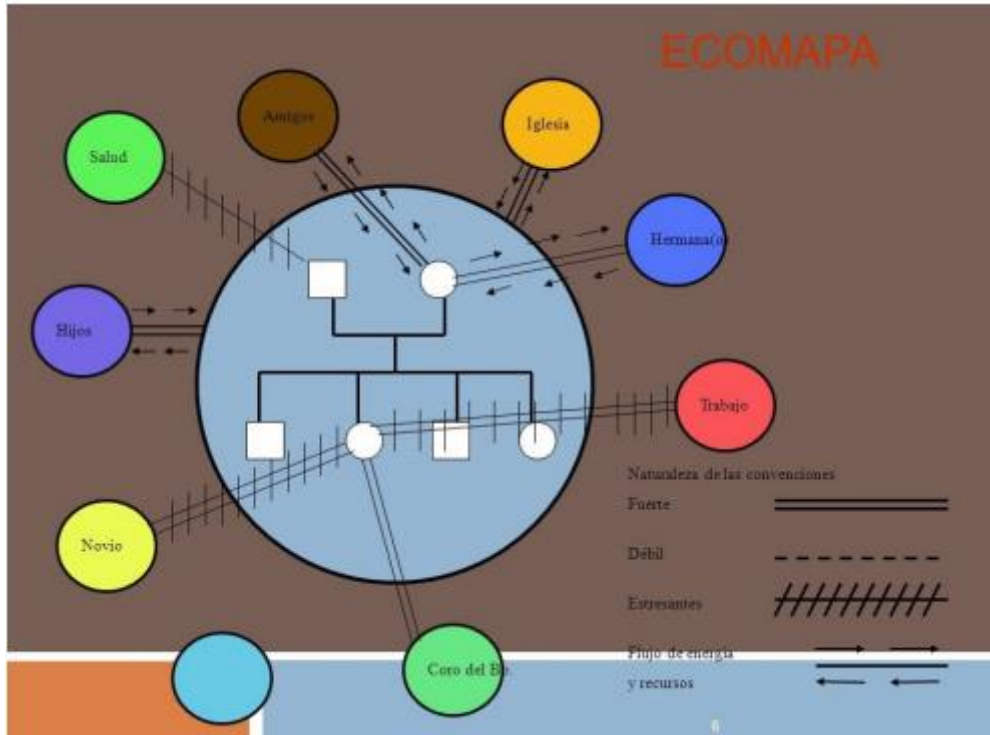
#### 3.1.6.1 Ecomapa

Fue desarrollado por Harman en 1975, es de amplio uso y se puede aplicar para hacer valoraciones, planteamiento e intervención (Hartman, 1983).

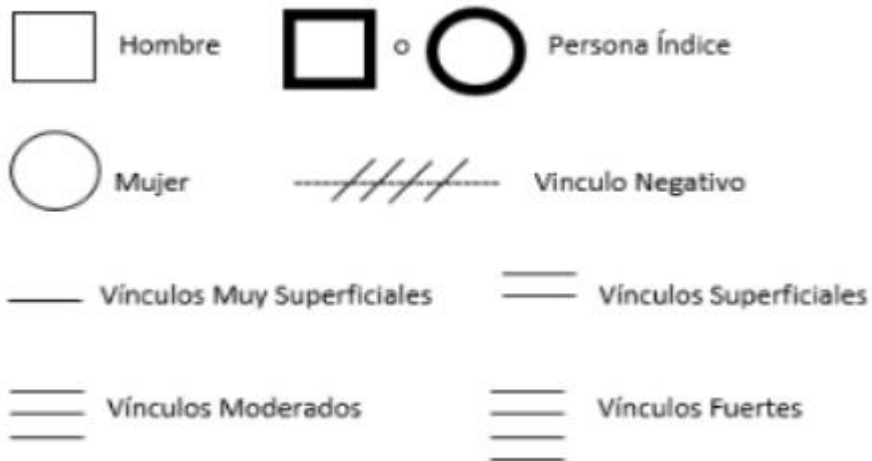
“Representa un panorama de la familia y su situación; gráfica conexiones importantes que nutren las relaciones, la carga conflictiva entre la familia y su mundo, muestra el flujo de los recursos, las pérdidas y reprivaciones.” (Hartman 1979).

Para hacer un ecomapa, se necesita escoger el sistema focal. Si la persona es el sistema focal como en el caso que se ilustra a continuación, la persona es parte de otros sistemas mayores. Cada sistema el mismo tiempo es un supra sistema y su subsistema.





**Símbolos a utilizar en un ecomapa**



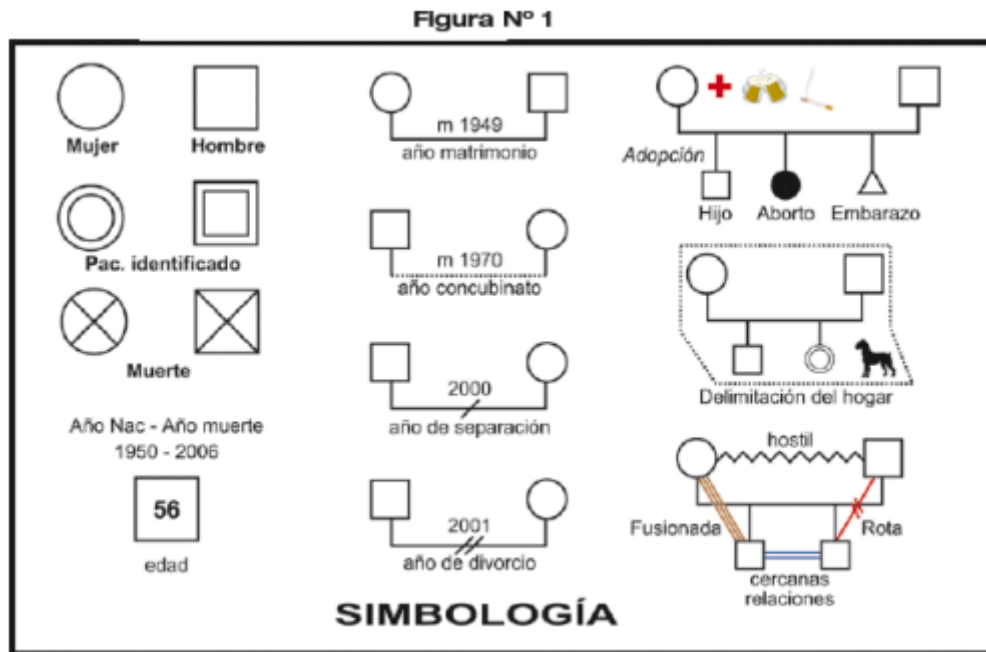
**3.1.6.2 Genograma**

Un genograma es un formato para dibujar un árbol genealógico que registra información sobre los miembros de una familia y sus relaciones sobre por lo menos tres generaciones. Los genogramas muestran la información familiar en una forma que provee de un vistazo rápido de patrones familiares complejos y una fuente rica de hipótesis acerca de cómo un problema clínico puede estar conectado con el contexto familiar y la evolución del problema y del contexto con el tiempo.

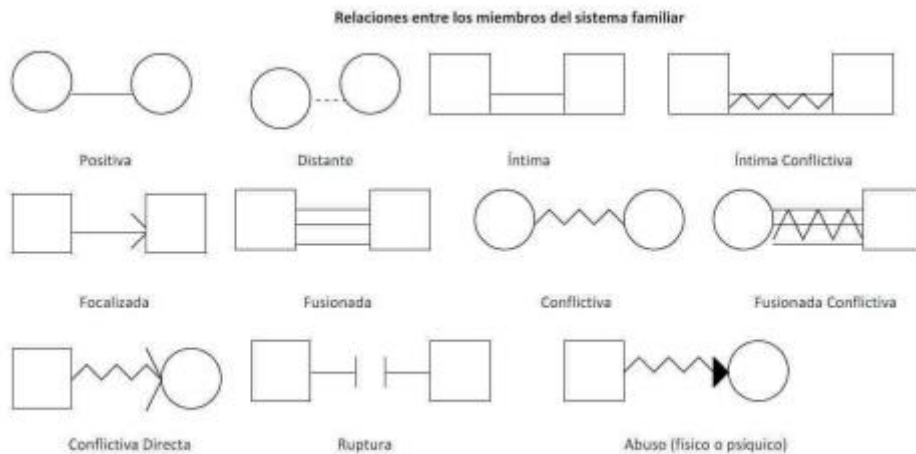
Los genogramas muestran:

- ✚ La estructura de una familia.
- ✚ Las relaciones entre los miembros de una familia.

Cada miembro de la familia se representa como un cuadrado o círculo dependiendo de su género.



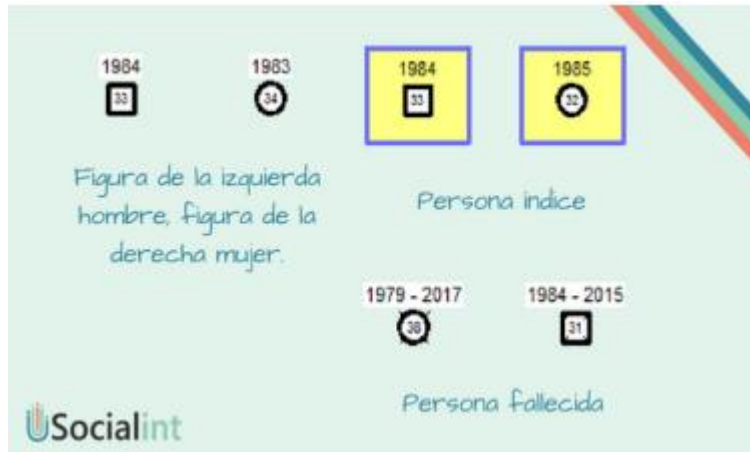
Fuente: elaboración propia



Para representar a las personas:

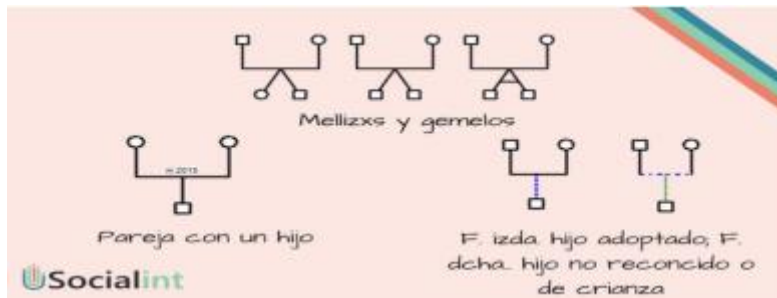
Utilizamos el cuadrado para representar a los hombres, y el círculo para representar a las mujeres. Las personas índices son aquellas de las que partimos al hacer el genograma, la persona principal, y se representan con un doble trazado de línea. Por otro lado, cuando

una persona está fallecida, se coloca una «x» dentro de la figura junto a la edad a la que falleció, y encima de la figura se coloca a la izquierda la fecha de nacimiento y a la izquierda la fecha de defunción.

