



**ANTOLOGIA**

*METODOLOGIA DEL TRABAJO SOCIAL I*

*TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA*

*CUARTO CUATRIMESTRE*

**SEPTIEMBRE – DICIEMBRE**

---

## 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.

## **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.

## Tabla de contenido

Unidad I.....	9
Antecedentes conceptuales.....	9
<b>1.1 Trabajo social y metodología.</b> ....	9
<b>1.2. Antecedentes históricos</b> .....	9
<b>1.3. REFERENTE CONCEPTUAL PARA LA COMPRESIÓN DE METODOLOGÍA Y MÉTODOS DE TRABAJO SOCIAL</b> .....	19
<b>1.4. METODOLOGÍA Y MÉTODO</b> .....	20
<b>1.5. ¿Metodologías de las ciencias sociales o metodología del trabajo social?</b> .....	22
<b>1.6 Relación teoría y metodológica en trabajo social</b> .....	28
<b>1.7. Relación intervención social y metodología en trabajo social</b> .....	32
<b>1.8. Metodología para la investigación e intervención en Trabajo Social</b> .....	35
Unidad II.....	40
La intervención social .....	40
<b>2.1. Concepto</b> .....	40
<b>2.2. Características de la intervención social</b> .....	48
<b>2.3. Tipos de intervención social</b> .....	52
<b>2.4. Niveles de intervención social</b> .....	53
<b>2.5. El objeto y los objetivos del trabajo social</b> .....	56
<b>2.6. Los fundamentos</b> .....	59
<b>2.7. ASPECTOS PRINCIPALES QUE COMPRENDE LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE TRABAJO SOCIAL</b> .....	69
Unidad III.....	72
Metodología de la intervención social.....	72
<b>3.1. Teoría- método: definición y relaciones</b> .....	72
<b>3.2. DIMENSIONES PARA COMPRENDER LA METODOLOGÍA Y EL MÉTODO</b> .....	77
<b>3.3. TERCERA APROXIMACIÓN: CAMPOS SEMÁNTICOS Y ESQUEMAS CONCEPTUALES</b> .....	79
<b>3.4 Método- teoría: relaciones:</b> .....	80
<b>3.5. PECULIARIDADES METODOLÓGICAS DE LAS CIENCIAS SOCIALES Y SU REFLEJO EN EL TRABAJO SOCIAL</b> .....	83
<b>3.6. LAS DIMENSIONES METODOLÓGICAS Y PROPUESTAS DE INTEGRACIÓN EN TRABAJO SOCIAL</b> .....	87

<b>3.7 Dimensiones metodológicas según el criterio regulador de las relaciones sociales.....</b>	<b>89</b>
<b>3.8. Concepto, funciones y construcción de modelos .....</b>	<b>92</b>
<b>3.9. Supervisión e investigación en trabajo social .....</b>	<b>100</b>
Unidad IV .....	109
Técnicas y soportes documentales .....	109
<b>4.1. Concepto, utilidades y cualidades de la documentación .....</b>	<b>109</b>
<b>4.2. Indicadores para la evaluación de proyectos sociales .....</b>	<b>112</b>
<b>4.3. Técnicas e instrumentos de investigación para la intervención metodológica en Trabajo Social.....</b>	<b>115</b>
<b>4.4. LA METODOLOGÍA EN EL MARCO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>117</b>
<b>4.5. PRINCIPALES TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>117</b>
<b>4.6. El informe social y la ficha. Otros soportes de documentación .....</b>	<b>122</b>
<b>4.7. Límites de la obtención, registro y uso der la información confidencial. ....</b>	<b>134</b>
Bibliografía .....	146

---

## **METODOLOGIA DEL TRABAJO SOCIAL**

---

**Objetivo de la materia:** El alumno reflexionara sobre los aspectos teóricos y metodológicos que fundamentan la intervención social desde el trabajo social, además de conocer la estructura, implicaciones y fundamentos del proceso de intervención social y los distintos tipos de niveles de intervención, así como los diferentes modelos de actuación, familiarizándose en el uso de soportes documentales habituales de la intervención social.



# Unidad I

## Antecedentes conceptuales

### 1.1 Trabajo social y metodología.

#### 1.2. Antecedentes históricos

En Chile, la tradición histórica de la formación en Trabajo Social se caracterizó entre los años

1925 a 1973 por organizar sus procesos de enseñanza y aprendizaje en torno a la intervención profesional de caso social, grupos y comunidad. La intervención con caso social se inicia junto con la fundación de la carrera y se mantiene vigente a lo largo de su desarrollo histórico, profundizando y especializando su quehacer con el transcurso del tiempo. La intervención con grupos se incorpora a contar de la década de 1940 y el trabajo profesional orientado a la organización y al desarrollo de la comunidad se consolida con fuerza en la década de 1960.

Las intervenciones profesionales con casos, grupos y comunidades orientaban el proceso formativo en forma angular, dado que determinaban el orden, la profundidad y la secuencia en que los referentes teóricos conceptuales de las ciencias sociales, las políticas y programas sociales, los marcos jurídicos normativos y los repertorios de métodos y técnicas de intervención social tributaban a la formación. Las prácticas profesionales recogían dicha estructura, replicándola en los espacios de trabajo institucional.

Durante la década de 1960 e inicios de la década de 1970, en el marco de iniciativas internacionales tendientes a impulsar cambios económicos y sociales estructurales en la región latinoamericana - situación que fue acompañada a nivel nacional por una progresiva polarización del clima político - se inicia un importante cuestionamiento del rol profesional de Trabajo Social.

En ese contexto, se reconocía la existencia de una abierta tensión entre, por una parte, la continuación de una tradición profesional que reproducía un desempeño definido desde las estabildades sociales requeridas por la funcionalidad de la sociedad mayor y, por otra, la redefinición del rol profesional para avanzar desde la clásica asistencialidad característica de las primeras décadas de historia profesional, hacia estrategias de

promoción social expresadas en un compromiso explícito con los sectores más desposeídos. La realización de estos profundos procesos de redefinición y cuestionamiento profesional es recordada en la literatura especializada como Reconceptualización.

En estas redefiniciones del rol profesional, la intervención definida desde caso social, grupo y comunidad también resultaron cuestionados, dado que se consideraron separaciones formativas artificiosas y excluyentes de una realidad social que se manifestaba en forma integrada y contingente. Como contraparte se levanta la necesidad de contar con un método único y distintivo para la profesión, que fuera capaz de dotar de estabilidad y de convergencia a la acción profesional transformadora.

Asimismo, la incorporación de bibliografías de mayor espectro referencial, con especial énfasis en la literatura internacional y latinoamericana de raigambre crítica, fue permeando progresivamente la formación y aportando mayores contrapuntos a la interpretación de la realidad social revisada en las aulas. Acorde con los nuevos planteamientos, las prácticas profesionales y los procesos de formación comenzaron a insertarse en forma activa en poblaciones, sindicatos, organizaciones comunitarias, comunidades indígenas y predios agrícolas afectos a la Reforma Agraria, entre las más recurrentes experiencias referidas desde el período.

Estos eventos fueron precipitando a Trabajo Social a puntos álgidos de debate, conflicto y cuestionamiento profesional, tensando la frontera existente entre un desempeño profesional vocacionalmente comprometido con el mundo social y los avatares derivados de la política contingente, en un escenario nacional de creciente efervescencia.

El Golpe de Estado del 11 de Septiembre de 1973 sorprendió a Trabajo Social en medio de estos procesos de redefinición, cuestionamiento y compromiso social. El traumático quiebre de la institucionalidad democrática del país dio paso a 17 años de dictadura militar, caracterizada por el desarrollo de acciones represivas que afectaron severamente la Dignidad y los Derechos Humanos de vastos sectores de la población y por profundas transformaciones estructurales orientadas a la implementación del modelo neoliberal en la economía chilena.

Durante este período, la represión ejercida por la dictadura tuvo una de sus más potentes manifestaciones en la persecución política ejercida sobre equipos académicos y

estudiantes, junto con la censura y el cuestionamiento ideológico ejercidos sobre la formación universitaria de las áreas disciplinares de humanidades, artes y ciencias sociales. En este difícil contexto, Trabajo Social debió transitar por adversos derroteros en la búsqueda de su sobrevivencia profesional, junto con la realización de sus esfuerzos más encomiables, para mantener vigente su compromiso explícito con los sectores más vulnerables de la sociedad. Por lo tanto, representa un período clave para la profesión en su desarrollo histórico, dado que el paso de los años ha develado profundos efectos en la configuración de la profesionalidad del Trabajo Social chileno contemporáneo, generados a partir de los aprendizajes heredados y las decisiones asumidas en contingencia.

Dado el explícito compromiso ético y de vinculación con el mundo social que había caracterizado a Trabajo Social en el período inmediatamente anterior a 1973, la profesión fue cuestionada y declarada bajo sospecha. Durante los años inmediatamente posteriores a Septiembre de 1973, las Escuelas de Trabajo Social que constituían el núcleo histórico de formación fueron duramente diezmadas. Según registros del Colegio de Asistentes Sociales de Chile A.G. nueve profesionales y nueve estudiantes de Trabajo Social fueron víctimas directas de la represión política en calidad de detenidos desaparecidos o ejecutados políticos. Las cohortes estudiantiles que cursaron estudios entre los años 1970 a 1973, debieron volver a estudiar su carrera en nuevos ciclos que se extendieron entre 2 a 4 años, a través de planes de estudios transitorios que se redefinieron desde las tareas clásicas del ejercicio de la profesión.

No obstante, no todo el estamento estudiantil regresó a las aulas, dado que se expulsaron por razones políticas a un número indeterminado de estudiantes y se establecieron fuertes restricciones para quienes fueron autorizados a volver, incorporando como condición de continuidad de estudios una renuncia explícita a la pertenencia a organizaciones políticas o a la realización de actos con dicha connotación, a riesgo de la cancelación de la matrícula. Los cuadros académicos fueron fuertemente mermados. Se sucedieron las expulsiones, despidos, sumarios, renunciaciones y abandono voluntario de los cargos debido al exilio o la clandestinidad. Los nuevos cuadros académicos se conformaron con quienes fueron autorizados a permanecer en la universidad, junto a nuevas contrataciones.

Las autoridades delegadas reorganizaron las universidades en general y las escuelas de Trabajo Social en lo particular, exigiendo garantías de una posición de asepsia ideológica

explícita. Frente a la permanente amenaza de cierre definitivo de la carrera, la profesión se enfrenta a un escenario adverso que le demanda como desafío central cautelar su propia sobrevivencia.

Al revisar los referentes formativos disponibles a inicios de año 1973 y que sirvieron de marco de referencia para tomar decisiones en la contingencia, es posible observar la existencia de núcleos históricos de formación vinculados a las ciencias sociales, la investigación social cuantitativa y la planificación social, donde era posible reconocer componentes tradicionales vinculados a la profesión, factibles de otorgar blindaje a la continuidad académica de Trabajo Social en medio de un ambiente universitario hostil. En particular, se reconocen:

1. La existencia de corpus teóricos conceptuales de ciencias sociales orientados desde lógicas funcionales y estructuralistas que permiten explicar la realidad social desde su funcionamiento institucional y normativo.
2. Las características propias del paradigma de investigación cuantitativa que asume la objetividad como principio rector para el análisis de la realidad social y la estadística como código de comunicación de resultados.
3. Los avances de la Planificación Social, campo teórico metodológico formalizado a partir de la década de 1960 y que aporta repertorios técnicos instrumentales para respaldar la toma de decisiones racionales e informadas desde el Estado, a fin de impulsar los procesos de desarrollo del país. El modelo vigente de la época, que correspondía a la planificación normativa, había sido incorporado a los planes de estudios de Trabajo Social, focalizando con especial énfasis su aporte metodológico en el diseño e implementación de proyectos sociales.

Buscando proteger la continuidad de su condición universitaria, Trabajo Social realiza un fuerte viraje en coyuntura, forzando la dirección hacia dichos componentes

formativos de ciencias sociales, investigación social cuantitativa, planificación social y metodología de proyectos, por el aporte que representan en la estrategia de blindaje profesional, los que no poseían hasta ese momento el carácter fundante que se le otorgaría en medio de la emergencia.

Los componentes se refunden y se resignifican en una propuesta denominada ciclo tecnológico, que reconoce sus primeros vestigios en la academia en 1970, a través del desarrollo de una memoria de título en la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Chile, y que se profundiza en 1971 cuando dicha unidad académica propone un entrenamiento teórico práctico experimental de tres semestres que se denominó seminario de título, en donde debía cumplirse un ciclo tecnológico completo que incluía investigación, programación, ejecución y evaluación de una experiencia de Trabajo Social. La aspiración de la unidad académica era estructurar las fases de un método para la acción social de Trabajo Social y validarlo a través de la práctica. Los resultados preliminares de la estructura del método, fueron presentados a discusión en las Jornadas de Estudio de Servicio Social desarrolladas por el Departamento de Política y Acción Social en Junio de 1971.