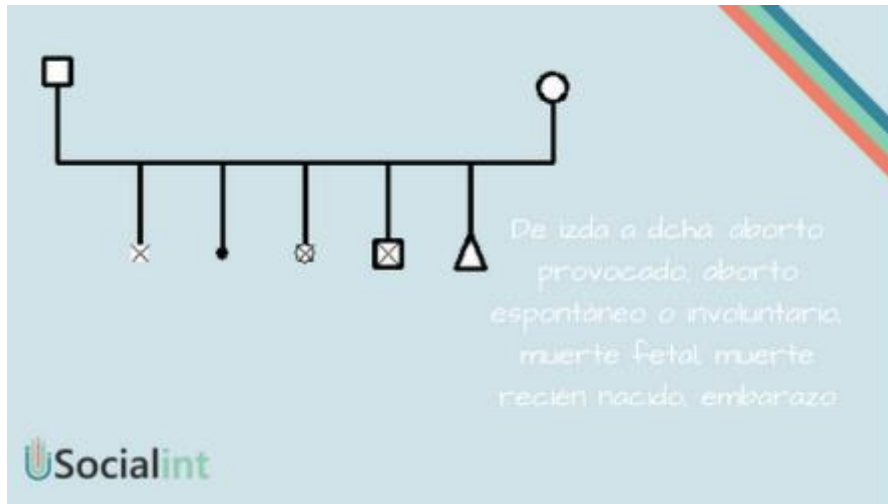


Para representar a los hijos e hijas:

Los tipos de hijos se suelen representar de diferentes maneras dependiendo de si es hijo o hija, mellizxs, gemelos o gemelas, adoptados o adoptadas, no reconocidos o reconocidas o de crianza.

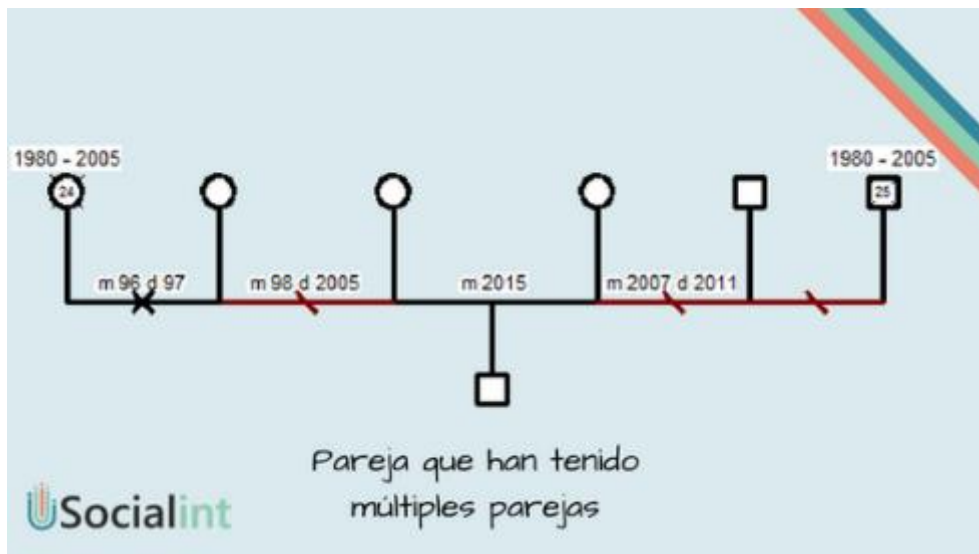


Hay símbolos especiales cuando: la pareja está embarazada, ha habido muerte fetal, muerte al poco de nacer, aborto espontáneo o aborto provocado.



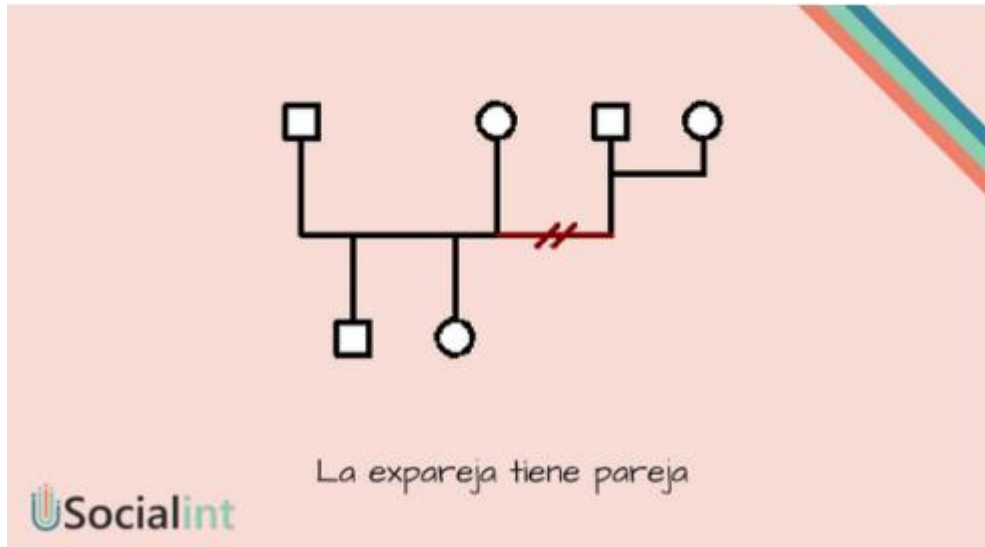
Para representar las relaciones familiares:

Las personas representadas están unidas por líneas que indican sus relaciones biológicas y legales.



Para representar las relaciones emocionales:

Las relaciones que unen a los y las miembros de una familiar pueden ser muy diversas.



Por dónde comenzar a hacer el Genograma:

Todos los Genogramas no son iguales. Dependiendo de la familia, del recurso del que atiendes a la persona, de los objetivos planteados a priori... hay una información que es fundamental exponer, y otra que sin embargo es secundaria. Eso no quiere decir que en el informe no se recojan todos los datos, solo que en el Genograma plasmamos aquello que pueda ayudar a la o al profesional. Piensa en el genograma como un esquema donde se refleja lo más destacable para el caso. Si se sobrecarga sería difícil su interpretación, y por lo tanto sería una herramienta poco útil.

Para comenzar a realizar el Genograma hay que empezar por entrevistar a la familia. Cuantos más miembros entrevistamos mejor resultado obtendremos, porque aporta no solo mayor información, sino más perspectivas de una misma realidad. Esto puede ser muy útil e importante tener en cuenta a la hora de abordar una problemática familiar. Hay que tener también en cuenta que hay situaciones que la familia puede ocultar, bien por miedo a las consecuencias de que esa información sea conocida, bien por resultar dolorosa, o porque no le dan importancia.

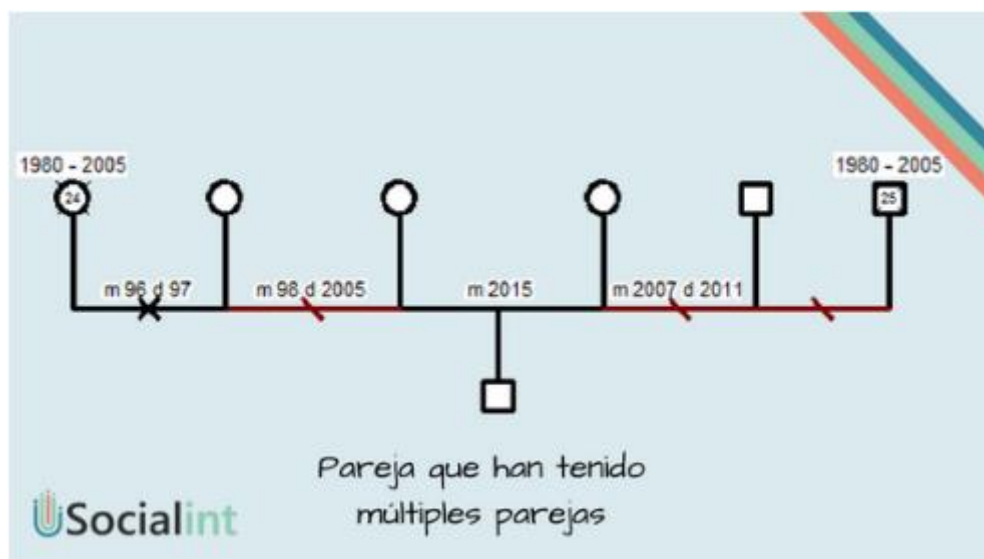
### **Cómo se hace un Genograma:**

Al construir un genograma pasamos por tres fases: el trazado de la estructura familiar, el registro de la información familiar, y el trazo de las relaciones entre los miembros de la familia.

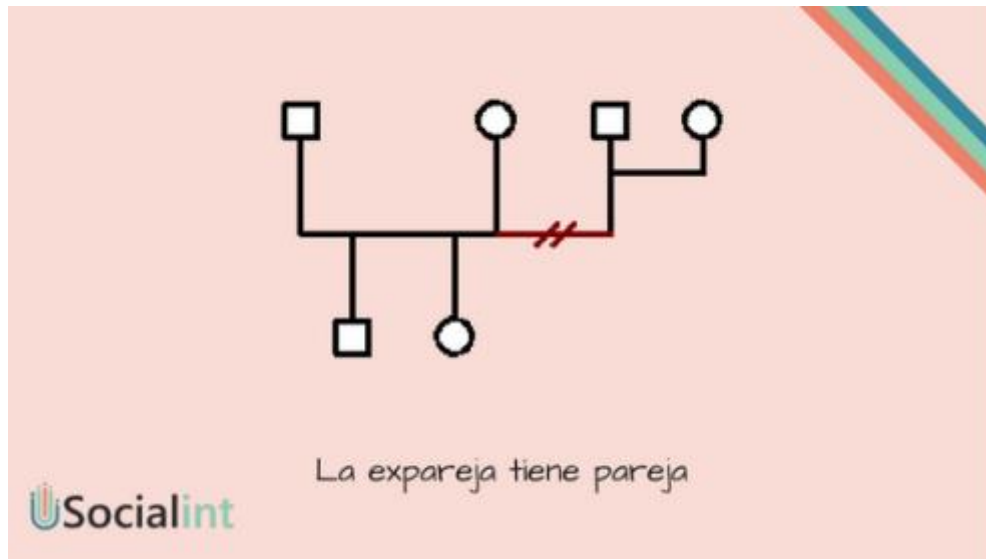


- ✓ **Estructura familiar:** Este es el eje central del Genograma: representa a todos los miembros de la familia y cuáles son las uniones que se producen entre ellos, tanto biológicas como legales, siendo representada la información básica con la simbología antes mencionada. Aquellos genogramas que representemos, que sean extensos y tengan más de tres generaciones, se presupone que las personas del pasado están fallecidas, por lo que no se marcan como fallecidas. Solo indicamos las muertes relevantes.
- ✓ **Relación de pareja:** Dos personas que tienen una relación están conectadas por líneas horizontales, situando si es una pareja heterosexual, por lo general, al hombre a la izquierda y a la mujer a la derecha;
  - ✚ Si tienen una unión de matrimonio, se señala con la “m” seguida del año cuando la pareja contrajo matrimonio.
  - ✚ Si están en situación de separación por la “s” y el año.
  - ✚ Si está en situación de divorcio por la “d” y el año.

En la línea de unión entre la pareja se señalará cada una de ellas: en convivencia, matrimonio, divorcio, separación... Cuando se han tenido múltiples parejas, resulta más práctico poner el orden de las relaciones de izquierda a derecha, colocando el más reciente en último lugar. Sin embargo, esto se puede complicar cuando cada miembro ha tenido varias parejas e hijos, siendo más factible en estos casos situar la pareja reciente en el centro y las ex-parejas por ambas partes a cada uno de los lados.