En el marco de los cambios políticos que vive el país, y con el proceso de

Reconceptualización interrumpido, el Primer Encuentro de Escuelas de Servicio Social de Chile realizado en Noviembre de 1973 define que “el Servicio Social es una tecnología social, que tiene una expresión como profesión, entendida como tal el proceso de instrumentalización del conocimiento científico en la transformación de una realidad social que requiere modificaciones, cuyo objetivo principal es contribuir al bienestar social para satisfacer necesidades y aspiraciones de los individuos y de los grupos, promoviendo su participación organizada y conciente en acciones que les permitan superar su condición”. Ello representa la explícita posición de alineamiento con la corriente tecnológica metodológica de la Reconceptualización, que postulaba la construcción de una metodología científica que integrara la teoría con la práctica para conformar un método único que pudiera ser aplicado a diferentes situaciones. El proceso también había generado la corriente científica, que postulaba que el servicio social requería de mayores fundamentos científicos que respaldasen su acción; la corriente ideológica política

tendiente al cambio del sistema capitalista; y, la corriente de innovación científica que proyectaba al Trabajo Social como una nueva ciencia, elevando el nivel de abstracción mediante el uso de la lógica y las matemáticas. Estas tres corrientes quedan desplazadas a partir de la contingencia nacional y no han vuelto a ser retomadas como focos de reflexión y análisis en los años posteriores.

Más tarde, la propuesta tecnológica se sistematizaría desde la base de los avances que en este mismo sentido aportaría la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile, en la publicación *Un enfoque operativo de la metodología de Trabajo*

*Social* editada en 1976 y de autoría del equipo compuesto por las académicas Nidia Aylwin, Mónica Jiménez y Margarita Quezada. En su versión original, las autoras advierten en su prólogo “quisiéramos precisar que nuestro trabajo no pretende de modo alguno ser algo acabado, tampoco pretendemos atribuirle el carácter de una proposición óptima. Es sólo un aporte que surge de nuestra experiencia y que puede contribuir, junto a otros, al proceso común de búsqueda a que está abocado el Trabajo Social latinoamericano”.

Sin embargo, los años venideros resignificarían este aporte, desplazándolo desde una condición de contribución, tal como lo planteaban inicialmente sus autoras, hacia una condición de eje central para la formación de Trabajo Social. Este fenómeno de desplazamiento se debe a la propia valía de la propuesta tecnológica, junto a la ausencia de otros aportes metodológicos relevantes en el período que pudiesen haberla complementado o cuestionado, dado que las condiciones de censura y autocensura que afectaba a los cuadros académicos limitaba la búsqueda de nuevos conocimientos y metodologías, especialmente en vertientes asociadas a raigambres comprensivas o críticas.

Durante los 17 años de dictadura, el ciclo metodológico expresado en las etapas de diagnóstico, programación, ejecución y evaluación, se consolidó como lenguaje tecnocrático universal del Trabajo Social chileno permeando transversalmente el desarrollo de la profesión en sus lógicas de intervención social. Debió ser aprendido por los equipos docentes, y en forma simultánea, transmitido al estamento estudiantil, quienes fueron conformando nuevos cuadros profesionales egresados con esta impronta metodológica de sobrevivencia profesional. Como consecuencia, las reflexiones académicas respecto de la realidad social que forzosamente omitían la contingencia, se comienzan a adscribir con fuerza a la coherencia metodológica del proceso de

intervención social, como eje principal del debate.

Como contrapunto, el colectivo profesional de Trabajo Social que ejerce en el sector público y que sobrevive a los procesos de exoneración política de los primeros años, enfrenta las vicisitudes derivadas de la implementación del modelo de desarrollo del país, ajustado a una economía de mercado a ultranza en forma traumática. Como resultado, el Estado comienza a abandonar o disminuir su presencia en diversas áreas económicas y sociales, ocasionando una ostensible baja en la demanda de profesionales de Trabajo Social en diversas reparticiones públicas. Paralelamente, al imponerse fuertes restricciones a la organización social, las intervenciones profesionales distintivas de grupos y comunidad resultan prescindibles, desvalorizándose la experticia profesional en esos procesos. Las intervenciones profesionales de caso social se mantienen vigentes, fuertemente asociadas a temáticas de asistencialidad.

Se produce una importante pérdida de plazas profesionales desde cargos históricos, debido a exoneraciones en el sector público y por la pérdida de exclusividad del ejercicio de las jefaturas de bienestar de diversos organismos y empresas. En medio de sucesivas crisis económicas que afectan a Chile a fines de la década de 1970 y en gran parte de la década de 1980, los recursos destinados a salud, educación, vivienda y previsión son severamente restringidos, debiendo el colectivo profesional ajustar épicamente el acceso a los derechos básicos de la población, desde el límite crítico y el interlineado de la norma.

En medio de esta adversa situación, la profesión logra reinventarse en la coyuntura, al comenzar a implementarse la dimensión subsidiaria de la economía de mercado, que requiere de un aval profesional tecnocrático para la asignación de beneficios concebidos bajo ese carácter, alineando de esa manera la experticia histórica del manejo de la asistencialidad con los requerimientos de equipos técnicos e instrumentos especializados para la medición de la pobreza.

Es en esta realidad de servicios públicos, que el Trabajo Social universitario ancló sus procesos de formación teóricos, metodológicos prácticos, potenciando su formación tecnológica al alero de los criterios impacto, cobertura, logro, eficacia y eficiencia característicos de la implementación de las políticas sociales subsidiarias del período y que han trascendido en los años posteriores como lógicas predominantes de la intervención

social generada desde el Estado. Si bien la empleabilidad continuó siendo adversa, la profesión sobrevivió a través de la generación de una renovada vía de acceso a su medio profesional histórico, representada en la correspondencia plena entre la formación basada en el ciclo tecnológico y el desempeño profesional tecnocrático.

No obstante, lo anterior, durante este período se constituye un colectivo profesional de Trabajo Social alternativo que ejerce en las organizaciones no gubernamentales, instituciones que funcionaron fuera de los marcos formales de la institucionalidad pública, apoyadas por la Cooperación Internacional; la Iglesia Católica y otros credos;

Fundaciones; grupos políticos y aportes de compatriotas en el exilio. El ejercicio del Trabajo Social en esta vertiente contribuye a contener los efectos de la represión política y las consecuencias económicas y sociales derivadas del impacto de la reconversión productiva del país en aras del modelo de libre mercado.

Los equipos profesionales insertos en este tipo de organizaciones, contribuyeron a la contención y a la reparación de las víctimas de las violaciones a los Derechos Humanos, resignificando la intervención de caso social y grupos en prácticas inéditas que configuraron repertorios específicos en contingencia, para apoyar los efectos derivados del crítico contexto de atropellos a las libertades individuales y sociales que se vivía el país. Asimismo, en los dolorosos ajustes sociales del nuevo modelo de desarrollo - expresados en sucesivas y desoladoras crisis económicas, altos índices de desempleo y progresivo derrumbe de la actividad industrial y agrícola nacional tradicional - Trabajo Social contribuyó junto a otras profesiones, al desarrollo de estrategias de sobrevivencia asociadas a alimentación, salud, tecnologías alternativas y procesos de generación de ingresos en el nivel de subsistencia en diversos contextos urbanos y rurales. En esta tarea, la profesión cauteló la continuidad de la intervención profesional con grupos y comunidades, a través de la revalorización de la promoción social, la educación popular, las metodologías activo participativas y la animación socio cultural; apoyando decididamente desde este acervo a la recomposición de los procesos de participación social que habían sido severamente dañados por la represión ejercida en la dirigencia y membresía de organizaciones poblacionales, políticas, sindicales y gremiales.

La necesidad de financiamiento de las organizaciones no gubernamentales para enfrentar las múltiples necesidades existentes, reconoció en el Trabajo Social el liderazgo



metodológico asociado a la formulación de proyectos sociales, unidad clave para el respaldo de los flujos de recursos para solventar las acciones realizadas. Asimismo, los códigos de registro, rescate y análisis de las intervenciones profesionales alternativas transitaron en la búsqueda de enfoques comprensivos y subjetivos, que fueran capaces de devolver la voz y el protagonismo social al Chile silenciado. Las experiencias profesionales comienzan a reconocer en los enfoques cualitativos y en la sistematización sus principales aliados metodológicos en el rescate y la transmisión de los aprendizajes obtenidos en estas dolorosas décadas.

Así, entonces, durante el período 1973-1990, la academia cauteló la amenazada existencia de la profesión en las aulas universitarias, incorporando en contingencia una impronta metodológica tecnocrática, basada en modelos teóricos y concepciones de raigambre positivista, que se transformó progresivamente en un sello identitario de la formación profesional, que respaldó la empleabilidad de Trabajo Social en los organismos públicos del país, a todo evento. Enfrentando una amenaza de cierre nunca superada totalmente, la academia concentró su diálogo con el ejercicio profesional en organizaciones gubernamentales, alineando la pertinencia de su formación tecnocrática con las demandas sociales del Chile oficial y resguardando con ello la potencial empleabilidad de las diezmadas nuevas generaciones.

Los aportes del ejercicio profesional en organizaciones no gubernamentales no llegaron a ser considerados formalmente en los contenidos ni en las prácticas de la academia durante este período.

Tampoco formaron parte de una coordinación explícita regular con el colectivo profesional de las organizaciones gubernamentales. Sin embargo, se advertía su presencia desde una ausencia forzada, ya que aportaba en forma velada con nuevos repertorios en la formación y con nuevas fuentes de recursos y estrategias de trabajo en la intervención social, aprendizajes que serán recogidos informalmente a partir del testimonio comprometido en el café universitario y la fotocopia clandestina circulando entre apuntes estudiantiles. Su entrada formal al aula ocurrirá a través de experiencias puntuales que serán acogidas sólo en las postrimerías del régimen militar.

Superada progresivamente la situación de Chile en estado de excepción a contar de Marzo de 1990, es posible observar que la formación profesional de Trabajo Social

continúa anclada en la lógica tecnocrática como sello distintivo. Las iniciativas que se generan desde enfoques comprensivos, subjetivos y sociocríticos se han incorporado de manera complementaria, sin tener aún la capacidad de desplazar el eje formativo central ni resignificar el desempeño profesional cotidiano desde nuevos modelos o enfoques profesionales. Los principales respaldos a la lógica tecnocrática formada en las aulas universitarias del Trabajo Social, se encuentran en la impronta subsidiaria del modelo económico vigente, que garantiza la empleabilidad profesional. Los actuales repertorios avanzados en torno a estrategias de intervención social, gestión social y gerencia social, han sido fortalecidos durante cuatro décadas de formación tecnocrática y han dotado al

Trabajo Social de procesos y procedimientos caracterizados por una sólida calidad técnica funcional al modelo de desarrollo definido actualmente para el país.

Por tanto, en los procesos formativos prevalece como preocupación central la coherencia y consistencia metodológica en propuestas de trabajo basadas en evidencias y orientadas a resultados, por sobre los procesos reflexivos en torno a los sujetos, los contextos y los conflictos del mundo social y las condiciones estructurales y contingentes que impulsan, redefinen y resignifican los procesos de cambio y de transformación social del Chile contemporáneo. (Meneses, 2014)

### I.3. REFERENTE CONCEPTUAL PARA LA COMPRESIÓN DE METODOLOGÍA Y MÉTODOS DE TRABAJO SOCIAL

En esta investigación se realiza el análisis conceptual de las Metodologías y Métodos de Trabajo Social, desde libros que se encuentran ubicados en bibliotecas de Unidades Académicas de Bogotá; en esta medida se retoman las fuentes escritas como aporte fundamental para esta investigación.

La elaboración de este Referente Conceptual se basa en diferentes autor@s que desarrollan la temática. Diccionarios especializados, como el de Trabajo Social de la Universidad de Antioquia y el diccionario ideológico Vox, que contribuyen a la construcción de lenguajes comunes y la fundamentación de otros emergentes en Trabajo Social, de igual forma se recurre a textos especializados de reciente producción.

Para sustentar conceptualmente la investigación es importante comprender conceptos asociados a **“lo metodológico”**; en principio los de Metodología y Método, para lo cual se realiza un acercamiento a diversos autores, a partir de perspectivas disciplinares. Posteriormente se ubican los planteamientos desde Trabajo Social en su desarrollo, con el fin de posibilitar una visión comprensiva de **Metodología y Método** y la manera como se han entendido y asumido.

#### I.4. METODOLOGÍA Y MÉTODO

El **concepto**<sup>1</sup>, entendido como un constructo lógico que tiene un sentido completo y unívoco en el marco de un campo científico o de una teoría determinada se conforma desde abstracciones que constituyen la base del pensamiento humano. En diferentes disciplinas se conceptualiza sobre **Metodología y Método** de la siguiente manera:

Desde la **FILOSOFÍA** se hace explícita la relación de **Metodología y Método** con **procesos de conocimiento** y otro tipo de acciones sociales:

- Se tiene un **método** cuando se dispone de, o se sigue, cierto “camino” para alcanzar un determinado **fin**, propuesto de antemano. Este fin puede ser el conocimiento o puede ser un “fin humano” o “vital”.
- En este sentido decía Platón que hay que buscar el camino más apropiado para alcanzar el **saber**. El método se contrapone a la suerte y al azar pues, es ante todo un **orden manifestado en un conjunto de reglas siguiendo un camino** que puede abrir otros, de tal modo que o se alcanza el fin propuesto más plenamente que por medio del azar y la suerte, o se alcanza inclusive otros fines que no se habían precisado.
- En la época moderna, las cuestiones relativas al método se han considerado como centrales y como objeto a su vez de conocimiento: como tema de la llamada **metodología, que estudia las formas particulares del pensamiento y hace parte de la lógica que estudia las formas generales del pensamiento.**

- La **metodología** es el estudio sistemático de los métodos que utiliza una ciencia, incluyendo el análisis lógico del proceso de investigación y la valoración crítica de sus supuestos fundamentales.
- El **método** es más general que la técnica. Se entiende por método sociológico de los principios fundamentales de las ciencias, mientras que la técnica es un procedimiento específico con el que el sociólogo reúne y ordena sus datos.

Desde la **PSICOLOGÍA** los conceptos de **Metodología y Método** se han relacionado específicamente con **procesos de conocimiento**.

- La **metodología** es una investigación sistemática y una formulación de métodos que deben utilizarse en la investigación científica; puede considerarse como una pauta de la lógica o una versión técnica de ésta.
- El **método** es el modo sistemático y general de trabajar, especialmente para lograr verdades científicas; manera especial de trabajar en el campo de la ciencia.

De acuerdo con lo anterior, la Metodología es entendida como un concepto global referido al estudio del Método (o de los métodos) desde un proceso sistemático en el cual se adquieren modos y formas de conocimiento; el Método es considerado como el camino para obtener un fin de manera ordenada, desde un conjunto de reglas. Para la sociología y la psicología hacen referencia a lo plural es decir a diferentes métodos no a uno solo; se infiere que en la filosofía se utiliza el método para pensar mientras que la

sociología y la psicología lo diversifican en los métodos para pensar y los métodos para actuar.

Ya específicamente desde Trabajo Social varias autoras se han referido a los dos términos, desde los procesos de conocimiento, de acción y transformación social. El espectro de análisis trasciende el nivel cognoscitivo que ha caracterizado los conceptos, en otras disciplinas.

En el siguiente cuadro, diversos autores que han escrito desde y para Trabajo Social, evidencian algunas similitudes y diferencias en las formas como se han concebido los conceptos de Metodología y Método. La información se organiza intencionalmente de forma cronológica, para dar cuenta de avances en la reflexión.

### **1.5. ¿Metodologías de las ciencias sociales o metodología del trabajo social?**

Una de las preocupaciones centrales de Trabajo Social durante el proceso de Reconceptualización, fue la búsqueda de una renovada propuesta de un método único y distintivo para la profesión - entendido como un conjunto de normas que dirigen un proceso o al conjunto de conocimientos que explican su contenido científico - que permitiera superar las miradas parciales de la realidad social, generadas desde la intervención clásica. Como respuesta a dicho requerimiento, las escuelas universitarias realizaron importantes esfuerzos en la búsqueda de alternativas viables para enfrentar esta preocupación profesional.

Efectivamente, al revisar los antecedentes históricos de la génesis del ciclo tecnológico, es posible identificar los principales fundamentos que planteó la generación académica que la propuso. Por una parte, en 1974 la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Chile, plantea que la forma de trabajo de la profesión “es la transformación de situaciones concretas de acuerdo a normas, constituidas generalmente por las políticas sociales vigentes, identificamos el problema técnico con la programación y la dirección de

proyectos en relación con los aspectos sociales del desarrollo”. En este marco, la programación y la administración de proyectos son consideradas instrumentos técnicos que buscan la racionalidad en el pensamiento y en la acción y se considera que deberían estar presentes en el abordaje profesional de las necesidades sociales.

Dados los avances obtenidos con su modelo exploratorio de ciclo tecnológico iniciado en forma experimental en 1970 y monitoreado rigurosamente a contar de 1971, el equipo académico de la Universidad de Chile propone un esquema de trabajo “que podría describirse como el conocimiento de la situación de partida, la introducción de un proyecto de acción social como estímulo o variable interviniente, la evaluación de una situación final como efecto de la acción y la reiniciación de la acción superada”. Esta vertiente define la estructuración del método desde cuatro modelos a saber: modelo diagnóstico que busca organizar la información para la comprensión del problema social en las dimensiones global y específica; modelo de orientación para el cambio a través de la planificación de proyectos; modelo para la transformación a partir de informes para la ejecución; y, modelo para el uso de la información incluyendo la evaluación, la canalización y la sistematización de la misma para el manejo de la información.

Por otra parte, la Escuela de Trabajo Social de la Pontificia Universidad Católica de Chile reconoce los inicios de esta preocupación central de búsqueda de un método básico de Trabajo Social en el año 1966. Los esfuerzos académicos realizados en esta línea toman como base los aportes de la investigación social, la planificación social y la metodología de proyectos. El modelamiento del método fue realizado a través de experiencias de aplicación en el trabajo de terreno de sus estudiantes. Estos avances permitieron respaldar la propuesta de Trabajo Social como una tecnología, definida como la aplicación de la racionalidad científica que permite conocer la realidad y modificarla en el menor tiempo, con el menor costo y de manera óptima. La estructura de procedimiento entre el conocer y el hacer corresponde el método científico. En esta lógica, la ciencia es una actividad orientada a conocer y, como tal, produce acumulaciones de conocimiento. La tecnología se funda en esos conocimientos de la ciencia y la usa.

La concepción de Trabajo Social como un enfoque científico de problemas prácticos, asume que el tratamiento de los problemas sociales se realiza con el respaldo del conocimiento científico y con la ayuda del método científico (Escuela de Trabajo Social,

Pontificia Universidad Católica de Chile, 1974:11). El proceso metodológico es definido como un proceso teórico práctico de aproximaciones sucesivas que se da de lo general o lo particular y de lo particular o lo general, de lo simple a lo complejo, de lo abstracto a lo concreto y de lo superficial a lo profundo. Las etapas o pasos metodológicos básicos que otorgan estructura al método corresponden a diagnóstico, programación, ejecución y evaluación.

Sincrónicamente, las condiciones de censura y restricción impuestas a Trabajo Social a contar de Septiembre de 1973 resultaron coincidentes con los primeros avances en la búsqueda de un método único y permitieron dar a la profesión una salida contingente a la adversa realidad universitaria a la que se enfrentaba. Los avances de ambas líneas de trabajo universitario, están presentes de manera convergente en el modelo tecnológico socializado para el Trabajo Social chileno, en donde las etapas de diagnóstico, programación, ejecución y evaluación se definen como distintivas de la profesión y configuran una lógica de trabajo universal, factible de aplicar en la totalidad de situaciones y contextos de desempeño.

Sin embargo, de esta realidad formativa se desprenden algunas tensiones no resueltas importantes de subrayar. La primera tensión apunta a cuestionar el planteamiento de la existencia de una metodología de Trabajo Social inédita y distintiva de la profesión en el marco de las ciencias sociales. Al deconstruir el ciclo tecnológico desde los antecedentes recabados, se confirma que la base metodológica de las propuestas de ambas escuelas universitarias establece equivalencias con las metodologías de investigación social cuantitativa, planificación social, proyectos, ciclo administrativo y evaluación social. Los antecedentes revisados reconocen la influencia de este repertorio en la formulación del ciclo tecnológico y los propios equipos académicos autores de las propuestas iniciales, refieren explícitamente la presencia de dichos componentes en la secuencia de trabajo.

Para mayor abundamiento, puede señalarse que las etapas de ciclo tecnológico definidas para Trabajo Social de diagnóstico, programación, ejecución y evaluación, poseen equivalencia plena con las fases de la planificación normativa tradicional que corresponden a diagnóstico y pronóstico, formulación del plan, control y evaluación (MIDEPLAN, 1994). Puede afirmarse entonces que el ciclo tecnológico termina siendo una superposición



metodológica respecto de referentes metodológicos previamente definidos desde las ciencias sociales como marco matricial.

No obstante, a contar de la década de 1970 hasta la actualidad, la formación profesional ha profundizado su discurso en torno a la existencia de una metodología de Trabajo Social distintiva. La revisión de los planes de estudios de diversas unidades académicas evidencia la existencia de propuestas programáticas en torno a Metodología de Trabajo Social, Metodología de Intervención Social y denominaciones homólogas que respaldan esta convicción y la expresan en términos de contenidos en sus programas de estudio oficiales, a través del referente ciclo tecnológico y sus etapas asociadas. Sin embargo, en los mismos planes de estudios coexisten las cátedras referidas a investigación social, planificación social, teoría administrativa, evaluación social y proyectos sociales, cuyos contenidos metodológicos se intersectan en el proceso formativo con el ciclo tecnológico y generan un escenario de límites difusos respecto de las implicancias, dominio profesional y ámbitos de aplicación de cada recurso metodológico.

La superposición e intersección referidas parecieran ser las responsables de la presencia de confusiones formativas presentes en Trabajo Social. Es frecuente constatar situaciones relacionadas con dificultades para diferenciar claramente las formulaciones en torno a problemas de investigación respecto de problemas de intervención; esfuerzos que buscan plena conformidad con el estricto cumplimiento de los exigentes protocolos característicos de un diseño de investigación cuantitativo como base de trabajo para respaldar la formulación de un diagnóstico social o de un plan de trabajo operativo; o la tensión epistemológica resultante de la definición tecnológica de conocer para transformar, cuando el conocimiento es concebido desde las convenciones clásicas del paradigma positivista pero se confronta con una concepción de transformación

interpretada en lógica socio crítica.

La segunda tensión dice relación con el cambio estructural en las reglas de formación que representa la incorporación del ciclo tecnológico en Trabajo Social. En efecto, los equipos académicos que enfrentan la etapa de sobrevivencia profesional durante las décadas de

1970 y 1980 debieron abandonar forzosamente las reglas de formación en que aprendieron su propio repertorio profesional y que, por norma general, constituye la

pedra angular del desempeño que se transmite a las nuevas generaciones estudiantiles. Sus esfuerzos se orientaron en reaprender rápidamente una profesión desde nuevos códigos metodológicos, para enseñarla en forma simultánea a estudiantes que demandaban claridades y certezas que aún se encontraban en pleno proceso de conformación. Esta marcha forzada en el cambio de los contenidos de la formación sucedida en ese entonces, ha tributado a las superposiciones metodológicas que persisten en los procesos formativos de Trabajo Social hasta la actualidad, evidenciando la transmisión intergeneracional de las confusiones formativas metodológicas derivadas de la superposición, dado que los equipos académicos formados en su etapa de pregrado en medio de este viraje formativo han replicado inevitablemente las insuficiencias metodológicas propias de las primeras etapas de cambio.

La tercera tensión está asociada a la preeminencia que posee en la formación profesional de Trabajo Social la dimensión metodológica de los procesos de conocimiento de la realidad social, por sobre las dimensiones ontológicas y epistemológicas. Lo anterior se expresa en mallas curriculares marcadamente centradas en contenidos metodológicos, acompañada de una constante preocupación en las aulas universitarias por la consistencia y rigor en las formulaciones técnicas de las etapas del ciclo tecnológico, que desplaza a un segundo plano de interés a los análisis y las reflexiones respecto de los procesos sociales en que Trabajo Social participa. Toda supervisión de prácticas profesionales se desarrolla con una marcada impronta y custodia del rigor metodológico, enfrentando el riesgo de olvido progresivo frente a los esfuerzos por generar reflexiones profesionales en torno a la contingencia social.

Una cuarta tensión apunta al hecho de que las lógicas tecnológicas aparecen hipertrofiadas en los procesos de formación, dada la importante demanda de documentos e informes en que se traduce su aplicación en procesos de práctica profesional o de titulación. Sin embargo, este esfuerzo formativo cumple con instalar la lógica tecnocrática en sus estudiantes, ya que el desempeño profesional posterior será el que transmutará progresivamente el andamiaje documental formal a lógicas de trabajo operativas, lenguaje técnico específico y criterios racionales para la toma de decisiones.

La quinta tensión señala que los procesos de formación a nivel de post título y post grado en Trabajo Social, Ciencias Sociales o áreas de conocimiento a fines, han aportado a enriquecer, exhibir y en ocasiones a cuestionar la impronta tecnológica, a través de la

necesaria revisión y amplificación de las fronteras profesionales instaladas en el pregrado y que caracteriza a estos procesos formativos avanzados. Así entonces, la formación especializada ha permitido incorporar ajustes, correcciones y resignificaciones metodológicas en torno a las potencialidades y vulnerabilidades que ha representado el ciclo tecnológico para el desarrollo profesional de Trabajo Social.