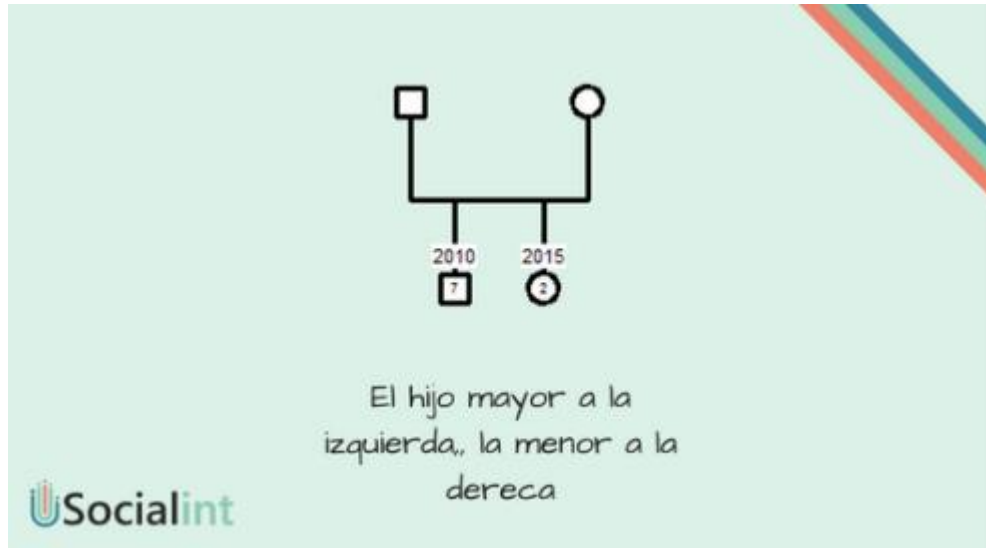


Si las exparejas han tenido o tienen parejas y es un dato relevante, se puede trazar una segunda línea encima de la línea del primer casamiento. Por ejemplo:

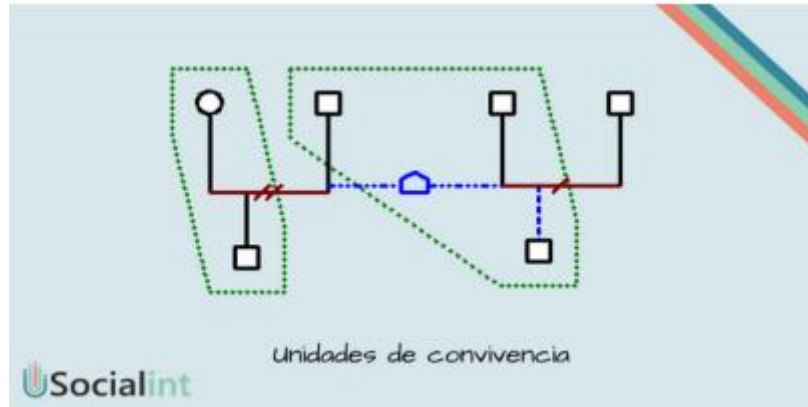


Orden de los hijos y las hijas:

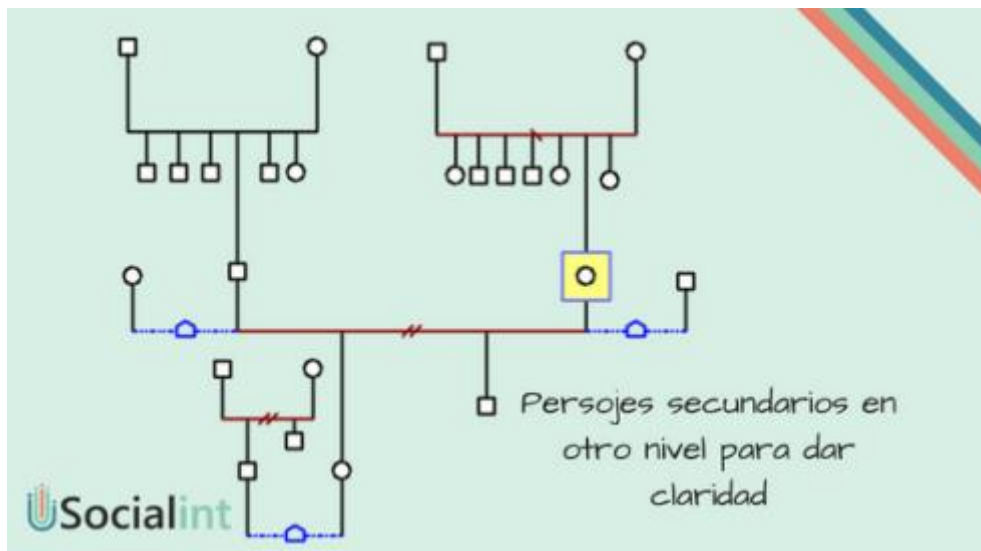
Cada hijo o hija pende de la línea que une a la pareja, y se van situando de izquierda a derecha desde el mayor al más joven.



Unidades de convivencia: Se utilizan líneas de puntos como podemos ver en el ejemplo.



Hay casos en los que la familia es tan grande, que para que se entienda bien el genograma es necesario poner personas que tienen menos relevancia que nuestros sujetos importantes, en otras posiciones diferentes.



Registro de la información familiar:

Según se va realizando la estructura del genograma también se pueden ir añadiendo los datos.

Información demográfica:

- ✚ Nombres y apellidos de los miembros de la familia.
- ✚ Fechas de nacimientos y fallecimientos.
- ✚ Fechas de matrimonios, divorcios...
- ✚ Niveles educativos.
- ✚ Profesión.

Información sobre el nivel de funcionamiento de la familia:

- ✚ Datos médicos.
- ✚ Datos emocionales.
- ✚ Datos comportamentales.

Se tratan de datos medianamente objetivos. Por ejemplo, el consumo de tóxicos, la ausencia en el trabajo o centro educativo, casos de éxito.

Los sucesos familiares críticos:

Las fechas importantes señalan las transiciones por las que han pasado:

- ✚ Cambios de relaciones.
- ✚ Migraciones.
- ✚ Fracasos y éxitos.

Estos últimos pueden coincidir con la información demográfica, debido a que, por ejemplo, puede existir algún fallecimiento o un nacimiento que supongan un proceso difícil para la familia. Si se considera necesario, se puede poner una cronología al lado del genograma. Esta cronología es una relación de sucesos importantes en la historia de la familia, que pueden ser relevantes para el caso, de tal forma que se ordenan los hechos por fechas. La manera de especificarlo es “año Reseña de lo ocurrido”. Por ejemplo:

- ✚ 1989 La familia se traslada a vivir a España.
- ✚ 1990 nacimiento de Antonio (último hijo).

Si el genograma es un documento “individual” dentro del expediente, es importante detallar todos los datos en un documento anexo. Si va como parte de un informe, el resto de información más detallada se especifica en el interior del informe. Por lo que esta cronología no se suele utilizar en este último.

Trazo de las relaciones entre los miembros de la familia:

En la entrevista con la familia, los miembros pueden expresar directamente las relaciones existentes entre unos y otros, o indirectamente mediante comentarios o la evitación de ellos. La observación es una parte fundamental en este apartado, para captar esas situaciones que se pueden estar dando que pueden ser claves del problema. Las relaciones que una persona mantiene con el contexto pueden definir en gran medida a la persona, los

problemas que se pueden estar dando y las fortalezas que tiene. Asimismo, se podrá establecer si la familia tiene apoyo o no, si reproduce patrones de comportamiento familiares... En definitiva, se puede detectar el funcionamiento familiar. A veces las relaciones son muy subjetivas, y cada miembro puede tener una visión de la relación diferente a otra. El genograma se puede complicar demasiado, llegando a ser ilegible, por lo que es más productivo señalar sólo aquellas relaciones que sean importantes destacar por ser relevante para el caso. Si aun así no fuera posible, quizás sería más conveniente realizar un genograma anexo únicamente con las relaciones y/o explicarlas en un documento o en el informe del que forma parte el genograma. El genograma, al ser una representación gráfica, ayuda a identificar las pautas de funcionamiento familiar, la presencia de síntomas, las pautas de relación que se repiten de una generación a otra, las coincidencias de fechas (nacimiento y fallecimientos, fallecimientos y aparición de problemas o síntomas de enfermedad...), los momentos del ciclo vital en que se producen determinados acontecimientos (emancipación tardía de hijos e hijas, embarazos o fallecimientos inesperados...).

Entrevista tipo para elaborar un genograma:

La primera entrevista que realizamos con la familia es donde se da una recogida de datos y donde se expone la problemática familiar. Según el clima que se genere o las actitudes que observemos, podremos decidir entrevistar a más o menos familiares. Es importante tener en cuenta que a cuanta mayor cantidad de personas entrevistamos, más información podremos obtener, y más perspectivas de una misma realidad que nos pueden ayudar. Además, estas aportaciones, nos permiten observar las relaciones familiares que se dan. Esto es lo que se conoce como el efecto Rashomon. El tiempo que le dedicamos a la entrevista es conveniente que no sea demasiado largo. Más de una hora es excesivo, debido a que las personas se pueden ver saturadas. Si necesitáramos más tiempo es conveniente dividirlo en más días. Al recoger la información es importante empezar desde lo más cercano a lo más lejano:

- ✚ Datos de la familia nuclear, datos de la familia extensa.
- ✚ Problema actual. Otras problemáticas en las que se ha visto envuelta la familia que consideran que podrían haber afectado.

- ✚ Realizar preguntas sencillas de fácil respuesta. Una vez vamos entrando, podemos realizar preguntas más complejas o que puedan tener mayor contenido emocional.

Hay que tener en cuenta que muchas veces las familias traen una demanda en concreto. Sin embargo, a medida que vamos avanzando, se detectan otras problemáticas, o situaciones que afectan al desarrollo de ese problema. Un ejemplo de preguntas que podemos realizar son:

- ✚ ¿Quiénes viven en el domicilio en la actualidad? Nombre, fechas de nacimiento, a qué se dedican...
- ✚ ¿Hay personas de la familia nuclear que se haya independizado? (hijos/as mayores de edad, o que viven con otros familiares) ¿Mantienen contacto? ¿Cómo es la relación?
- ✚ ¿Cómo es la relación de las personas que viven en la vivienda?
- ✚ Datos de la familia extensa: primero de una parte y luego de otra. Nombre, fecha de nacimiento y de fallecimiento si fuera el caso, a qué se dedica, relaciones...
- ✚ ¿Viven cerca? ¿Cómo es la relación con ellos?
- ✚ ¿Hay personas importantes para la familia que consideran de apoyo?
- ✚ ¿Cuál es la problemática en la que se encuentran en la actualidad? ¿A que creen que es debido?
- ✚ ¿Desde cuándo se está dando?
- ✚ ¿Quiénes conocen el problema?
- ✚ ¿Alguien de la familia ha tenido un problema similar?
- ✚ ¿Han acudido o están acudiendo a otros recursos para su solución?
- ✚ ¿Han ocurrido recientemente acontecimientos importantes o que quieran destacar en la familia?