Como sexta tensión, se reconoce que en los últimos años se han incorporado a la formación profesional enfoques metodológicos complementarios de raigambres comprensivas y socio críticas, facilitados en su inclusión por procesos de innovación curricular y/o apertura de nuevas carreras. La búsqueda de sellos renovados ha convocado revisiones a las convenciones vigentes en la actualidad y ha permitido la inclusión de nuevas vertientes metodológicas. Sin embargo, aún es reconocible que el ciclo tecnológico representa una profunda impronta profesional, por lo que su condición de viga maestra de la formación aún no ha sido reemplazada por otras propuestas de vanguardia.

Finalmente, como séptima tensión, debe señalarse que la ambición de la

Reconceptualización de contar con una metodología única y distintiva para Trabajo Social, es cuestionada desde la realidad social contemporánea, en atención a que la actual preocupación en torno a temáticas definidas desde los conceptos de diversidad, tolerancia e interculturalidad demanda la configuración de repertorios metodológicos flexibles, capaces de trascender desde propuestas de intervención social concebidas desde la uniformidad, la masividad y la estandarización de los procedimientos técnicos, hacia la valorización de los aportes que representan lo peculiar, lo singular y lo diferente en un mundo social diverso.

Así entonces, a partir de una lógica tecnocrática expresada en la aplicación del conocimiento de las ciencias sociales para la transformación de la realidad, los aprendizajes inferidos a partir de su aplicación en la formación de Trabajo Social permiten valorar el rigor científico de su diseño, la impecable lógica de sus procedimientos y el aporte que representa su respaldo en el desarrollo del lenguaje técnico para el desempeño profesional. En sus aspectos adversos, es posible reconocer la disminuida pertinencia metodológica del ciclo para sortear los puntos de quiebre y contingencia social, característica acentuada por la rigidez del proceso formativo en su etapa de

instalación inicial; la concepción errónea de su inmutabilidad y universalidad, que cierra oportunidades a cualquier innovación o mejora que no replique el engranaje previsto; y la superposición metodológica con las ciencias sociales, que genera confusión e imprecisión a partir de una cuestionable pretensión de propuesta distintiva y exclusiva de Trabajo Social.

Desde estos mismos aprendizajes, es posible explorar nuevos derroteros metodológicos, abstrayendo como principios fundamentales el rigor y la coherencia lógica heredados de la impronta distintiva del ciclo tecnológico. En ese marco, las posibilidades se amplifican con el reconocimiento explícito de la pertenencia de Trabajo Social a las ciencias sociales, situación que respalda su legítimo acceso a los repertorios metodológicos vigentes e impulsa avances hacia la flexibilidad y la innovación. Así entonces, los aprendizajes desarrollados desde un marco de réplica inicial, puedan tornarse en valiosos tributos inéditos desde Trabajo Social hacia su área científica disciplinar matriz. (Meneses, 2014)

## **1.6 Relación teoría y metodológica en trabajo social**

Las teorías en ciencias sociales pueden ser concebidas como un conjunto de proposiciones y abstracciones conceptuales validadas disciplinariamente, que aportan comprensiones e interpretaciones respecto de la realidad social a la que refieren sus enunciados. En el ámbito de las ciencias sociales, las teorías existentes se encuentran acotadas a espectros específicos del conocimiento, y dado que no necesariamente abarcan la totalidad de matices presentes en la realidad social, se reconocen también los aportes que representan los conceptos, los modelos conceptuales y las redes de conceptos en las comprensiones e interpretaciones de la realidad social, pudiendo utilizarse en forma complementaria al nivel teórico o asumirlos en forma autónoma. De allí, la condición homónima que representan para los procesos de análisis de la realidad social las denominaciones de marco teórico, cuando está referido a la exposición en detalle de una teoría o conjunto de teorías específicas; marco teórico referencial, que incluye teorías, modelos conceptuales y conceptos claves para la comprensión de la situación social analizada y marco conceptual o marco referencial, cuando su base es principalmente conceptos, modelos conceptuales y/o redes conceptuales.

En las ciencias sociales en general y en Trabajo Social en particular, existen tres problemas importantes que afectan la precisión y utilidad del uso de los referentes teóricos conceptuales. El primer problema, es que los referentes teóricos conceptuales no declaran fecha de vencimiento formal. Por tanto, existen referentes que en su oportunidad han tenido una indiscutible pertinencia en los procesos de análisis de la realidad social, pero no se encuentran exentos de perder progresivamente su vigencia a partir de la incorporación de nuevos hallazgos disciplinarios. Dado que no está declarada formalmente su pérdida de pertinencia, en ocasiones continúan siendo utilizados como respaldo teórico en forma indefinida y, por tanto, su coexistencia con nuevos postulados contribuye a engrosar los campos semánticos de los problemas del ámbito social, afectando con ello las claridades conceptuales a este respecto.

El segundo problema apunta a la dispersión en el uso de conceptos. En esta situación, se utilizan términos similares para un tema, ya sea por asociación o por relación, bajo el errado supuesto que se aportan mayores fundamentos o matices a la situación social analizada, cuando en realidad lo que está sucediendo es que se está enturbiando la claridad del concepto que se intenta definir. La adscripción a una teoría, a un concepto clave o a una red de conceptos asociados, exige una plena alineación de las formulaciones correspondientes. A modo de ilustración, puede señalarse que los conceptos de pobreza, exclusión y vulnerabilidad no son conceptos homólogos, dado que cada uno de ellos refiere a concepciones diversas sobre la realidad social, que, si bien pueden considerarse temáticamente complementarias, no son transferibles como unidades conceptuales equivalentes entre ellas. Por tanto, debe subrayarse que una denominación teórico conceptual orienta y sostiene de inicio a fin un proceso de intervención social. No puede desalinearse. Dicho de un modo más simple, en el campo disciplinario de las ciencias sociales no existen los sinónimos para las formulaciones teóricas conceptuales.

Como tercer problema, debe plantearse la distancia existente entre las formulaciones teóricas y conceptuales y la condición contingente de la realidad social. Efectivamente, los planteamientos teóricos representan referentes generalistas, factibles de aportar comprensiones a múltiples situaciones sociales. Sin embargo, desde la realidad social concreta, la capacidad de respuesta específica establecida desde el conocimiento social en muchas ocasiones se advierte superada por la impredecible dinámica de la contingencia

social.

Dado que la metodología se concibe como una lógica de trabajo que se implementa a través de una secuencia racional de fases coherentes e interrelacionadas entre sí, es factible asumir que la dirección y sentidos que dicha secuencia de trabajo asuma, está profundamente relacionada con las orientaciones y fundamentos que la teoría proporcione para la toma de decisiones metodológicas. Por tanto, se advierte la existencia de relaciones de mutua dependencia e influencia entre teoría y metodología, en cuya adecuada resolución se cautela la pertinencia del proceso de intervención social.

A pesar de lo anterior, es posible detectar en Trabajo Social que la estructura de fases del ciclo tecnológico ha afectado la importancia profesional concedida a las relaciones de mutua dependencia e influencia que debiesen existir entre teoría y metodología. Esto sucede porque el modelo tecnológico aloja los referentes teóricos conceptuales en la primera etapa diagnóstica, referencia que va decreciendo en su traspaso efectivo a las etapas siguientes, conforme va aumentando la atención en los componentes operativos relacionados con la formulación, implementación y evaluación del proceso de intervención. Como la dinámica de la actividad profesional directa debe atender los avances de dichos componentes operativos, su discurso tiende a expresarse desde la pormenorizada descripción de la cadena de acontecimientos que se van sucediendo en el marco de la intervención, construyendo frecuentemente relatos descriptivos de la experiencia, que no alcanzan mayor trascendencia, ya que no constituyen procesos de análisis de mayor reflexividad o cuestionamiento, dado que carecen de los referentes teóricos conceptuales que lo posibiliten.

La creciente distancia que va enfrentando la intervención profesional de Trabajo Social respecto de los referentes teóricos conceptuales de las ciencias sociales, se resuelve desde una salida en contingencia, que consiste en el desplazamiento del eje desde los análisis profesionales fundamentados en la teoría, hacia análisis basados en convenciones éticas universales. Vale decir, cuando en el discurso de Trabajo Social comienza a declinar la teoría, emergen como suplemento auxiliar los fundamentos éticos, filosóficos o humanistas que sirven de base ético política a la profesión, dado que se asume que en toda circunstancia serán aceptados como respaldos de carácter universal e incuestionable, factibles de aplicar a un sinfín de experiencias e iniciativas distintivas del ámbito social.

Asimismo, la preeminencia que otorga la formación profesional de Trabajo Social a los aspectos metodológicos de la intervención social, amplificada por la importante valía asignada a las prácticas profesionales, ha ocasionado una distorsión respecto del real aporte que representa la teoría en los procesos de intervención social. Generalmente, se asume que los referentes teóricos y conceptuales constituyen un requerimiento formal, demandado por las pautas tipo definidas para los documentos académicos, y que una vez expuestos en el apartado correspondiente, tienden a desdibujarse respecto de la función que cumplen a lo largo del proceso de intervención o del punto de arribo que representan en el cierre de la experiencia. En ocasiones, también es posible observar la inclusión de aspectos legales, procedimentales, contextuales o programáticos en el apartado teórico conceptual, lo que desvirtúa la precisión y trascendencia de su aporte al proceso profesional.

Así, entonces, resulta clave fortalecer la relación entre teoría y metodología en Trabajo Social, ya que su formulación técnica y su utilidad práctica están asociadas a la capacidad de respaldar los sentidos de la intervención social y orientar los análisis de los procesos de intervención.

1. Los sentidos de la intervención social. El estudio, selección y configuración de los referentes teóricos y conceptuales orientan los sentidos del proceso de intervención en su sentido formal y en su sentido operativo. En el sentido formal, una propuesta teórica o conceptual particular permite dotar de contenido comprensivo a la problemática, necesidad o temática priorizada para el trabajo profesional. Acota sus ámbitos de influencia al proveer de un significado conocido, explícito, unívoco y compartido para quienes tienen relación con el proceso. En su sentido operativo, constituye un componente clave del repertorio técnico para la intervención, dado que entrega contenido y respaldo al lenguaje técnico y a las formulaciones metodológicas asociadas.
2. Los análisis de los procesos de intervención. Los referentes teóricos y conceptuales representan los puertos de zarpe y los puertos de llegada de los procesos de análisis de la intervención profesional. Si

no se cuenta con la claridad para diseñar una estructura capaz de organizar la ruta entre ambos puertos, existe un serio riesgo de transformar los procesos de análisis en amenazas ciertas de naufragios, expresados en divagación, reiteración o mera descripción de los acontecimientos, sin agregar mayor valía profesional al proceso de intervención. Así, entonces, la ausencia de formulación de los componentes teóricos conceptuales para la intervención social, o su planteamiento en condiciones equívocas o incompletas, desvían los análisis hacia una condición mecánica, preocupada prioritariamente del cumplimiento de objetivos y de requisitos formales. Si no hay teoría, la metodología no es capaz de responder al desafío de incorporar los aprendizajes provenientes de la propia intervención al proceso de trabajo para reorganizar en forma dinámica el curso de acción profesional, situación que puede ser reconocida exclusivamente desde la atenta revisión de la carta de navegación teórica conceptual formulada para acompañar el proceso de intervención.

Una importante consideración en la construcción de marcos comprensivos está asociada al hecho de que muchas veces la exhaustividad académica conspira contra la pertinencia de los referentes teóricos conceptuales en los que se enmarca la intervención social. En efecto, en ocasiones los marcos teóricos, conceptuales o referenciales muestran una lata extensión, que, si bien evidencia un importante trabajo con las fuentes teóricas, representa una densa estructura que puede perder oportunidades de contribución específica, considerando las características de dinamicidad y flexibilidad que asume el análisis de la realidad social requerido en el quehacer profesional. El principio de relación entre teoría y metodología en el ámbito de la intervención social corresponde a la profundidad teórica conceptual por sobre extensión temática, utilizando como criterio regulador la incorporación de referentes requeridos por el proceso de análisis en forma particular. (Meneses, 2014)

### **I.7. Relación intervención social y metodología en trabajo social**



La intervención social es un concepto que deviene de la tradición tecnocrática de Trabajo Social y alude a la relación asimétrica que se establece entre un o una profesional que interviene y un sujeto específico que es intervenido. La posición profesional se sitúa por sobre la posición del sujeto, dado que está asentada en la legitimidad social que le confiere el marco contractual, a través del cual el Estado o un organismo colaborador, respaldan legal y normativamente la tarea profesional en el mundo social. Comprende asimismo el manejo especializado de repertorios técnicos y el acceso a una gama de recursos y beneficios que serán movilizados en relación a la necesidad o problema social que demanda ser intervenido. La solicitud por parte del sujeto, desencadena en cada profesional una secuencia de toma de decisiones técnicas normativas asociadas a criterios y esquemas teóricos, conceptuales, metodológicos, de política pública y de gestión social, que orientan los sentidos de la intervención hacia la superación de la situación problema que dio origen a la demanda de atención.