Hay que tener en cuenta qué información queremos obtener. En la entrevista es importante que las personas se sientan cómodas y que poco a poco se vayan relajando. Avisarlas desde el principio en qué consiste esta primera parte, para que no se sientan violentas ante la situación. Durante la entrevista la observación es fundamental. Podemos detectar si hay personas que no se sienten cómodas hablando con el resto de la familia, o se sienten violentadas. Por lo que podemos indicar que con esas personas tendremos entrevistas individuales. En el caso de menores, es importante proporcionarles ese espacio donde además la entrevista sea más adaptada utilizando recursos como dibujos o juegos (pedir

permiso para entrevistar a los y las menores solas). Además, tener en cuenta la perspectiva histórica es importante para trazar la evolución de la familia. Por ejemplo:

- ✚ ¿Cómo reaccionó la familia cuando nació este hijo?
- ✚ ¿Le pusieron el nombre por algún familiar o persona del pasado? ¿Quién era esa persona?
- ✚ ¿Cuándo emigraron? ¿Cuál fue el motivo?
- ✚ ¿Cómo fue esa adaptación de la familia al nuevo contexto?

De esta manera se puede observar la adaptación de la familia a las nuevas realidades, lo cual nos Interpretación de Genogramas.

La interpretación del genograma:

Como hemos visto, los Genogramas sirven para mucho más que para recoger información. En ellos podemos detectar pautas redundantes en los sistemas familiares, pautas de funcionamiento, relaciones y estructuras que continúan o se alternan de una generación a otra. Por lo tanto, es importante atender no solo al contexto actual sino también al histórico. Según Carter (1978) se da un “flujo de ansiedad” en el sistema familiar, el cual puede ser vertical u horizontal.

Para interpretar Genogramas nos basamos en la Teoría de los Sistemas Familiares de Bowen. Estos puntos no hay que seguirlos al pie de la letra, pero si puede servir de guía a tener en cuenta para su evaluación. Indica la dinámica que siguen y las costumbres culturales.

**1. Estructura familiar:** Permite formular hipótesis sobre cuestiones, roles y relaciones familiares probables basadas en expectativas normativas. En este punto analizamos la composición de hogar, las relaciones fraternas.

**2. Adaptación al ciclo vital:** Se refiere a las transiciones en el ciclo vital a las cuales se adapta la familia. Las edades y fechas en el Genograma nos permiten ver si los sucesos del ciclo son los esperados. Si no fuera así, habría que identificar las posibles dificultades.

**3. Repetición de pautas a través de las generaciones:** Las pautas repetitivas se dan en el funcionamiento, en las relaciones y en la estructura familiar. El reconocer dichas pautas disfuncionales, puede ayudar a las familias a modificar y así no transmitir las en el futuro.

**4. Sucesos de la vida y funcionamiento familiar:** Los sucesos de la vida están interconectados con los cambios en el funcionamiento familiar. Al registrar fechas de sucesos, se pueden observar «coincidencias» que en un principio parecían sucesos desconectados. En este punto, uno de los aspectos a destacar es la reacción de aniversario.

**5. Pautas vinculares y triángulos:** Las pautas vinculares en las familias pueden ser muy diversas. Sin embargo, en el Genograma podemos observar pautas que hay que investigar.

**6. Equilibrio y desequilibrio familiar:** Se puede observar un equilibrio y desequilibrio en la estructura, los roles, el nivel de funcionamiento y los recursos de la familia.

Normalmente en una familia se equilibran unas con otras, hay que ver cuáles destacan. (Luis, s.f.)

#### Ventajas y desventajas

**Ventajas:** El enfoque ecológico busca la total interacción de todos los elementos internos y externos de la situación problema. La idea básica de las que se nutre esta escuela o enfoque parten de la estrecha relación del Trabajo Social con la realidad social, bien sea para influir e programas sociales o para ayudar a los individuos a enfrentarse a situaciones irracionales.

Por otro lado, este enfoque se preocupa por la distribución dentro del espacio social (país, región), de los problemas sociales, de acuerdo a los distintos grupos humanos (etarios, sexuales, étnicos, laborales, etc.).

**Desventajas:** Si alguna crítica puede hacerse a este enfoque es que sigue manteniendo influencias, en sus orígenes, lineales (funcionalistas) que se han ido superando con el paso del tiempo, abandonando el modelo médico que utilizo en un principio.

#### Papel del Trabajo Social

Históricamente el Trabajo Social ha tomado en consideración el ambiente del individuo, en casos de marginación, de una forma lineal. El enfoque ecológico intenta que este “abordaje” se lleve a cabo desde otra perspectiva, teniendo en cuenta el doble juego de desequilibrios, que se da en la relación hombre- medio contemplándolo como una misma unidad de atención.

Los distintos enfoques tradicionales en Trabajo Social han apuntado hacia la mitigación de la pobreza, la intervención sobre los conflictos psíquicos del individuo y hacia la modificación



del ambiente. La total interacción de todos los elementos internos y externos de la situación problema, es la propuesta de estudio que hace el enfoque ecológico.

El Trabajo Social reconoce hoy en esa interacción hombre-medio hay un condicionamiento mutuo, cuyos resultados no siempre son positivos para ambos, implicando un estado de ruptura.

### **Recomendaciones:**

El profesional en Trabajo Social debe en lo posible a través de sus conocimientos y habilidades capacitar, educar y facilitar a los sujetos en cuanto a su parte interna como individuos, pero también en la relación que este mantiene con su entorno.

Se recomienda realizar un cierre del proceso lo menos traumático posible, teniendo en cuenta que los individuos ya han generado empatía con el profesional y que son ellos quienes deben continuar con su progreso y desarrollándolo de la mejor manera aplicando y teniendo en cuenta las apreciaciones y herramientas suministradas por el Trabajador Social.

El Trabajador Social debe aplicar las técnicas e instrumentos acordes a este enfoque, ya que estos elementos le proporcionan mayor claridad y entendimiento frente a la situación de los participantes y las posibles acciones a ejecutar. (Jimenez, 2012)

### **3.1.6.3 Familiograma**

Es la representación gráfica de la familia, contiene de manera estructurada, cuántos integrantes la conforman y cómo se relacionan entre sí.

¿Qué función tiene?

El familiograma es una herramienta que permite graficar la estructura familiar y sus relaciones. Evalúa el funcionamiento familiar, identificando las familias que pueden estar en algún tipo de riesgo que pueden ser:

- ✚ Biológico (alguna situación o problema de tipo hereditario).
- ✚ Psicológicos (posibilidad de tener una funcionalidad inadecuada).
- ✚ Sociales (hacinamiento, pobreza, familia numerosa). En que se encuentran los integrantes de la familia, el tipo de familia, los eventos de la salud más importantes y la interrelación que existe entre sus integrantes.

El familiograma proporciona información sobre:

- ✚ Composición familiar (quiénes la integran).
- ✚ Relaciones biológicas y legales (presencia de familiares y vínculo con el paciente, uniones, matrimonios, separaciones, divorcios).
- ✚ Relaciones interpersonales.
- ✚ Problemas de salud o de otro tipo, como violencia, suicidio, entre otros, o causas de fallecimiento de sus integrantes.

¿Qué información proporciona el familiograma?

► Tipo de Familia:

- ✚ Nuclear: es cuando conviven los miembros de un único núcleo, padres e hijos.
- ✚ Monoparental: Formada por un progenitor, ya sea madre o padre y uno o más hijos, también se le puede llamar familia nuclear monoparental.
- ✚ Reconstituida; en la cual uno o ambos miembros de la actual pareja, tiene uno o varios hijos de relaciones anteriores. Entran tanto las segundas parejas de viudos, divorciados o madres y padres solteros.
- ✚ Ampliada: Es el grupo familiar, más abuelos, tíos, primos y otros con grado de consanguinidad.
- ✚ Multigeneracional, cuando hay tres generaciones que comparten un mismo domicilio). La ocupación o datos labores importantes de la familia.

► Ciclo vital familiar (Formación, expansión, despliegue, contracción, entre otros).

► Separaciones o divorcios.


► Qué número de hija/o es el caso índice y si tiene hermanas o hermanos.


► Presencia de abuelos, tíos u otro familiar.



► Número de separaciones o divorcios.



► Repetición de pautas o conductas repetitivas entre las generaciones.



## Simbología para elaborar un famiogramma:

- Hombre, representado por un cuadrado:
 

Hombre
- Mujer, representada por un círculo:
 

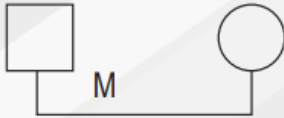
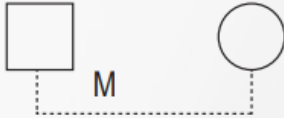

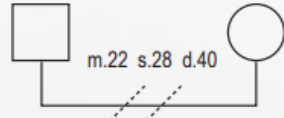
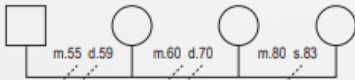
Mujer
- Se debe colocar la edad de cada integrante adentro del círculo o cuadrado que le corresponde.
 


Mujer      Hombre
- El adolescente que ha acudido al servicio, o caso índice, se remarca alrededor de su símbolo, para que quede con dos líneas:
 


Mujer      Hombre
- Los integrantes de la familia que han fallecido se grafican con una x al centro del cuadrado o círculo, dependiendo del sexo y se escribe la edad en que falleció.
 


Mujer      Hombre
- Colocar fechas importantes para la familia, tales como casamientos, divorcios, muertes, entre otros.

### Matrimonios:

- Dos personas que son cónyuges: se representan el hombre a la izquierda y la mujer a la derecha y se conectan con una línea, si están casados es una línea continua: y si están en unión libre, línea punteada:
 
- Se coloca una M y una fecha, para indicar desde cuándo están casados o unidos. Se acostumbra colocar los últimos dos dígitos del año, si es que esto no genera confusión del siglo al que corresponde, de lo contrario se recomienda colocar el año completo.
 
- Si están separados se coloca una línea en diagonal a la línea que los comunica:
 
- Si están divorciados, se colocan dos líneas en diagonal a la línea que los comunica:
 
- Si alguno de los cónyuges se ha casado o unido varias veces, se colocan de izquierda a derecha los diferentes eventos previos o posteriores por orden cronológico:
 

**Hijos:**

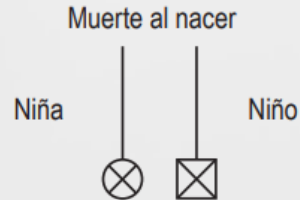
12. Si hubiera embarazo actual, se representa con un triángulo:



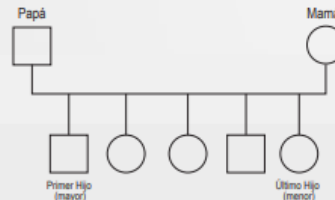
13. Si hubo un aborto se representa por un círculo pequeño en color negro, si fue espontáneo o una x si está documentado que fue inducido.



14. Los nacimientos con feto muerto se marcan con una x en medio de los símbolos de hombre o mujer, según sea el caso.



15. Si la pareja tiene hijos, se grafican los hijos del mayor al menor de izquierda a derecha, bajo la línea que comunica a la pareja, con cuadro para los hijos hombres y círculo para las hijas mujeres.



16. Las hijas y los hijos gemelos se grafican con líneas que salen del mismo punto:

- Cuadros para los varones:



- Y con una línea en medio, si son idénticos:



- Círculos para las mujeres y también con línea en medio si son idénticas:



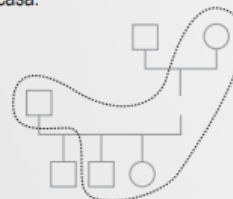
- O un cuadro y un círculo si es hombre y mujer:



17. Las hijas o hijos adoptivos se grafican con una línea punteada que sale de los padres o se agrega la letra A:



18. Se grafica un área punteada, dejando dentro de la misma a los integrantes de la familia que viven en la misma casa:





(Monica, 1987)

### 3.2 Procedimiento para el conocimiento y análisis de la realidad

Todas las personas vivimos inmersas en la realidad que nos rodea. Cotidianamente, aunque muchas veces no nos demos ni cuenta, nos enfrentamos a situaciones en las que tenemos que tomar decisiones que afectan a nuestro discurrir, a nuestra vida. Para tomar estas decisiones, de una manera u otra, somos conscientes de que debemos conocer la realidad social.

La decisión de qué piso alquilar puede proceder de diversas estrategias de conocimiento. Podríamos, por ejemplo, preguntar a alguien que posee mucha información del mercado inmobiliario y dejarnos aconsejar, o que un familiar nos diga cuál es la mejor opción; en este primer caso nos hallaríamos ante un modo autoritario de conocimiento, donde no incorporamos a la decisión argumentos propios, sino que nos nutrimos de una fuente de conocimiento que suponemos cualificado. Podríamos también, por qué no, ponernos a rezar y que alguna entidad superior nos ilumine y nos diga cuál es la mejor opción, o llamar a una adivinadora para que nos aconseje qué piso le provoca las mejores vibraciones. En este segundo caso nos hallaríamos ante un modo místico de conocimiento, ya que nuestra decisión se halla determinada por "estado de gracia" del productor de conocimiento. Finalmente, podemos pensar que si queremos encontrar el mejor piso debemos estudiar los precios de las diferentes viviendas, su cercanía a la universidad, la existencia cerca de comercios y tiendas de alimentación, el equipamiento de la vivienda, las características de los posibles compañeros o compañeras, etc.; en este último caso estaríamos asumiendo un modo lógico-racional de conocimiento, ya que la decisión se ha tomado a partir de los procedimientos por los cuales se ha construido el conocimiento.

Estos tres tipos de conocimientos fueron enunciados hace algún tiempo ya por Walter Wallace (1980). Podemos estar de acuerdo en que cuando menos la última opción nos permite sistematizar la comprensión de la realidad social. Por eso Cohen y Nagel (1971) afirman que la ciencia parte de un intento de buscar la verdad y adquirir conocimientos generales y sistemáticos sobre la realidad social. Aun así, los tres modos de conocimiento no son excluyentes entre sí, y además ninguno, por principio, nos garantiza al 100% alcanzar la verdad. Un ejemplo de ello lo tenemos en el siguiente video, en el que en clave de humor se puede apreciar claramente las distintas formas de conocer la realidad (el conocimiento autoritario, el místico y el lógico-racional) y cómo influyen en las decisiones sobre esta realidad.

El conocimiento lógico-racional, aunque no es infalible como hemos visto, se muestra sin duda la mejor forma de analizar la realidad social, y nos remite por lo tanto al concepto de ciencia y método científico.

La ciencia puede definirse como un conjunto de conocimiento sobre la realidad observable, obtenidos mediante el método científico.

El método científico es un modo de resolver problemas siguiendo una forma de actuación que consiste, esencialmente, en observar, clasificar, demostrar e interpretar fenómenos, de manera que posibilite la predicción y la explicación de cuestiones significativas (González, 1997:13). (Técnicas de investigación social, s.f.).

## **UNIDAD IV**

### **LA INTERVENCIÓN, PROPÓSITO Y PROCEDIMIENTOS**

#### **4.1 La planificación de las acciones profesionales**

Trabajo Social se puede ubicar en el ámbito de la ACCIÓN SOCIAL, de las relaciones sociales, entendidas como conductas sociales recíprocamente referidas y orientadas.

Kisnerman (1998, 135) afirma que lo social es una producción humana, proceso y producto; su naturaleza es histórica, se establece a través de relaciones entre sujetos que constituyen y comparten nudos de significados, desde las relaciones, desde lo colectivo, las acciones y los lenguajes.

Por su parte, para Weber (1963, 18 - 20) la acción social está referida a la acción de los otros (individual y conocida, o plural, indeterminada y desconocida); puede ser pasada, presente o esperada y supone una respuesta. No todo contacto con el otro, tiene carácter social: solo, cuando la acción está dirigida con sentido, cuando se obtienen respuestas. Las acciones pueden ser clasificadas de acuerdo con la orientación consciente del individuo que las realiza, es decir cuando interviene la conciencia, así:

**Racionales**, con arreglo a fines, determinadas por expectativas en el comportamiento tanto de objetos del mundo exterior como de otros seres; las expectativas se asumen como medios para el logro de fines racionalmente sopesados y perseguidos guiadas por la reflexión y el cálculo.

**Con arreglo a Valores**, determinadas por la creencia consciente en el valor ético, estético, religioso etc., sin relación directa con el resultado.

**Afectivas**, especialmente emotivas, determinadas por afectos y estados sentimentales actuales.

**Tradicionales**, determinadas por costumbres arraigadas. Raras veces la acción social está exclusivamente orientada por uno solo de estos tipos; que en la práctica se entrelazan, aunque siempre hay uno dominante.

Esto significa que la intervención profesional de trabajo social es una producción humana, en constante proceso de consolidación, pero a su vez producto de interacciones; que se da contextualizada y está recíprocamente referida y orientada.

Dentro de un esquema interaccionista, la interpretación de la acción implica el reconocimiento de sus sentidos, de los motivos de los actores, de sus representaciones en el marco de los hechos culturales y las estructuras de significados. Así cobra importancia el lenguaje, más allá del contexto gramatical y semántico: se ubica en el de la pragmática lingüística, para la comprensión de la vida social, en cuanto permite conocer la manera como los actores participan en diálogo e interactúan; la comunicación, en consecuencia, se torna fundamental para comprender la acción (Uricoechea, 1999, 26).

La práctica profesional por su parte, se da en un espacio: el campo de las relaciones sociales del Estado, las instituciones privadas, las ONG'S, los sectores populares, en la perspectiva de proponer, administrar y gestionar servicios sociales (CELATS, 1985, 73). Los y las

Trabajadores (as) Sociales “prestan sus servicios en agencias de trabajo social o de servicios sociales, públicas o privadas, donde ofrecen ayuda a personas, grupos, organizaciones y comunidades, con el fin de orientar una gestión, asesorar una acción, prestar una ayuda material, informar, investigar, planificar, Ander Egg (1996, 31) o bien como lo expresa Boris Lima (1983) “la práctica representa el conjunto de acciones mediante las cuales un sujeto modifica un sujeto o una realidad exterior a él, en un contexto social determinado.

### Profesión

La división científica de las profesiones es resultado de procesos de investigación por objetos de conocimiento; cada una posee una determinada especificidad respecto a sí misma y en relación con las otras profesiones; la especialización de las acciones, no-solo es fruto del conocimiento, sino de competencias que se evidencian en los servicios que prestan a las personas y en las formas de ejercer su trabajo; toda profesión requiere destinatarios de las acciones.

Shön (1996, 188) plantea una triple división del conocimiento profesional: un componente de disciplina o ciencia básica (conocer), otro de ciencia aplicada o ingeniería de procedimientos (hacer), diagnósticos y soluciones y un tercero de destrezas y actitudes para servir al cliente (ser). Estos se relacionan con aplicación, justificación y status. Afirma igualmente que los problemas del mundo no están perfectamente definidos, por lo cual es necesario reconsiderar la aplicación de conocimiento profesional en situaciones de incertidumbre, complejidad, singularidad, para no caer en los límites de la racionalidad técnica, sino construir el conocimiento en la acción (187). Así, el profesional requiere convertirse en investigador para construir modelos acordes con las nuevas realidades; “reflexionar sobre la reflexión de la acción”, recuperar la experiencia, repensarla por medio del análisis, autocrítica, ya sea desde lo metodológico, lo teórico o sobre la resolución de los problemas. Lo básico es crear nuevos conocimientos como aporte al desarrollo profesional.

Los actos de la vida cotidiana de las (os) profesionales producen un tipo especial de conocimiento, por lo general tácito, implícito en pautas de acción y percepción. Este “saber cómo” en la acción, se manifiesta en desempeños, en procedimientos especiales, que incluyen tanto actos de reflexión sobre las actividades, reconocimiento y juicio, como ejercicio de destrezas físicas y comunicacionales. Ese saber se va construyendo en la práctica



y se va cualificando, haciendo eficiente y autónomo; se da en zonas indeterminadas, inciertas, singulares o contradictorias, según el contexto y el profesional.

La construcción del “saber práctico, artesanal”, es rigurosa, a su manera; desarrolla multiplicidad de intervenciones, como maneras de enfrentar eficaz y sabiamente situaciones nuevas y retadoras, desplegar destrezas para las que se no pueden prescribir procedimientos o reglas. Hoy en día resurge el interés por reconsiderar el conocimiento profesional, las competencias que se despliegan en situaciones de incertidumbre, complejidad y singularidad. (186-196).

Aunque el saber práctico es importante y eficaz en determinados momentos, los problemas actuales requieren procesos de profesionalización (formación académica) para formularlos, comprenderlos y aportar a su resolución, para lo cual es necesario el desempeño de roles diferentes al de técnico o académico, ejerciendo funciones en diversas instituciones públicas, privadas, Ong's.

El decreto 2833, ya citado, expresa en su artículo 1º “... se entiende por Trabajo Social la Profesión ubicada en el área de las ciencias sociales que cumple actividades relacionadas con las políticas de bienestar y desarrollo social”. Trabajo Social como profesión, está dotado de un conjunto organizado de elementos teóricos sobre los cuales se apoya la práctica, a través de métodos y procedimientos apropiados en función de modificar, cambiar o transformar la realidad social en el ámbito individual, grupal o de colectivos:

El Trabajo Social, como profesión, aporta al objeto de intervención y desde éste vuelve a la teoría para enriquecerla, pues la teoría de por sí no es transformadora, debe trascender a lo práctico para objetivarse y materializarse.

Aunque el concepto de profesión implica una amplia gama de matices en correspondencia con niveles diferentes de complejidad se define como un quehacer específico al servicio de una sociedad que utiliza un saber científico o disciplinar; se trata de la aplicación del mejor saber disponible en función de resultados. (Candamil Calle, 1999, 51). (Gil, 2001)

#### **4.1.2 Necesidades, planificación social y sin falta Trabajo Social**

Sin duda alguna hay que reconocer que la planificación es un proceso innato en los seres humanos y que desprende cada una de las acciones que se dan desde la cotidianidad, que,

aunque en muchas ocasiones no sea un proceso consiente estamos revisando situaciones y estableciendo estrategias orientadas para el bienestar propio.

La definición o concepción de planificación social ha tenido una serie de variaciones respecto a las etapas históricas y en respuesta a las necesidades humanas, es así como el planteamiento de Eduardo Bustelo toma fuerza al establecer que “la planificación social puede ser conceptualizada como el intento de aplicar el conocimiento a la sociedad a fin de obtener el mejoramiento de la calidad de vida de la misma, en términos de la satisfacción de las necesidades humanas.”, con esta definición se deriva una serie de posturas que permiten generar un proceso de reflexión sobre el manejo o trascendencia que la planificación ha tenido:

- ✚ Modelo de reforma social "desde arriba" y que desarrolló un conjunto de justificativos, métodos y técnicas para implementar la planificación desde el Estado.
- ✚ La movilización social y el aprendizaje social para posibilitar una transformación "desde abajo", tomando como base la sociedad civil.
- ✚ La comunicación social que conceptualiza a la planificación como una narrativa argumentativa acerca de un futuro deseado.