La impronta normativa que asume la intervención se manifiesta explícitamente en las alternativas que se consideren para cada situación problema particular, reconociendo que el sujeto acepta ser parte de lógicas de atención que se encuentran definidas desde parámetros de funcionalidad establecidos desde la sociedad mayor y asume libremente la adscripción a las oportunidades de solución que se propongan o que resulten consensuadas desde el marco de la intervención. De manera especial, el proceso considera la participación activa del sujeto en sus oportunidades de solución, cautelando la existencia de espacios de libertad que respeten la autodeterminación en las elecciones particulares y fomenten la plena implicancia en la toma de decisiones que afectan directamente la vida de las personas.

La metodología tecnocrática respalda el concepto de intervención social, independientemente de sus ámbitos y contextos de aplicación, desde una racionalidad instrumental basada en las lógicas del método científico clásico, que permite establecer ciclos uniformes en la implementación de los procesos de trabajo y constituir referentes estables que operan como puntos de equilibrio para situaciones contingentes o inéditas de la realidad social. En esta concepción, la intervención social posee un carácter predecible y, por tanto, es factible la construcción de un plan de trabajo que propone los cursos probables que pudiese adoptar el proceso y declara anticipadamente los criterios evaluativos destinados a revelar los niveles de precisión logrados entre los planteamientos

de la propuesta inicial y los resultados efectivamente alcanzados. El conflicto y el malestar social no llegan a ser visibilizados, porque son consideradas situaciones de excepción a la norma.

El referente metodológico que inicia la secuencia de trabajo corresponde al diagnóstico social, entendido como un juicio profesional informado del problema que da origen a la intervención. Dicha formulación permite establecer con claridad la situación inicial respecto de la que se diseña la trayectoria esperada para enfrentar el problema social. La planificación pone en relación las expectativas reales de solución previstas y las actividades, recursos, técnicas y tiempo estimados para su implementación. La evaluación cierra el ciclo con los reportes finales de los niveles de logro y cumplimiento que alcanzó finalmente la trayectoria proyectada.

La secuencia metodológica descrita precede a la intervención social, al dotarla en forma previa de contenidos, etapas de trabajo y criterios técnicos indispensables para la toma de decisiones profesionales. Los diversos registros generados por el proceso, son consideradas evidencias de cumplimiento de los objetivos y de las actividades trazadas, constituyendo respaldos para los procesos evaluativos. La preeminencia de la lógica causaefecto en que descansa la intervención social, es refrendada desde la definición del problema social, que incuba en su génesis la formulación del objetivo de intervención por oposición.

La relación entre metodología e intervención social tiene como protagonista principal al colectivo profesional de Trabajo Social, que realiza en forma simultánea el diseño metodológico del proceso y su correspondiente implementación. En esta convergencia, se produce una superposición que torna difusas las fronteras entre ambos componentes, generando como principal característica del desempeño profesional una granítica síntesis tecnocrática en torno a la intervención.

Sin embargo, en la cotidianeidad profesional el conflicto y el malestar social efectivamente existen y se manifiestan en forma permanente. Como consecuencia de lo anterior, la realidad social pierde su atributo de predecibilidad, por lo que los procesos de trabajo uniformes deben ser modificados forzosamente y redefinidos en forma constante. El vértigo derivado de constantes ajustes en la intervención social es percibido por los equipos profesionales como una acción dispersa que no reúne las condiciones formales

para ser considerada intervención social, dado que no proporciona los tiempos requeridos para su estabilización metodológica. No obstante, de igual forma la contingencia demanda definir objetivos, tomar decisiones, organizar actividades, aplicar técnicas, movilizar recursos y plantear juicios evaluativos con un margen de maniobra mínimo o definitivamente adverso. Como resultado las secuencias se alteran, siendo factible el inicio desde cualquier fase de trabajo que resulte pertinente a la situación social en desarrollo. Incluso, en ocasiones, el proceso de intervención social se desencadena cuando la solución al problema social ya se encuentra en plena marcha.

Lo anterior sugiere importantes aprendizajes profesionales para la intervención social tecnocrática de Trabajo Social. En condiciones de contingencia, es posible constatar que el orden inicialmente establecido se invierte y la intervención social precede a la metodología. Si ello no fuese así, la pausada capacidad de reacción formal de la estructura metodológica tornaría la intervención social en tardía e inoportuna. Si el orden se invierte y la metodología es capaz de acompañar dicho giro, se constata entonces que la metodología no es una secuencia tipo, rígida y predefinida que debe desarrollarse en forma sacramental, tal y como fue enseñada en las aulas universitarias. Más bien, representa un esquema de trabajo que permite la toma de decisiones racionales, independientemente que el contexto para ello sea en estabilidad o en contingencia.

Por lo tanto, pudiese haber incontables secuencias metodológicas operando, como incontables son las tomas de decisiones que deben asumirse cotidianamente en torno a múltiples contextos, rutinas, actividades, perfiles de usuarios y programas sociales en los que el colectivo profesional de Trabajo Social se desempeña. Y la existencia de múltiples secuencias metodológicas significa que no existe una metodología única y distintiva para la profesión, sino que por el contrario, existen múltiples procesos metodológicos, expresados en repertorios flexibles, abiertos y dinámicos en constante rediseño, que poseen la capacidad de operar con el mismo rigor tecnocrático clásico, cuando los principios de racionalidad instrumental basada en el conocimiento científico y en las lógicas del método científico son transferidos al desempeño. (Meneses, 2014)

### **1.8. Metodología para la investigación e intervención en Trabajo Social**

En América Latina, durante un promedio de 90 años, Trabajo Social ha logrado un desarrollo como disciplina de las ciencias sociales; no solamente ha construido y reconstruido su objeto de estudio, perfeccionándolo día con día; sino también ha

propuesto sus propias metodologías de intervención, de acercamiento a su objeto y de abstracción como sujeto para reflexionar sobre su praxis y el abordaje del objeto de estudio.

En esta dinámica epistemológica, la disciplina de *Trabajo Social* se ha ganado un lugar en el devenir histórico de las Ciencias Sociales, no solamente por su actuar profesional en las diversas áreas y campos de intervención; sino también por su capacidad para conocer y actuar sobre los problemas y necesidades sociales, hecho que le han dado identidad profesional.

Durante el periodo de 1930 a 1956; una gran parte de los países de América Latina, se ven en la necesidad de tener una institución educativa que forme trabajadores sociales especializados en el estudio para la atención de los problemas y las necesidades sociales; es en este marco de las Ciencias Sociales, cuando en las instituciones de educación media superior nace Trabajo Social como una disciplina del nivel *técnico* con carácter eminentemente práctico.

En este proceso de desarrollo de la disciplina se van perfilando los primeros Campos y Áreas de intervención profesional; siendo las primeras la *Salud*, la *Jurídica* y la *Asistencia al Niño* y a la *Familia*; posteriormente se incorporan la *Educación*, el *Bienestar del Personal*, la *Vivienda*, la *Salud Mental*, el *Sector Rural*; y en la medida en que América Latina, se va perfeccionando la *Política Pública*; surge la *Política Social*, como un campo y área fundamental de intervención, sobre todo en la etapa del Estado, convirtiéndose al igual que el llamado “tercer sector” como un nicho potencial de intervención para los trabajadores sociales; creándose en las instituciones públicas y privadas, así como en los organismos de la sociedad civil, plazas temporales para trabajadores sociales, donde estos aplican sus funciones de formación disciplinar:

- En la *Investigación Social*, los trabajadores sociales emplean métodos y técnicas de investigación para el análisis y la comprensión de los problemas sociales, mediante el diseño de protocolos que permitan, explorar, describir, explicar y diagnosticar los problemas de investigación; para el diseño de modelos de intervención que contribuyan a elevar el bienestar y la calidad de vida de la población, en sus diversos niveles de intervención: caso, grupo y comunidad. t En el caso de la *Programación Social*; se diseñan planes, programas y proyectos de intervención en

atención a los problemas y necesidades sociales en el marco de la normatividad y bajo un enfoque teórico para el sustento de los procesos de intervención; a través de la coordinación con instituciones públicas, privadas y sociales que contribuyan a la ejecución de la política social en México.

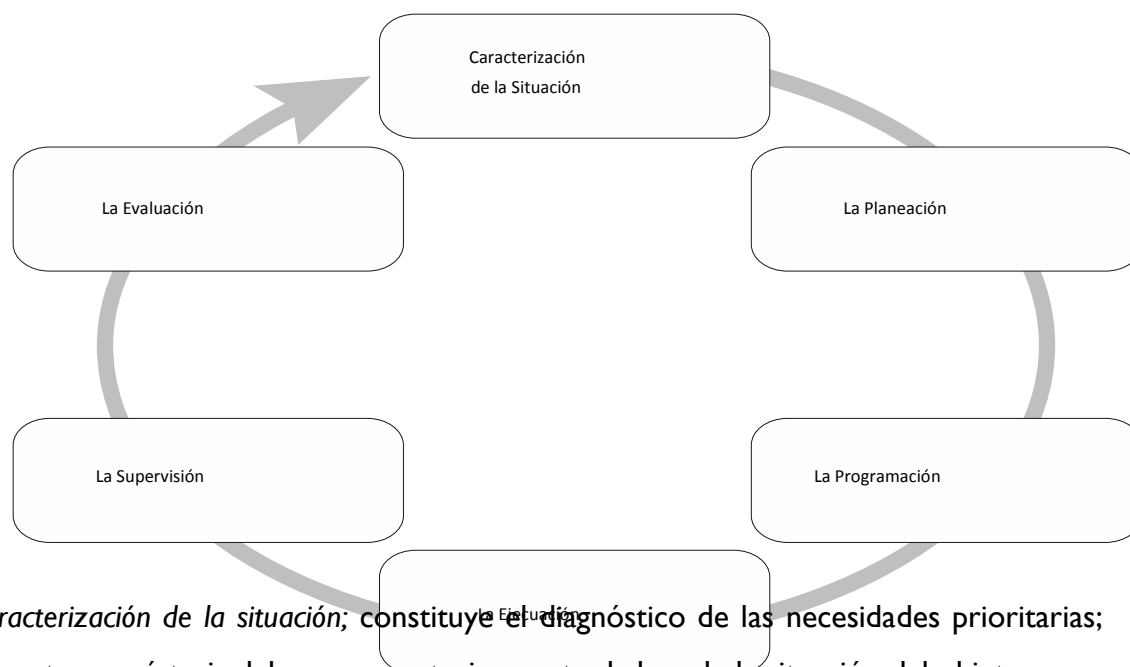
- En la *Educación Social*; se diseñan procesos de intervención socioeducativa acordes a la problemática social de la población; a través de acciones programadas para la mejora de las relaciones entre los individuos, así como incidencia en situaciones sociales mediante una acción educativa enfocada en la asesoría, orientación y capacitación.
- Finalmente, en la *Promoción Social*, el trabajador social impulsa la promoción del sujeto y la movilización de recursos humanos e institucionales, mediante la participación de la población y las instituciones públicas, privadas y sociales en programas y proyectos para la mejora de los niveles de vida de los individuos, grupos y comunidades, generando procesos de gestión, participación, así como la organización de los sujetos sociales.

En esta lógica del desarrollo profesional; Trabajo Social es definido por la *International Federation of Social Workers (IFSW)*; como una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social. Respaldada por las teorías del Trabajo Social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el Trabajo Social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (IFSW, 2016). Para otros; es una disciplina que, mediante su metodología de intervención, contribuye al conocimiento y a la transformación de los procesos sociales, para incidir en la participación de los sujetos y en el desarrollo social (ENTS, 2016).

De ambas definiciones; podemos decir, que *Trabajo Social* es una disciplina de las ciencias sociales que a través del uso del método científico no solamente conoce los problemas y necesidades sociales que tienen los diversos sujetos sociales a nivel individual, grupal y colectivo; sino que también a través de diversas estrategias de programación elabora

propuestas de atención a dichos problemas y necesidades, promoviendo la organización y participación social.

## Etapas de Intervención en Trabajo Social



*La caracterización de la situación;* constituye el diagnóstico de las necesidades prioritarias; representa una síntesis del proceso anteriormente dado y de la situación del objeto en su estado actual; es la explicación cuantitativa y cualitativa del fenómeno y su viabilidad de solución.

*La planeación;* como momento metodológico de intervención comprende todos los planes, programas y proyectos de la acción general; en ella se definen las líneas generales de la intervención, las estrategias y las distintas fases del proceso de intervención; así como las metodologías que guían las acciones específicas, señalando los esfuerzos y recursos para la acción.

En el momento de *la Programación;* Mendoza (2002), señala que las acciones y áreas del proceso de intervención se deben de plantear de forma específica; delimitando necesidades y objetivos, pero sobre todo minimizando tiempos y recursos, así detallar los tipos de técnicas e instrumentos a aplicar como parte del proyecto específico.

*La ejecución;* es la realización de los proyectos; la organización de la población es fundamental; ya que no solamente se asignan responsabilidades; sino se delimitan funciones y se establecen canales de coordinación y comunicación. En este momento se

forman comisiones, grupos y equipos, y se definen los niveles y las instancias para la dirección del proceso de intervención. Se elaboran los manuales operativos donde está definido el organigrama y las funciones; asimismo, se diseñan guías y procedimientos, como técnicas de reflexión en reuniones y talleres.

En el momento de la *Supervisión*; el equipo coordinador tiene la responsabilidad de vigilar la correcta marcha de los proyectos en función de las estrategias y los objetivos planteados; en este momento no solo se detectan los errores que se presenten durante la realización del proyecto; sino también se recuperan los aciertos y los éxitos; los cuales son sometidos a un proceso de reflexión y análisis tanto en reuniones como en talleres pedagógicos.

Asimismo, Mendoza (2002), acota que la *Evaluación*: es la actividad tendiente a valorar y medir las acciones del proyecto, el cumplimiento de los objetivos y las metas, así como la debida utilización de los recursos y el cumplimiento de las funciones del personal operativo que participa en el proyecto de intervención.

Bajo esta perspectiva, de intervención y su metodología, Carballeda (2013), expone que, a todo proceso de intervención, se le asigna un momento teórico y un momento analítico; sobre todo dentro del campo de la disciplina de Trabajo Social, ya que es propia de la práctica profesional. Esta característica muestra la singularidad del quehacer del profesional de Trabajo Social; ya que no sólo investiga, comprende y explica los problemas sociales desde un punto de vista teórico, sino también razona de forma depurada en cada una de las partes que integran el todo como problema; situación que le permite la construcción de alternativas que contribuyan al cambio y la transformación de los problemas y la realidad.

## Unidad II

### La intervención social

#### 2.1. Concepto

Intervenir siempre supone una acción sobre un objeto. El verbo intervenir alude a tomar parte, mediar, operar cambios, actuar sobre algo, obrar, influir, interferir sobre el curso normal de los acontecimientos... En el caso de la intervención social, el objeto será sobre una realidad delimitada y definida socialmente.

La intervención social consiste en operar cambios en una situación social que afecta a una persona o grupo, es decir, sobre un asunto o problema social que es preciso resolver. Intervenir siempre supone una acción sobre un objeto, lo que implica, al menos, a un actor o interventor. Procura ayudar al ajuste entre la autonomía personal y la integración relacional.

La intervención social alude a una intervención externa e intencionada con un propósito establecido y orientada a un fin. Podemos definir la intervención social como una actividad justificada y organizada que actúa sobre el funcionamiento de una estructura social, intentando responder a necesidades sociales y especialmente incidir significativamente en la interacción de las personas, aspirando a una legitimación pública.

“Intervención social como una interferencia intencionada para cambiar una situación social que, desde algún tipo de criterio se juzga insoportable por lo que precisa cambio o corrección en una dirección determinada. Concretando más, se trata de una acción externa intencionada, y autorizada para cambiar el funcionamiento de un sistema social que pérdida su capacidad de autorregularse, es incapaz de resolver sus propios problemas o alcanzar metas vitales deseadas”. (Sánchez Vidal 1999). Destacamos las consideraciones que realiza Fernando Fantova sobre la intervención social a la hora de definirla:

“No hay una definición clara y consensuada de intervención social. Según Fantova es la actividad en la que procede la colaboración y el mestizaje entre las diferentes disciplinas y profesiones. Se realiza de manera formal u organizada, intentando responder a las necesidades sociales las cuales son aquellos bienes que permiten a las personas desarrollarse íntegramente y mejorar su calidad de vida, aspirando también a una



legitimación pública o social, referido al hecho de que la delimitación de las necesidades a las que tiene que dar respuesta la intervención social, tienen que ser consideradas como un asunto de responsabilidad pública. La demanda no es una condición para que exista la intervención social”. (Fantova 2007). Podemos destacar la definición que da la FITS sobre el Trabajo Social en 2001:

“La profesión del trabajo social promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social. (Definición de TS. FITS, 2001)”

Podemos hablar de seis elementos claves que definen la intervención y que entorno a los cuales aparecen algunos asuntos críticos:



## I. Objeto

El objeto de la intervención social es aquello de lo que nos vamos a ocupar. Intervenimos con el individuo y con el entorno, atendiendo tanto a cuestiones relacionadas con las condiciones materiales (por ejemplo, la alimentación comida) como inmateriales (por ejemplo, la seguridad).

No sólo intervenimos en problemas, también en capacidades y oportunidades. En cuanto al objeto, existe cierto consenso en que la intervención no debe, en su afán de resolver los problemas, olvidarse de las personas. Podemos concluir que, en general, nuestro objeto como trabajadores/as sociales es el bienestar social, la calidad de vida, aquello que tiene que ver con la autonomía individual y la integración social. Es importante para la intervención social conocer las características del objeto:

- a) Tiene doble dimensión: micro y macro, cualquier problema que nos encontramos va a tener tanto como dimensión personal, como dimensión social.
- b) Está muy relacionado con la cultura, los valores sociales y la política social.
- c) Tiene un carácter instrumental (medio). No es un fin en sí mismo, se trata de asegurar unas condiciones de bienestar que hagan posible el ejercicio pleno de la libertad. Se dice instrumental en cuanto es medio para el ejercicio de la libertad. La falta de bienestar condiciona las posibilidades del ejercicio de la libertad humana.

Hay que considerar de manera equilibrada los mecanismos (lógicas) de acceso y mecanismos de arraigo para que la intervención social sea lo que conocemos hoy en día, como inclusiva. Estas dos lógicas constituyen un sistema dialógico, enmarcando dos formas de asumir las intervenciones.

La primera se soporta en la administración del bienestar y la segunda en la ciudadanía activa.

En definitiva, debemos de armarnos con herramientas conceptuales, formas de mirar, filtros para ver, que nos permitan atender al mismo tiempo a los problemas de acceso y a los de arraigo sin los cuales negamos la necesaria dialógica de las intervenciones sociales.

## **2. Agentes y actores**

“Quiénes están implicados”, es decir, son los que intervienen o los que están afectados en la intervención:

- a) Profesional: son las personas cualificadas que van a llevar a cabo la intervención social. Como profesionales, deberán poseer una serie de competencias (saberes y destrezas) y contar con una legitimidad para la intervención.
- b) Destinatarios: se refiere a quiénes son (deben ser) los receptores de la intervención.
- c) Entorno socio- familiar: La intervención se realiza con la persona en su entorno social. En intervención social, este entorno es clave, ya que buena parte de los problemas sociales y el entorno, tienen que ver en la causa y en la solución de los mismos.
- d) Entorno organizativo: la intervención habitualmente se realiza en el marco de una organización. La organización (sus valores, misiones, prioridades, estilo de trabajo...) verá condicionada de manera relevante la intervención.
- e) Entorno social: La intervención social lo es porque interviene con las personas en su entorno social. Ese entorno también debe constituirse en objeto de intervención.
- f) Voluntarios: En la intervención social juegan un papel fundamental el voluntariado. Personas que por diferentes motivos invierten su tiempo en colaborar en programas de intervención social. Esta

colaboración debe hacerse siempre en el marco de un programa social, técnicamente bien definido y supervisado por un profesional.

- g) Responsabilidad de los sujetos: se refiere al papel que los destinatarios deben jugar en los procesos de intervención, así como las responsabilidades que debe asumir en la determinación de los objetivos, procesos y esfuerzos para el cambio.
  
- h) Sujeto – agente - actor: Los destinatarios de la intervención deben ser sujetos activos del cambio que pretende la intervención. Son ellos los que deciden cambiar qué, para qué y cómo. Aunque frecuentemente los condicionantes sociales sitúan a las personas en un mero papel agentes (que desarrollan conductas previsibles, normalizadas...) la intervención social debe contribuir a promocionar el papel de actor, de sujetos conscientes y libres.

En nuestra acción hay un sujeto y un objeto. Reconocer al otro como sujeto es el primer reto que enfrentamos, si no podríamos caer en la inacción.

La relación sujeto-objeto existe, siempre que hay interacción entre dos partes, la clave está en entender la acción como un diálogo entre ambos. La asimetría básica entre el intervenido y el interviniente tiene que ver con el grado de conciencia de la propia intervención, de sus objetivos, así reconoceremos el método que realmente contribuya a que la relación se constituya a partir del diálogo.

### **3. Objetivos**

Los objetivos de la intervención social se sitúan en el ámbito del bienestar, de la autonomía de los individuos (capacidad de tomar decisiones y llevarlas a cabo, es decir, que las personas sean autónomas en la medida que sus capacidades actuales y potenciales le permitan ser), de la calidad de vida (tener una vida que permita satisfacer todo tipo de necesidades y de diferentes formas). La intervención social procura ayudar a las personas y grupos a mantener y desarrollar sus condiciones de vida (bienestar, autonomía, calidad...) como condición para el ejercicio de su libertad.

#### 4. Contexto

Ninguna intervención es ajena al contexto en el que se produce, pero una intervención social está mucho más influenciada por este. La intervención social va a depender de:

- a) Los valores sociales: la intervención social está cruzada e influenciada por los valores dominantes del entorno. No siempre los valores están compartidos, no todo el mundo está de acuerdo con unos mismos valores. En las sociedades plurales los valores también son plurales y ello puede generar conflictos. Todos los valores deben ser respetados y tolerados siempre que no contradigan la ley. También hay que tener mucho cuidado en no influir (proyectar) al usuario nuestros valores. Son las personas las que deben elegir los valores por los que conducen sus vidas y tomar, en consecuencia y libertad, sus propias decisiones.
- b) Estructura social: hace referencia a la forma de repartir el poder, la capacidad de influencia, el estatus... social. Dependiendo del tipo de estructura social la intervención se verá condicionada. La igualdad – desigualdad condicionará la intervención social. En las sociedades “horizontales” la intervención tendrá un carácter más promocional y preventivo, mientras que en las “verticales” la intervención social será más asistencial y paliativa.
- c) Cultura: La acción social está muy condicionada por el contexto cultural. Los interventores sociales deberán respetar las diferencias culturales de sus clientes/usuarios y evitar que la relación de ayuda se convierta en un modo de aculturación.
- d) Coyuntura (economía, política...): la intervención social utiliza recursos. Los recursos estarán muy condicionados por la disponibilidad de éstos. Los recursos disponibles para la intervención

social siempre son escasos y limitados, estando muy condicionados por las decisiones políticas relativas a la inversión social.

- e) Sistema de protección social: Los sistemas de protección social (dispositivos, servicios, recursos, prestaciones...) se constituyen en el marco donde se desarrolla la intervención social, condicionándola significativamente. La debilidad o fortaleza de este sistema será consecuencia directa de los anteriores elementos: valores, estructura, cultura y coyuntura.

## 5. Método

Hay diferentes cuestiones críticas:

- a) Efectividad: es un valor. Una intervención social es eficaz y efectiva cuando se consiguen los propósitos establecidos por el usuario, no por el profesional ni por la organización. Esto a veces lleva a conflictos ya que el propósito del usuario puede ser distinto al de la organización.
- b) Participación: En la intervención social la participación de la persona a la que atendemos es clave. No puede haber ayuda sin implicación del ayudado.
- c) Importancia del proceso: En la intervención social es más importante el proceso (el cómo) que los efectos (lo que logramos). El objetivo es que sea más libre, más capaz, más competentes, y para esto es muy importante el proceso.
- d) Calidad-calidez: Nuestra intervención tiene que ser de calidad, es decir, rigurosa, bien fundamentada, tiene en cuenta al usuario, etc. A la calidad hay que añadirle la calidez. Con calidez de la intervención hablamos de la cercanía, confianza y empatía.

## 6. Fundamentos

Es aquello que justifica y sirve de base a la intervención social. Los elementos que constituyen la fuente de la intervención social son:

- a) **Conocimiento-saber:** en la intervención social no se toman las decisiones “a la ligera”, de manera arbitraria, por costumbre o imitación o llevados por nuestros valores y creencias. La intervención social se conduce en base a un saber o conocimiento contrastado, compartido y avalado por el saber científico. Los modos y estrategias de intervención social profesional deben asentarse en modelos de intervención teórica y metodológicamente sólidamente contruidos en base al saber disponible en el ámbito de las ciencias sociales.
- b) **Valores:** están muy presentes en la intervención social. La procedencia es múltiple: del contexto social, de la organización, del profesional, del usuario... Es importante conocerlos y controlarlos en orden a que no protagonicen la toma de decisiones. - **Normas (legales- institucionales):** Son referentes necesarios para orientar la acción. La ley y las políticas sociales determinan el marco de actuación dela intervención.
- c) **Ideología:** La ideología es un conjunto estructurado de valores. En la intervención social, como los valores, debe ser controlada, para permitir que el saber profesional, las normas y el interés expresado por el usuario se constituyan en ejes centrales de la acción.
- d) **Ética:** los valores éticos son los que forman parte de nuestras obligaciones como trabajadores sociales. Tienen su traducción operativa (deontológica) en los códigos deontológicos profesionales.