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que la planificación social integra una serie de elementos de tipo político, técnico, comunicativo, civil entre otros que posibilita que los procesos que se desarrollen amplíen las opciones hacia mejorar la calidad de vida de los individuos, de aquí parte la relación directa con Trabajo Social ya que según los argumentos de Natalio como Kissnerman esta disciplina es de personas y para las personas, poniendo interés en la realidad donde se produce el problema, su perspectiva es comunitaria y más global y entiende que la necesidad debe ser realizada como una acción de apoyo y prevención en un proyecto mayor, mas integral, de esta afirmación se puede decir que las necesidades enmarcan las acciones y procesos que desde Trabajo Social se realizan y están directamente relacionadas con los procesos de planificación social desprendiendo de allí la importancia que estas merecen en los procesos sociales como ejes sobre las cuales se direccionaran cada una de las alternativas que se establezcan.

Desde la lógica que supone que una necesidad puede traer consigo una problemática y que desde los procesos sociales y políticos debe darse una respuesta a esa necesidad o problemática Bustelo propone una serie de estrategias que permiten dar respuesta a estos

problemas definición y conceptualización del problema, construcción de una estructura o red de relaciones. Formulación de una política, diseño de estrategias alternativas e Implementación de planes o programas, desde esta lógica es de real importancia reflexionar sobre el papel que el Trabajador Social cumple como orientador de estos procesos donde verdaderamente se tengan en cuenta las necesidades sociales, ya que de esto dependerá en gran medida contribuir de forma positiva al desarrollo de las comunidades.

La diversidad y las características que día a día se hacen más diversas en las sociedades son un factor relevante para tener en cuenta, así que una de las funciones del trabajador social se enmarca en el reconocimiento de los diferentes procesos se den en las comunidades para así poder establecer alternativas donde exista correlación entre las necesidades y las estructuras sociales.

Así mismo el papel que juega el Estado y que desde la ciudadanía misma se den, ya que estos son los principales implicados en el pleno desarrollo de los procesos de planificación social y desde una perspectiva de desarrollo comunitario los miembros de las comunidades a través de procesos de autogestión, participación, organización pueden llegarse a construir procesos que generen beneficios para los mismos, ya que ellos son los principales actores de estos procesos.

Finalizando es necesario reflexionar sobre que se está haciendo desde Trabajo Social, por lo cual hay que resaltar los desafíos que se dan desde la disciplina se incorporan en los procesos de intervención o de formulación y diseño de políticas que verdaderamente se direccionen a mejorar las condiciones de los individuos donde los derechos humanos primen; es así como el profesional en Trabajo Social deberá tener elementos teóricos, prácticos y metodológicos que le permitan comprender la realidad social de una manera integral para que de esta manera se convierta verdaderamente en un actor de gran trascendencia en los procesos donde la planificación social sea la protagonista. (SÁNCHEZ, 2012)

## **4.2 Perspectiva de intervención desde el Trabajo Social**

### **4.2.1 Intervención**

El término deviene del latín Inter. venire que significa venir entre. Tiene dos significados, uno restringido, alude a la actuación del profesional dirigido a objetivos concretos; El otro, global, la interpreta como el proceso que en un tiempo y meta contexto desarrolla el

sistema constituido por los profesionales y las personas que motivan su trabajo". (Coletti, Mauricio y Linares, 1997).

La intervención se concibe como la acción de mediar en un fenómeno, en una situación o en una problemática no resuelta, a partir de su inaceptabilidad, pues afecta la vida cotidiana de algunos individuos. Se realiza a partir del conocimiento y comprensión que se posee sobre la problemática y sobre diferentes realidades subjetivas construidas mediante las representaciones y la comprensión interna de los hechos, tanto desde perspectivas particularizantes, como desde teorías sociales que aportan a la fundamentación de los procesos y los resultados.

La valoración de la situación social es punto de partida de la Intervención; la idea sobre qué de ella debe ser cambiado, se asume con carácter prescriptivo, desde la consideración de determinados actores sociales, en términos de insostenible, injusta y/o poco satisfactoria, para quienes la viven (Corvalán, 1996, 1-5).

La Intervención se refiere al actuar del profesional, dirigido a un colectivo (grupo, población territorial, institución, organización) o individuo, para la transformación de una situación específica a partir de una realidad contextual; propicia el mejoramiento de la calidad de vida.

Se interviene para cambiar, transformar o modificar situaciones problemáticas, para lo cual es necesario analizar cada asunto de la situación o de los hechos en sus diversas manifestaciones, relaciones y en las implicaciones que cualquier alternativa pueda ocasionar. Es necesario atender y prever riesgos; no solo desde lo empírico; también se requiere una visión conceptual, una fundamentación, en cuanto al comportamiento social del ser humano, en lo que hace referencia a las relaciones sociales, el entorno y su dimensión socio-económica, política y cultural. Se interviene en las relaciones sociales y en la organización social, en política y en políticas, en economía, en procesos administrativos, en factores de orden moral y en todos aquellos aspectos que afectan la vida de los seres humanos y que se consideran insostenibles y/o poco satisfactorias, para quienes la viven.

La intervención está condicionada por el contexto (entorno social, institucional que requiere una explicitación y comprensión); en ella juegan un papel fundamental las concepciones de Valor y de Ética de los y las profesionales, desde los cuales asumen posiciones frente a categorías de bien o mal, de justo e injusto, bueno o malo, útil o inútil, y se ubican de acuerdo a los patrones culturales de los grupos y de las personas con quienes

se va a interactuar. En la intervención está implícita una posición ideológica: tomar alternativas obliga a un juicio de apreciación sobre determinada posición referida al deber ser, a la significación de realización personal y social. El trabajo en ciencias sociales siempre ha estado acompañado de valores (no de juicios de valor o apreciaciones que no corresponden a la realidad), que van implícitos en las formas de abordar el problema, en los conceptos claves que se utilizan para explicarlos, en las intencionalidades o fines, que le dan el carácter, bien ideológico o burocrático.

Dependiendo del enfoque y el método que se siga, la intervención puede ser de tipo integracionista, bajo el supuesto de que el sujeto es capaz de progreso, mediante esfuerzos propios y la disponibilidad de posibilidades sociales para superar su problemática, que correspondería a una legitimación de la sociedad dominante, o bien de orientación de socio análisis, que busca problematizar la realidad social en que se encuentra, tomar conciencia y diseñar procesos para superarla.

En consecuencia, es importante distinguir dos tipos de Intervención Social, la socio política adelantada en torno a objetivos societales globales y relacionados con el funcionamiento del modelo de desarrollo de una sociedad, promovida por el Estado o por las ONG a través formulación y aplicación de políticas sociales, mediante procesos críticos; y la denominada asistencial, caritativa o mejor no sociopolítica. (Corvalán, 2).

Trabajo Social en su Intervención es una forma de Acción Social, consciente y deliberada, realizada de manera expresa; integra los procedimientos operativos en un marco referencial teórico y/o empírico y en los supuestos ideológicos, políticos, filosóficos que las sustentan. La intervención supone un proceso, a partir del conocimiento que desde la misma problemática se posee: se identifica, busca una posición de equilibrio para evitar desviaciones especulativas o riesgos innecesarios; reconoce diferentes realidades subjetivas construidas mediante las representaciones y la comprensión interna de los hechos, desde perspectivas particularizantes y de teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, el proceso y los resultados. Algunos se refieren a la intervención profesional como ejercicio profesional, que expresa un saber hacer especializado.

## 4.2.2 Componentes para comprender la intervención profesional en Trabajo Social

Son diversos los esfuerzos que se han realizado en la Profesión por precisar sus componentes, que permiten comprender y dimensionar el Trabajo Social; en esta búsqueda se ha propiciado el avance reflexivo en los últimos congresos mundiales, latinoamericanos y nacionales, así como proyectos de investigación en Facultades de Trabajo Social y en las revistas nacionales e internacionales. Sobre la temática han sido reconocidos los aportes del CELATS, con su guía de análisis de la práctica profesional, las propuestas de Susana García referidas a la especificidad y rol profesional; de Nydia Alwin con respecto a las construcciones históricas e identidad de la profesión; de Nelia Tello sobre investigación y modelos del Trabajo Social; los de las profesoras de la Universidad de Caldas, publicados en la Revista Eleuteria, en relación con la especificidad y formación profesional, así como diversos escritos realizados en las revistas nacionales e internacionales de la profesión, entre otros.

Cinco son los ejes conceptuales sobre los cuales se estructura el concepto de Intervención de Trabajo Social: objetos de intervención, sujetos, intencionalidades, fundamentación, metodologías y métodos. Estos se encuentran interrelacionados y condicionados por los contextos y las políticas sociales, la formación académica, que a su vez propician la constitución de identidades y reconocimientos para la profesión en las áreas y sectores en que se ejerce.

## 4.2.3 Objetos de intervención

Los objetos de Trabajo Social constituyen el componente inicial desde el cual se desarrolla su acción social. Sobre ellos afirma Cifuentes (1998, 46- 47): el objeto de Trabajo Social, como el de cualquier profesión, permanece, constituye el sustrato que permite definir la esencia de la profesión en tanto que es el eje conductor mediante el cual se articula la producción teórica, metodológica y técnica, al igual que la praxis particular. Es a partir de su estudio y de las propuestas de desarrollo que en torno a él se construyen, que se perfila y establece la identidad y el sentido de una profesión.

El objeto permanece, pero sus características varían por los cambios en la realidad y por los avances del conocimiento, que cuestionan el quehacer de la profesión. Se trata por

consiguiente de entender que en el objeto se conjugan dos conceptos paradójicos: la continuidad y el cambio.

A partir de la anterior consideración se afirma que el Objeto de Intervención de Trabajo Social lo constituyen la realidad social, los comportamientos y relaciones sociales, las problemáticas sociales en las que se establecen relaciones entre sujetos; es la relación social la que los identifica y delimita, en el ámbito de individuo, grupos o instancias sociales (García, 1998, 99.).

Trabajo Social no interviene directamente en el fenómeno político planteado como generador de problemas sociales abordados por el estado (carácter histórico-estructural), sino propiciando condiciones para la implementación de programas de desarrollo, políticas de bienestar, proyectos autogestionarios, así como para la organización y administración de servicios sociales (García, 39). García y otros (as) autores afirman que el objeto de intervención es el problema social, visto en términos de una situación social apreciada por los sujetos como inaceptable, porque atenta o amenaza su condición humana, al no ser resueltas o satisfechas sus necesidades y no poder superar esta situación por sí solo.

Kisnerman (1998, p.p. 136-158) aporta el concepto de representación social, fundamental para comprender las dimensiones subjetivas de la problemática social objeto de intervención. Afirma que cualquier situación existe a través del lenguaje, del que se desprende la significación co-construida subjetivamente a partir de representaciones, que trascienden lo particular y forman parte de la cultura, como un conocimiento socialmente elaborado y compartido, que permite comprender, interpretar, actuar con sentido práctico, asumir posiciones.

Las representaciones, como pensamientos constitutivos y constituyentes, inciden en la vida social como estructurantes a partir de las cuales se interpreta la realidad, contribuyen a configurarla a través de procesos sociales construidos históricamente por medio de la cultura, enmarcan la conformación de identidades personales y sociales, así como la expresión y configuración de los grupos y sociedades, contribuyen a legitimar el orden social. Se refieren a objetos o situaciones particulares asignadas a agentes sociales específicos, están referidas a algo y constituidas por alguien, ocultan la lógica del poder.