Muchos autores se han referido al Trabajo Social como una disciplina normativa, en el sentido de que sus fundamentos se asientan en normas derivadas de modelos de intervención (qué debemos hacer para conseguir determinados resultados), de políticas sociales y normas legales.

## 2.2. Características de la intervención social

La intervención social está caracterizada por:

- a) Complejidad: la Intervención Social es una actividad muy compleja que interviene en asuntos muy diversos teniendo en cuenta distintos aspectos y situaciones interrelacionadas entre sí. Cuando se interviene, hay que tener en cuenta, principalmente, tres factores: la persona, el entorno y el contexto.
  - ✚ La persona tiene una serie de intereses, expectativas o metas que quiere conseguir en la vida mediante sus capacidades físicas o psíquicas, habilidades y destrezas. Todo esto está condicionado por su situación social (económica, residencial, legal, relacional...).
  - ✚ El entorno social englobando a la familia nuclear, formada por los padres hermanos e hijos, y la familia extensa, compuesta por los tíos, primos, abuelos, sobrinos, etc. Además, también incluye a los amigos, vecinos, compañeros..., es decir, a todos los conocidos. Todas estas personas, suponen una influencia mutua afectando a las conductas. Las personas y sus conductas se verán afectadas dependiendo con quiénes se relacionen.
  - ✚ El contexto institucional se refiere a la organización en la que nos encontremos. Estas instituciones tienen diferentes misiones, normas, prioridades... que se verán reflejadas en la oferta de los diversos recursos y servicios que disponen. Las organizaciones tienen unos valores, una cultura organizativa en base a la cual actúan. La intervención social se verá muy afectada dependiendo de la institución desde la que se realice.



b) Configuración axiológica: la intervención social, al igual que los fenómenos sociales, es un producto social, es una construcción social. Como construcción social que es, refleja los valores, principios, ideas... de la sociedad. Por ello, los valores tienen una presencia y un papel muy importante. La presencia y relevancia de los valores contenidos en la intervención social la podemos observar a la hora de determinar el objeto, el fin y el proceso de intervención social.

- ✚ El objeto (X) de la intervención social representa dónde intervenir, es decir, determina y delimita las circunstancias y colectivos en los que se debe intervenir, cuándo hacerlo, etc. En definitiva, se hace una selección entre las distintas posibilidades de intervención. Esa selección se hace con un criterio o valor: X no es bueno.
- ✚ El fin (Y) de la intervención representa los objetivos y propósitos que pretende conseguir con la acción. Evidentemente se persigue mejorar la situación objeto de intervención. Ello supone determinar qué Y es mejor que X. Normalmente, uno de los principales fines de la Intervención Social es la mejora de las condiciones de vida de las personas de manera que ello aumente las condiciones y posibilidades para el ejercicio de la libertad.
- ✚ El proceso alude a cómo cambiar una situación X en una situación Y. Ello supone la elección de estrategias y métodos de intervención entre distintas posibilidades. La selección supone un juicio (valor) que se refleja en unas opciones sobre otras.

De la complejidad y la configuración axiológica se derivan otras dos características de la intervención social, que son la incertidumbre y su carácter polémico.

- ✚ La Intervención Social es incierta, ya que, debido a su diversidad y complejidad, los resultados siempre son más o menos inciertos. Cuando se interviene o se comienza una intervención, se fijan unos objetivos, que son los que se pretenden conseguir, pero no es posible saber con certeza si se van a poder

alcanzar, es decir, existe un margen de incertidumbre respecto a la consecución o no de los objetivos. Esta inseguridad se debe a que los cambios a los que aspira la intervención no solamente depende de los interventores y los destinatarios, sino que también influyen muchos factores externos que pueden alterar (obstaculizar) los procesos de cambio. Por eso, los trabajadores/as sociales no tienen la certeza de que una misma intervención realizada a diferentes personas, tengan los mismos resultados.


- ✚ La Intervención Social es también polémica, es decir, existen diversas alternativas para observar, explicar y actuar en un mismo caso. La elección de alternativas dependerá de los profesionales, de la organización... Esta diversidad de opciones puede suponer discusión, generando distintos puntos de vista contrarios. Además, siguiendo a Ruíz

Ballesteros (2010) podemos encontrar otras características de la intervención social como:

- ✚ La Intervención Social debe ser asumida como un fenómeno cultural, con la relatividad y necesidad que ello comporta.
- ✚ Los contenidos de la intervención son los discursos y la cultura, pero el poder es el medio en que ésta se produce.
- ✚ La Intervención Social tiene dos formas antagónicas de pensar: la hegemónica y la participativa.
- ✚ Las intervenciones sociales son legitimadas por la sociedad. - Su objetivo primordial debe ser facilitar el cambio cultural.
- ✚ Es una forma de pensar lo social en sociedad, ya que es un marco en el que las personas entran a relacionarse, por eso tiene un papel central en la construcción de los sujetos.

La Intervención Social es una de las líneas más importantes de trabajo, ya que engloba temas y ámbitos diferentes.



 Se apoyan:

- La comprensión de la individualidad de las personas y el estudio de sus características particulares.
- El análisis de los recursos disponibles y la influencia del medio social que lo rodea.
- La relación de comprensión entre usuario y profesional para facilitar la adaptación y superación de las problemáticas planteadas.
- Siempre que existe una Intervención Social, se basa en los siguientes

principios:

- Respeto a los usuarios, independientemente de su condición social.
- Los/as trabajadores/as sociales establecen una relación de apoyo con los usuarios, con el fin de ser útiles.
- Intención de mejorar la situación del usuario y su calidad de vida.
- Facilitar la participación de todos los recursos disponibles, personales o materiales, para resolver la situación.
- Los dos elementos más esenciales para que se lleve a cabo una intervención social son el trabajador/a social y el usuario o persona afectada.

- En la intervención social el principal partícipe es el usuario o sujeto afectado.
- Para que una intervención sea eficaz, se deben fijar diferentes elementos como el plan de intervención, los objetivos, la finalidad, etc.
- Una parte importante de la intervención social es la confidencialidad y la protección de datos de los usuarios, ya que estos facilitan información privada e íntima, que debe ser tratada de manera confidencial. En muchos casos, el trabajador social es la única persona que tiene acceso a esta información.

### 2.3. Tipos de intervención social

Existen dos tipos de intervenciones en función de la relación con el objeto:

- ✚ Directa: actúa de forma personalizada con el usuario o persona afectada. Es la figura de atención más próxima a la persona con la que se va a intervenir. Es decir, son todos aquellos profesionales que están en relación inmediata con los destinatarios que participan en una intervención social.

Se divide en dos modalidades según la función del objeto:

- o Micro: sobre personas o grupos (familia, redes sociales...). o Macro: sobre entornos comunitarios (grupos grandes, localidad, comunidad...).

- ✚ Indirecta: la intervención social no es una acción improvisada, sino que es intencionada y justificada, por tanto, requiere una preparación previa y estar acompañada de otras acciones no directamente relacionadas con la intervención en o con personas.

Entre las acciones de intervención indirecta podemos destacar tres:

Gestión: Comprende acciones de administración, organización y funcionamiento de un programa. Es un elemento importante básico en cualquier proceso de intervención social, ya que aporta racionalidad, rigor y orden en la intervención.

Es fundamental en todo proceso de intervención social y supone un conocimiento previo de la realidad en la que se va a llevar a cabo la intervención y de los recursos con los que se cuenta para ello.

Investigación: se basa en la aplicación de métodos y técnicas científicas al estudio de la realidad y de la intervención social.

Podemos distinguir dos tipos de fuentes básicas:

- Fuentes primarias: se encuentra en la propia realidad que se debe investigar. Se accede a ellas de manera directa, sin intermediación.
- Fuentes secundarias: información que ya está elaborada y se puede consultar. Por ejemplo, informes realizados, publicaciones, estadísticas...etc.

Las técnicas utilizadas pueden ser cualitativas (observación, entrevista...) o cuantitativas (encuestas...).

Supervisión: Es un proceso de gran importancia del que depende la adecuación de las decisiones tomadas, la revisión de lo que se está haciendo, la previsión sobre lo que se va hacer y la reflexión crítica de lo que está sucediendo en la intervención social. En definitiva, permite reflexionar, explicar y valorar la actuación realizada.

## 2.4. Niveles de intervención social

Existen diferentes maneras de abordar e interpretar la realidad social. Nos encontramos ante dos niveles de intervención social: micro-social (individuos) y macro-social (grupo y comunidades). Son dos niveles diferentes, pero a la vez complementarios y muy relacionados.

- ✚ La intervención social micro: su intención primera y la preocupación principal es el individuo. Los profesionales del trabajo Social se comprometen en la intervención social a buscar y garantizar a toda persona (...) la igualdad de oportunidades, el acceso a recursos y el apoyo para cubrir sus necesidades; especialmente de aquellos que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad o en alguna situación específica de desventaja social (art. 17 del

Código Deontológico). En el nivel micro de la intervención, los trabajadores sociales se centran en ayudar a las personas a resolver problemas de naturaleza social que afectan a sus vidas: dificultades, carencias, conflictos, riesgos... Una de las actuaciones más habituales consiste acercar los recursos disponibles para la mejora de la calidad de vida.

- ✚ La intervención social de grupo puede situarse en la intervención micro o macro. En el caso de la micro, consiste principalmente en conseguir la restauración de las relaciones sociales a un nivel óptimo, desarrollar la provisión de recursos para facilitar la relación con el medio y prevenir los problemas relacionados con la relación de la persona con su entorno social.

Dentro de esta intervención grupal podemos destacar los grupos de autoayuda, que la OMS lo define de la siguiente forma: grupos pequeños y voluntarios, estructurados para la ayuda mutua y consecución de un propósito específico. Están integrados habitualmente por iguales, que se reúnen para ayudarse mutuamente y comparten una ideología. Este tipo de grupos reúnen una serie de características:

- ❖ Intercambio de experiencias comunes de los miembros del grupo.
- ❖ Proporciona ayuda emocional.
- ❖ Se intercambia consejo y educación.
- ❖ Favorece la reestructuración cognitiva.
- ❖ Cumple funciones de socialización.
- ❖ Las acciones se realizan conjuntamente.
- ❖ Promueve sentimientos de control, autoconfianza y autoestima.

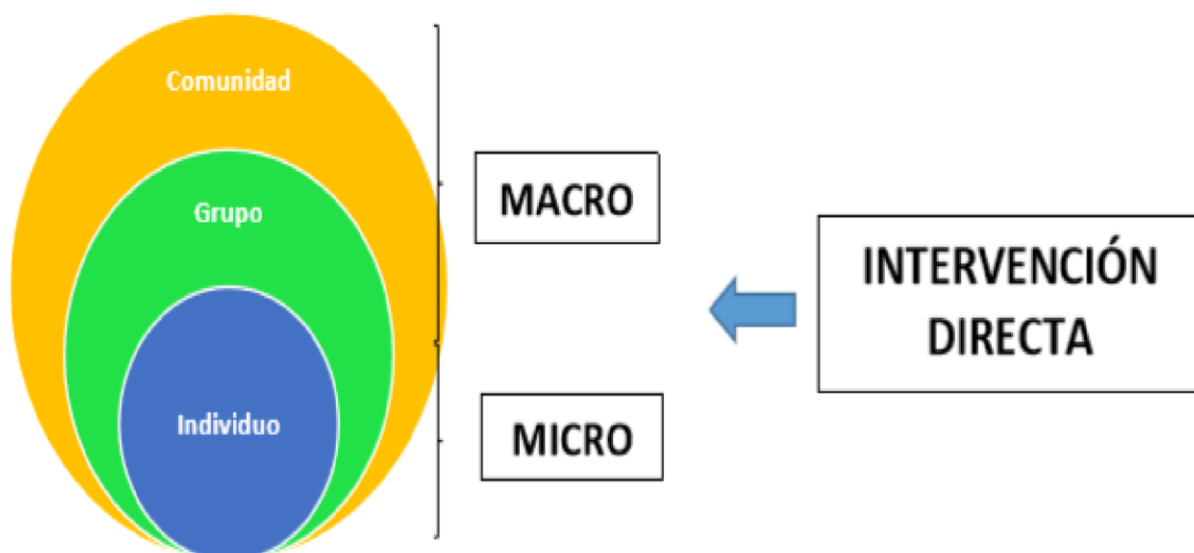
El trabajo con grupos puede hacerse tanto en la intervención micro como en la intervención macro, de la finalidad del grupo. Por un lado, la intervención micro va

dirigida a los propios integrantes del grupo (por ejemplo, grupos de autoayuda), mientras que la intervención macro, es una intervención más general (trabajo en red).