En ese marco, (Kisnerman) propone tener en cuenta el peso de las historias personales, las narrativas, construidas con criterios de valor, rescatar el componente hermenéutico,

conjetural, pues los hechos históricos suceden entrelazados por las interacciones sociales. Enfatiza que Trabajo Social interviene a partir de interpretar y comprender las significaciones sociales.

También afirma que el objeto no es un a priori, se constituye por y en una red de relaciones, pues los problemas se manifiestan integrados a un sistema de elementos, hechos, situaciones y condiciones, dados en un tiempo, espacio y circunstancias concretas. Una situación se hace problemática social cuando afecta, desorganiza, desequilibra a una persona o a un colectivo. Las problemáticas sociales emergen de una estructura socioeconómica, cultural y política, están insertas en lo relacional. (161-162).

El objeto de intervención lo es también de estudio. Perlman (1977) afirma que lo que convierte la problemática en objeto de estudio es la incapacidad de las personas para reunir los medios necesarios para conseguir o mantener una situación de bienestar, lo que implica la necesidad de conocimiento acerca del contexto, de la subjetividad, de las condiciones en que se genera la problemática, de las representaciones; se comprende desde lo observado y lo significado.

Por consiguiente, para la intervención profesional es necesario, según Kisnerman (163), distinguir problemas acuciantes – desencadenante y fundamentales – estructurales; es decir la necesidad sentida y real, el precisar el objeto, delimitarlo, permite definir las intencionalidades de la intervención.

En concordancia con lo expuesto, en esta investigación se asume como objeto de intervención profesional son las **PROBLEMÁTICAS SOCIALES** referidas a las manifestaciones y representaciones subjetivas de los problemas, que constituyen la demanda específica de acción e interacción profesional del Trabajador Social, quien se basa en principios teóricos y epistemológicos que direccionan un enfoque en correspondencia con el contexto en que trabaja; es decir, lo elabora conceptualmente. Lima. (43,83) expresa que la intervención de Trabajo Social se orienta fundamentalmente a la modificación / transformación de una problemática social que puede ser de orden individual, institucional o colectiva, ubicada en un mundo complejo.

Es necesario, entonces, identificar la dimensión particular de la problemática que se atiende, las teorías o conceptos que la explican y los problemas sociales que condicionan la situación.



#### 4.2.4 Sujetos

Como acción y práctica Social, Trabajo Social se relaciona con diversos sujetos para atender y contribuir a la solución de sus problemáticas; lo hace principalmente en el ámbito de la vida cotidiana, de la relación cara a cara.

La teoría de la Acción Social ubica como actores sociales a todos los individuos que participan en una sociedad, más cuando lo hacen de forma consciente e intencionada. Se habla entonces de Sujetos Sociales, perspectiva desde la cual se reconoce su carácter activo, el potencial constructivo de cada ser, tanto en la reflexión sobre sus problemáticas, contextos, historia y proyección, a partir del reconocimiento de la capacidad individual de pensar, reflexionar, analizar, decidir y actuar.

En diversos momentos del desarrollo de la intervención se han asumido concepciones de sujeto que van desde el “carente y necesitado” y en tal sentido objeto, hasta el “talento humano que puede ser potenciado” como sujeto, a quien se le reconocen capacidades de reflexionar y resolver creativamente problemas de la propia existencia. En el conocimiento del sujeto han incidido principalmente la psicología, psicología social y sociología.

Es fundamental reflexionar y establecer posiciones claras sobre la concepción de sujeto con quien se trabaja, la cual está mediada por posiciones ideológicas, éticas, teóricas y políticas: explicitar quiénes son las personas, los grupos, comunidades, organizaciones con quienes se interactúa, desde donde se asumen, para qué y por medio de qué se realiza la intervención profesional. Los sujetos son la unidad de atención en la Intervención profesional, emergen en una red vincular con otros sujetos, en el interjuego de necesidades-satisfactores, se construyen socialmente y son históricos. La relación profesional se da en un tiempo y espacio (Kisnerman, 163).

Teresa Matus (1998) propone el desafío de no ver binariamente, ni ontologizar al sujeto, pues históricamente se le ha concedido el estatus de beneficiario que merece ser atendido, pero que no piensa (década del 60), o se ha esperado que revele la verdad (sujeto popular, década del 70), por tanto, sugiere discutir el lugar del otro en Trabajo Social, pues el sujeto social tiene rostros múltiples y heterogéneos. Conocer complejamente, desde diversas disciplinas y dimensiones de lo humano, crear modelos de solidaridad, articulaciones, ver rostros, matices, pues “no existe el drogadicto en un extremo y el joven en otro”. Las contradicciones en lo moral necesitan de visiones complejas de contra argumentación para

la esquizofrenia moral. Afirma que sé esta ante el desencanto fructífero que implica asumir una actitud de perplejidad que movilice, no que paralice; buscar caminos de renovación, asumiendo que se comparte los miedos poliformes de los sujetos. Se necesita ver lógicas relacionales que permitan recomponer el todo social escindido, ver la polifonía como diferente del eclecticismo, pues tiene armonía.

El reconocimiento del otro como sujeto ha sido reivindicado desde las propuestas humanistas y personalistas a partir del 50, desde la educación popular en el 70 y más recientemente desde el constructivismo y el construccionismo social; este es un reto para cualificar y hacer más políticas y estratégicas las intervenciones profesionales de Trabajo Social, desde las que reconozca y propicie el potencial humano en medio de circunstancias difíciles.

#### **4.2.5 Intencionalidades**

Las intencionalidades (en plural) constituyen sentidos y perspectivas deliberadas o no, que le dan a la intervención profesional, los y las trabajadores sociales; están conformadas por los diversos fines, objetivos y metas con que se aborda el objeto: la atención de problemáticas y la relación con los sujetos. No se puede comprender la intervención profesional al margen de sus intencionalidades, pues quedaría reducida a una mera expresión técnica, operativa o instrumental.

Susana García diferencia los objetivos externos, configurados a partir de las políticas sociales e institucionales, de los específicos de Trabajo Social, referidos a modificaciones que se buscan con los sujetos, desde el saber especializado y que corresponden a la concepción ética, fundamentación, metodología y métodos optados para la intervención.

Es necesario hacer convergentes las intencionalidades externas e internas de la intervención profesional, conjugar factores endógenos y exógenos; las intencionalidades son plurales, contextuales, complejas. Para comprenderlas, es importante relacionar los contextos y propuestas institucionales (su desarrollo histórico, nivel de legitimación e institucionalización), con las personales y profesionales de las (os) Trabajadores Sociales, correspondientes al saber especializado, que se materializa en las acciones cotidianas; en tal sentido Susana García (89-91), propone establecer objetivos explícitos, generales y particulares, verbalizados y actuados, en relación con las problemáticas, los sujetos, los recursos y los portadores de recursos como proyección de ese saber.

Las intencionalidades dan dirección y sentido a la acción. Hoy, según Kisnerman (1965), el Trabajo Social se plantea la organización de grupos para transformar situaciones problemáticas, elevar la calidad de vida de la población con la que trabaja, en una sociedad más solidaria; puede educar socialmente desarrollando las capacidades de las personas, para enfrentar con éxito sus dificultades y resolver sus problemas, articulando a los actores con sistemas que le faciliten recursos, servicios y oportunidades, promoviendo el funcionamiento efectivo de las políticas sociales. Comenta también que una profesión tiene fines intrínsecos referidos a la construcción disciplinar y extrínsecos relacionados con la transformación social; los fines y objetivos con carácter cualitativo, y las metas con carácter cuantitativo.

#### **4.2.6 Fundamentación**

Incluye todos aquellos conocimientos que dan soporte ético, político, filosófico, teórico, conceptual, metodológico y técnico a la intervención profesional de Trabajo Social. Sobre este eje conceptual se han hecho diversas denominaciones: marcos de referencia, saberes especializados, conceptualizaciones, enfoques, concepciones, modelos de intervención; hay quienes con mayor ambición plantean paradigmas, estructuras conceptuales, teorías de la intervención y desarrollos epistemológicos.

Susana García (1998) recurre a varias denominaciones en relación con este punto: alude al marco de referencia, como conjunto de representaciones desde las que se entiende y conceptúa el problema objeto, el tipo de interacción entre los sujetos, los objetivos, procedimientos que constituyen la fundamentación que otorga significado a la función social, a los procedimientos metodológicos; argumenta acerca del saber especializado, que se conforma por un marco normativo, uno de referencia conceptual (conocimientos y técnicas), la práctica social, el sentido común, la intuición y el compromiso. Sobre este último punto del compromiso, es el motivo por el cual el saber especializado apela a cierto tipo de actitud existencial, que incide en la especificidad profesional.

La Intervención corresponde a principios teóricos y epistemológicos que direccionan enfoques en correspondencia con el contexto, desde el cual se conceptúa el problema objeto de intervención, el tipo de interacción, las respuestas; al igual, la fundamentación metodológica requiere un sustento epistemológico y teórico, pues los métodos y técnicas tienen razón de ser en virtud de la teoría o paradigma en que se inscriben. El enfoque teórico metodológico implica esclarecer el objeto de estudio, la conceptualización, las

preguntas y caminos a seguir. (47-55.) También menciona la estructura conceptual del campo profesional como la red de relaciones y herramienta analítica que lo configura y permite orientar la búsqueda y selección de esas preguntas.

Torres (1998) afirma que las características y tendencias del Trabajo Social contienen la explicación del manejo teórico profesional en sus diferentes etapas de desarrollo; la incorporación progresiva de corrientes del pensamiento social que van desde el pragmatismo-funcionalismo, hasta la teoría de la autenticidad – creatividad y la socialización, pasando por el positivismo, el estructural funcionalismo, el marxismo, conjugándose con las teorías del Estado, del Valor y el Bienestar. (30-31) así asume los “desajustes” desde la perspectiva institucional conservadora, asistencialista, preventiva y promocional del modelo funcionalista.

A finales del 60 predominó el cuestionamiento de las corrientes positivista, funcionalista, estructuralista y neopositivista o estructural – funcionalista, como fundamentos que orientaron la práctica asistencialista. En contraposición se introducen los estudios marxistas, existencialistas, foucaulistas, etc., como posibilidad alternativa para la acción profesional. Luego de 1970 se asumen los estudios de la teoría del valor, la política social, la planificación y la institucionalización. Los debates entre asistencialismo y reconceptualización, dieron paso a la investigación en Trabajo Social, que genera otras metas y avances. Posteriormente, en la década del 80 se dinamiza en el examen reflexivo del pasado, al incorporar la llamada “consolidación científica”. (156-157).

Hill (1998) por su parte, habla de paradigmas, retoma a Maurice Moreau, quien afirmó que el Trabajo Social contemporáneo se tensiona entre tres:

- ✚ El psico-social, que incluye las perspectivas psicodinámicas y humanistas.
- ✚ El socio-behaviorista o conductista, basado en los condicionamientos operante, clásico y del aprendizaje.
- ✚ Estructural, que comprende tanto los enfoques consensuales como los conflictivos.

Los paradigmas psicosocial y conductista se refieren a problemáticas en lo microsocio; el estructural, abarca el nivel macro; sin embargo, entre los tres hay mutua influencia. (19-21). Cada paradigma fundamenta la construcción de Modelos de Intervención, concepto menos global y más operativo. Parte de la Fundamentación de la Intervención de Trabajo Social ha permitido formular modelos de intervención, en la perspectiva de explicitar

marcos de los que se vale la profesión para atender problemáticas y promover su resolución.

Los modelos “son construcciones teóricas con base en las cuales se puede orientar la intervención y dar seguimiento a sus efectos; su importancia y trascendencia es eminentemente práctica” (Tello, 2000, 53). Los modelos están conformados por teorías de referencia, prácticas profesionales (reflexión - sistematización), principios y valores propios de Trabajo Social (reglas o normas de acción), igualmente el marco político / ideológico que da direccionalidad a las acciones, a la implementación de políticas sociales.

En América Latina se han delimitado varios modelos que se pueden sintetizar así:

- ✚ Conservador, busca neutralizar los problemas, mediante la acomodación y el ajuste, se le conoce como integracionista y asistencial.
- ✚ Reformista-desarrollista, la intermediación se adelanta entre necesidades y bienes y recursos, ofrecidos por los planes de desarrollo, se identifica con el funcionalismo.
- ✚ Crítico progresista, de carácter revolucionario, promueve la movilización, la concientización y la organización para que se asuma un rol protagónico, se le identifica con un modelo participativo (Ander Egg, 1996, 269, Lima, 32).
- ✚ Sistémico-ecológico proporciona elementos de la realidad para la comprensión de la misma, a la vez que facilita una orientación frente a la complejidad de los sistemas humanos, busca interrelaciones y amplifica el interés por comprender la realidad en toda su complejidad, en el campo total de una problemática.

García afirma que Trabajo Social como profesión (saber y hacer especializado) se constituyó sin cumplir con el requisito básico de estructurar su propia teoría de la intervención referida a sus objetos, a los sujetos, a los procesos que desarrolla, para comprender su acción social. La carencia de teorías de la intervención que articulen objeto, intencionalidades, investigación, diagnóstico, planificación, implica, en muchas ocasiones, reducir la acción social, a conjuntos de técnicas sin suficiente continente de significación; es decir, instrumentalizar la acción y la práctica social. La fundamentación ha sido uno de los problemas estructurales de la profesión y de la intervención profesional; en diversos enfoques y concepciones hay:

- ✚ Planteamientos heterogéneos y contradictorios sobre la ubicación epistemológica del quehacer como arte, ciencia, técnica, tecnología, sin aludir a criterios epistemológicos.
- ✚ Definiciones sobre la orientación ideológica (humanista, democrática, reformista, asistencialista, conservadora y radical) que constituyen opciones a través de las cuales se intenta definir lo propio del Trabajo Social, soslayando el carácter estructural de la intermediación de intereses, involucrada en el quehacer.
- ✚ La tensión entre teoría y práctica, característica fundamental del saber de Trabajo Social, en tanto no articula orgánicamente los conceptos básicos de las referencias conceptuales y el proceso metodológico, hace que la intervención se oriente desde perspectivas teóricas de otras disciplinas, sin una suficiente y pertinente fundamentación. (García, 126 y 127).

Malcom Payne (1995) plantea que en la profesión se ha hecho una construcción ecléctica de teoría, en cuanto a la explicación de su papel y naturaleza en la sociedad, las actividades constitutivas, los fines y los medios que utiliza, la conducta personal y social, las teorías que dan normas sobre cómo otras pueden ser aplicadas en la intervención. (76-81).

Trabajo Social ha tenido históricamente una fundamentación interdisciplinaria, es una profesión desarrollada desde un currículo que tiene una configuración eminentemente transdisciplinaria, que reconoce como premisa básica que los modelos de intervención que desarrolla para hacer frente a las necesidades y problemáticas sociales deben construirse con la totalidad del conocimiento socialmente acumulado, independientemente del ámbito disciplinar en que éste se haya generado Morin. 1997, 96.)

En este sentido, “la interdisciplinaria no puede concebirse como el establecimiento de formas dogmáticas de integración con respecto a los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos que deben ser compartidos por todas las disciplinas: la pluralidad de los espacios y las épocas, la multiplicidad de las formas de lo humano, imponen una especie de politeísmo epistemológico, respetuoso con las discordancias y las discontinuidades de los intervalos (Vargas de Roa, 1999).

Ello significa el reto de avanzar en la consolidación de la fundamentación, organizarla y estructurarla, para dar cuenta de la realidad, pues su impronta es la Acción, que ha de ubicarse, “desde la complejidad es una profesión para el presente, en el aquí y en el ahora,

pues el presente es una gama de opciones abiertas para la acción y la imaginación, lo cual le implica necesariamente redefinir los vínculos entre teoría científica, intervención social y construir el futuro desde el presente” (65).

La fundamentación de la intervención requiere, en consecuencia, un carácter complejo. La complejidad constituye un paradigma que abre la mirada a nuevas posibilidades de leer la realidad y los múltiples factores que convergen cuando de estudiar o intervenir en un espacio, se trata. “La legitimidad profesional no está en acercar la realidad a los dispositivos previamente constituidos, sino en potenciar la práctica profesional e ir elaborando nuestras particulares maneras de intervenirla en forma reflexionada, desde la lógica que la sustenta. En esta forma, se contribuye no sólo a la resolución del problema del ámbito profesional, sino que se aporta en la construcción de nuevas metodologías y teorías” (Vargas, 1999) La intervención implica procesos de fundamentación teórica y construcción de saberes prácticos que van desarrollando los profesionales, los cuales son importantes de desentrañar y explicitar.

La complejidad del contexto y de los objetos de la intervención profesional implica optar por paradigmas interdisciplinarios, sistémicos, complejos y constructivistas. Tanto el enfoque de complejidad como el sistémico “permiten romper con la dicotomía entre conocimiento e intervención; evidencian que las pretensiones de las explicaciones racionales, de la planificación, del cambio y del manejo de los procesos sociales, deben dar pie a la búsqueda de paradigmas que orienten la praxis y relacionen con mayor pertinencia, los intereses teóricos con los prácticos de carácter profesional” (Vargas, 1999, 12).

La sistémica, conectada al pensamiento complejo “está sujeta a transformaciones y construcciones propias de la condición humana y como tal no se constituye en verdad inmutable”. Ello implica para el trabajador social, ubicarse en los contextos sociales, teniendo como base la posibilidad de mirarlos desde una perspectiva amplia, acorde con la naturaleza de su profesión: trabajar “para y por el ser humano, según el cambio de los tiempos” (Quintero, 1999, 27).

Por su parte el enfoque sistémico “sugiere la posibilidad de iniciar un lenguaje común en las ciencias, para establecer un marco de referencia conceptual integrador de las diversas disciplinas” (Quintero, 1999); se ubica desde una visión holística, respaldada en los supuestos de interrelación de procesos individuales, familiares y socioculturales, respuesta

a las exigencias de la realidad, atención a desarrollos específicos de cada área de conocimiento. En trabajo social lo sistémico permite formar a los y las profesionales “para efectuar una gestión que genere acciones de cambio, en que las conexiones y relaciones que se establecen en la interacción, son vitales para superar el estancamiento y lograr ensanchar las posibilidades de la unidad de análisis, llámese individuos, grupos, organizaciones o comunidades o municipios. Este enfoque aporta alternativas nuevas y distintas de acción, con la construcción de significados e historias distintas para leer la realidad, de tal manera que la unidad de análisis se cree a partir del aporte del trabajador social, otra realidad posible” (Caballero, 1999),

El constructivismo como enfoque teórico de la pedagogía focaliza la producción y reproducción del conocimiento en procesos de aprendizaje; promueve desarrollos desde lo social, contexto más amplio que el educativo y el formal. Entre el constructivismo y construcción social se dan nuevos desarrollos de conceptos, de conocimiento, pensamiento, comunicación, democracia, es necesario oracionalizar un diálogo de saberes con las poblaciones, que permita partir de sus imaginarios, para fortalecer la intervención profesional.

Hill propone fundamentar un relativismo profesional basado en los desarrollos de las teorías del imaginario social; afirma que Einstein y los pioneros de la física subatómica consideraron imprescindible la posición del observador en la experiencia; en ese mismo sentido, lo social requiere un relativismo, presente, sobre todo cuando el Trabajador Social pretende no solo describir sino también comprender y modificar las situaciones humanas en las cuales participa, no exclusivamente como profesional.

Este planteamiento sustenta la importancia de aprehender aportes de la corriente del imaginario social, destacando la importancia de la imaginación dentro de la descripción de la realidad. La filosofía y la ciencia orientales, – relativistas, dinámicas y personalistas-, sorprenden por su paralelismo con la física moderna, como lo describe el premio Nobel de Física, Frijof Capra, quien posteriormente extendió esos conocimientos a las ciencias sociales (1986). La sociología del imaginario o del “adentro” fue retomada por colegas de Québec, que cuestionaron como alienantes las ideologías del “progreso social” (instrumento del “control social” burgués) y las de la “liberación” (estructuración del “rol histórico”), para proponer prácticas de una “socialidad silenciosa” que incluyen



esencialmente relaciones interpersonales, en detrimento de las “profesionales” (Racine y Renaud, 1987). (Hill, 19-35). Quedan en este acápite expuestos algunos elementos que se han tenido en cuenta, desde diversas ópticas, para fundamentar la intervención profesional, los puntos tensionantes, los retos y la identificación de aportes disciplinares y teóricos potentes para cualificar los procesos de intervención profesional en Trabajo Social.

Para cerrar, se retoma a Susana García quien propone construir niveles de análisis sobre la intervención, a partir de:

- ✚ Teórico conceptual: permite comprender fenómenos y redes de interacción en relación con los problemas, recursos y satisfactores, sujetos sociales, espacios sociales, interacciones y estructura de relaciones. Conceptualizar, identificar y definir características esenciales de cada componente, con base en el apoyo del conocimiento producido en diversas disciplinas. Conceptualizar los términos de la intermediación y tipos de mediaciones en la intervención. Clarificar ¿Qué es lo modificable de la situación? ¿En qué consiste la modificación?
- ✚ Histórico político: provee conocimientos sobre los componentes social, económico, cultural, ideológico y legal de la estructura de relaciones en que realiza la intervención, aporta a reconocer la expresión particular de la realidad social, su dinámica de constitución y desarrollo.
- ✚ Instrumental y operativo: se refiere al proceso de intervención, procedimientos, secuencia, formas y etapas, pertinencia de cada técnica en relación con el cuerpo teórico. Permite traducir elaboraciones sobre los objetivos en el área y situación, establecer cambios a operar, transitar hacia propuestas alternativas. Implica tener en cuenta los conocimientos y habilidades, organización del trabajo en cuanto a distribución de responsabilidades y tareas, rutinas, hábitos y costumbres. (García, 99-101). (Gil, 2001)

## Bibliografía

Cedillo, G. J. (Marzo de 2021). *Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración*. Obtenido de <file:///C:/Users/Asus/OneDrive/Escritorio/Metodolog%C3%ADa%20del%20TS%20II/Material%20de%20Apoyo/Diagnostico.pdf>

Monica. (1987). *Dirección General de Regulación, Vigilancia y Control de la Salud* . Obtenido de [https://digi.usac.edu.gt/bvsalud/documentos/eblueinfo/All/All\\_034.pdf](https://digi.usac.edu.gt/bvsalud/documentos/eblueinfo/All/All_034.pdf)

social, M. t. (s.f.). *Proceso metodológico del trabajo social*. Obtenido de [mitrabajoessocialperu.blogspot.com](http://mitrabajoessocialperu.blogspot.com)