La intervención macro: El propósito de esta intervención es operar cambios en el espacio social, comunitario, representado por un barrio, población, comarca... En la intervención macro podemos destacar las intervenciones de organización y promoción de la comunidad, el trabajo en red, definido como “un sistema abierto multicéntrico, que, a través del intercambio dinámico entre los integrantes de un colectivo, con otros integrantes de otros colectivos, posibilita la potenciación de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas y la satisfacción de necesidades”, E. Dabas (1993). Es decir, es algo más que una simple coordinación institucional. Es ponerse a trabajar conjuntamente, compartir metas, programas, diseñar actuaciones conjuntas, compartir recursos y resultados.

La intervención social comunitaria “es un proceso que se realiza para la consecución de bienestar social de la población, con la participación directa y activa de esta en el análisis, concienciación y resolución de los problemas que afectan a la comunidad, partiendo por tanto de la propia comunidad y de la utilización, potenciación y creación de los recursos de la misma” (Lillo, N.Y Rosselló, E., 2001:19). Características:

- ❖ Centrada en colectivos.
- ❖ Maximiza la iniciativa de la población.
- ❖ Acción integral y multidisciplinar.
- ❖ Articula intereses individuales y colectivos.
- ❖ Facilita la coordinación y cooperación, y valora y potencia los recursos endógenos.



## 2.5. El objeto y los objetivos del trabajo social

Los objetivos son aquellos fines que pretendemos lograr, en su sentido cualitativo y cuantitativo, con nuestras intervenciones profesionales y parten, como es obvio, del objeto. Podemos considerar que el objeto general del Trabajo Social es conseguir el pleno desarrollo de las personas en su ámbito social y contribuir así al más amplio bienestar

social.

El objetivo está relacionado con el objeto, el cual se puede entender como aquello con lo que trabaja una disciplina para conocerlo y transformarlo. Sin embargo, no se puede hablar de una definición concreta de objeto, ya que ha ido evolucionando a lo largo de la historia de acuerdo a los contextos geográficos donde se han desarrollado y a las corrientes teóricas dominantes en el ámbito de las ciencias sociales. El objeto hace referencia a dónde o con quién actúan los trabajadores sociales a la hora de intervenir. Puede ser con el individuo o entorno, objetos materiales o inmateriales, problemas sociales o personas... En general, como objeto del Trabajo Social como disciplina y profesión puede ser considerado el Bienestar Social y la Calidad de Vida.

### Características del objeto



Este objeto presenta las siguientes características:

- ✚ Tiene una doble y complementaria dimensión. Se actúa en lo micro (por ejemplo, con el individuo) como a nivel macro (por ejemplo, con la comunidad).
- ✚ Tiene una importante relación con la política social.
- ✚ El objeto no es un fin en sí mismo, sino que tiene un carácter instrumental... para favorecer el ejercicio de la libertad.
- ✚ Contiene aspectos tanto materiales (por ejemplo, la capacidad económica) como inmateriales: sentido de pertenencia.
- ✚ Es relativo -histórico. Está determinado por el espacio y el tiempo. La concreción del bienestar y calidad de vida es algo cultural y socialmente muy determinado, por lo que no se irá igual según el espacio y el momento en el que se considere.
- ✚ Es algo gradual, no absoluto. Podemos hablar de más o menos bienestar o calidad de vida.
- ✚ Trata aspectos objetivos y subjetivos: Lo objetivo es aquello que apenas tiene una proyección del observador, es decir, es algo cuya interpretación es similar entre los diversos observadores. Y lo subjetivo es algo determinado por la propia persona. Ejemplo: El espacio residencial disponible, sería algo subjetivo, y la seguridad es algo más objetivo.
- ✚ Y es un objeto del que se ocupan muchas disciplinas: la economía, el derecho, la sociología.

Banks (1997) establece una determinación ética en el Trabajo Social que consistiría en contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, grupos y comunidades actuando en el medio social para crear o potenciar las condiciones favorables para ello.

### **Objeto material y formal**

Para definir el objeto es importante tener en cuenta las relaciones que existen entre la persona y la estructura social. Hay que conocer cuál es la realidad social, de qué espacio de la realidad social se ocupa y cómo llega a los trabajadores sociales en forma de objeto, es decir, en qué se diferencia de las distintas disciplinas. Lo que comparte el Trabajo Social con otras disciplinas es su interés por el Bienestar Social y Calidad de Vida (objeto material) y se diferencia por la manera de abordar ese interés, por su enfoque y objetivos (objeto formal). Concretando un poco más:

✚ Objeto material: Es el sector de la realidad que tratamos de estudiar, examinar, conocer... La materia sobre la que vamos a profundizar. En el caso de las ciencias humanas y sociales es el hombre en sociedad.

✚ El objeto formal: Hace referencia a la perspectiva desde la cual se va a estudiar ese objetivo material. Por ejemplo, la medicina se centra en lo que tiene que ver con la salud, pero la psicología se va a centrar en el estudio de la mente. La sociología las relaciones sociales. La antropología la producción cultural... Es decir, todos tienen como materia principal el hombre, pero desde distintas perspectivas.

### **Relación objeto- sujeto más allá del ámbito profesional**

Siguiendo a Vázquez Aguado (2009) el análisis de esta relación en Trabajo Social está referido a dos ámbitos: el primero tiene que ver con el lugar del Trabajo Social en el saber, y en qué medida este conocimiento puede ser considerado objetivo o no. El segundo, tiene que ver con cómo es la relación entre el trabajador social y el cliente de la investigación profesional.

Respecto a la relación del Trabajo Social con el saber, debe pretender la generalización de conocimientos, debe entender que el mismo es una actividad que pone en contacto al mundo exterior con un sujeto que pretende conocerlo. En este proceso intervienen el sujeto, objeto y la relación entre los dos. El sujeto forma parte del objeto de conocimiento y puede causar o ser consecuencia de cambios en relación al objeto. En cuanto a la relación que el sujeto tiene con el objeto se han desarrollado en las ciencias

sociales de diferentes corrientes que resaltan bien tanto la objetividad como la subjetividad.

Para entender la relación objeto – sujeto en la práctica profesional, se puede tener en cuantas tres modelos generales: el procedimental o de gestión, el de experto - directivo y el de intercambio o relacional.

El primer modelo representa un proceso de gestión social. El profesional valora la situación y determina si encaja o no en los criterios establecidos para el acceso a un recurso, ya sea un servicio o prestación. El segundo se representa en la relación profesional consistente en que el experto (profesional) pregunta sobre las características y circunstancias del asunto sobre el que pide ayuda el usuario al profesional y éste, como experto, le recomienda u orienta (propone soluciones).

El tercer modelo, es el de intercambio o relacional. El centro no está en la valoración del caso sino en la implicación del usuario a la resolución del problema. Se encargaría de manejar situaciones orientadas a la solución de problemas sociales a través del fomento de la autonomía personal y la emancipación.

## **2.6. Los fundamentos**

Los fundamentos de la intervención social aluden a aquello que justifica, explica... aquello en lo que se basa la intervención social profesional. Son cuatro los tipos de fundamentos o, si se quiere, las fuentes que sirven de fundamento a la intervención profesional.

### **Teórico- metodológico**

Se basan en saberes, conocimientos. Son los saberes que ayudan a conocer, explicar y comprender, observar, cambiar... lo humano y social. Los saberes de las ciencias sociales en general en forma de teorías y metodologías, así como los propios de la disciplina del Trabajo Social se constituyen en los referentes y fundamentos de la intervención. La intervención social debe estar conducida por el conocimiento disponible suficientemente contrastado, avalado, evaluado... por la comunidad profesional y científica. La idea de que el conocimiento científico-técnico es el más útil y eficaz y menos arbitrario, justifica el uso de este tipo de saber sobre otros como la intuición, imitación, costumbre.

## **Jurídicos**

El ejercicio del Trabajo Social también encuentra en la norma jurídica una fuente de justificación al modo en el que conduce los procesos de intervención. Además de las normas generales (leyes) a las que como todo ciudadano y profesional se ve afectado y sometido, en el caso de los trabajadores/as sociales las normas que desarrollan las políticas sociales se conforman en un marco de referencia y, en muchos casos, en pauta para la acción en la medida que estos profesionales están muy comprometidos en la aplicación de esas políticas. Podemos poner como ejemplo de esto, la normativa en forma de decretos o reglamentos que establece el proceso y las condiciones para el acceso a cualquier recurso, servicio o dispositivo social.

## **Político- organizativo**

Las organizaciones tienen una misión, unos objetivos y, en consecuencia, establecen unos modos y procedimientos de acción orientados a su consecución. La intervención social profesional se suele llevar a cabo en un contexto organizativo público o privado que establece determinados procedimientos en base a los fines y valores de la organización. En el caso de las organizaciones o administraciones públicas, estos procedimientos suelen estar recogidos en textos de carácter normativo.

## **Éticos- deontológicos**

Siguiendo a AGUILAR (2013), la ética y deontología constituye también una fuente normativa que fundamenta la intervención social profesional. En el Trabajo Social la acción que se realiza está orientada por una serie de principios y valores, los cuales determina su finalidad última. Su contribución o no a esta finalidad permite determinar o establecer si se ha realizado un buen ejercicio profesional. En este sentido destaca la aportación de A. Cortina, ya que dice que “no hay ningún saber ni hacer humano en el que no introduzcamos valoraciones”.

La profesión de Trabajo Social, no es la única que tiene que estar fundamentada en una ética profesional, sino que todas las profesionales tienen su ética y sus valores correspondientes.

A parte de esto, tienen en común que prestan un servicio específico a la sociedad, por ello, todo profesional tiene que estar comprometido e interesado en lograr el fin o las metas de esa actividad social. Esta meta es la que da sentido a la profesión, y solo cuando los motivos por los que se quería llegar a esa meta concuerdan, se convierten en razones.

La reflexión ética tiene tres grandes niveles o dimensiones:

### **Teológica:**

En la formación del Trabajo Social poco se ha hablado de sus fines o metas, los cuales son indicados por los “valores”, así, el conocimiento y la utilización de técnicas psicológicas que se emplean en la entrevista y la relación, pueden ser usadas para ayudar a las personas a salir de situaciones de dificultad o pueden ser utilizadas para controlar a las personas y adaptarlas al sistema. Los valores sirven también para impulsar la creatividad en confortación con la técnica.

Para una convivencia ciudadana es necesario considerar la existencia de unos valores fundamentales comunes que constituyen la “moral cívica”. La historia en la que se ha desarrollado el Trabajo Social como profesión también ha estado unida a una serie de valores comunes, donde destacan la libertad, la dignidad humana y la igualdad. Ejercer esta profesión consiste en establecer una relación de ayuda, por lo que no cualquier sistema de valores le puede servir de fundamento y guía de acción.

Es en la relación de ayuda donde se actualiza la mayor parte de la dimensión ética del trabajo social. Existe una relación entre valores y objetivos del Trabajo Social, intrínseco al hecho de que se ayuda a personas. Los valores deben orientarse y traducirse en principios operativos y procesos de actuación.

En cuanto a la primera dimensión finalista o teleológica de la ética de una profesión, el telos es el objetivo que toda actividad quiere alcanzar, donde todo buen profesional reflexiona sobre el fin de su profesión, lo que supone plantearse ¿para qué sirve el Trabajo Social?

Considerando las diversas teorías que se han realizado a lo largo del tiempo en el ámbito profesional del Trabajo Social, así como en las aspiraciones contenidas en ellas, Bermejo propone una formulación del t́elos específico del trabajo social: “Todos aquellos que se dedican a esta tarea profesionalmente buscan últimamente la construcción de una sociedad en la que cada individuo pueda dar el máximo de sí mismo como persona, de tal modo que su tarea consistirá tanto en la potenciación de las capacidades propias de los usuarios para vivir en sociedad como en el intento de remover los obstáculos sociales que impidan su realización.”

Es fundamental tener en cuenta este aspecto teleológico de la ética, ya que conduce al profesional sobre por qué realizar algo, antes de que este se plantee lo que debe hacer en cada situación determinada.

### **Deontología**

Esta dimensión está orientad/determinada por los fines, refiriéndose a los deberes, normas e imperativos. Los deberes profesionales son las posibilidades de cada profesional adquiere dentro del colectivo en el que forma parte, como decía el autor Bermejo. Desde este punto de vista, las obligaciones profesionales no se pueden separar de los fines de la actividad, constituyéndose así una motivación moral principal de la conducta profesional, es decir, la deontología profesional se traducirá en la asunción personal, en la conciencia del profesional, de los principios éticos inspiradores de la conducta profesional, como decía Cordero en 1988. Partiendo de esto, podemos diferenciar entre un profesional “correcto” y un “buen” profesional, así, refiriéndose a que el primero realiza las actividades según la norma, pero el segundo, realiza con gusto y disfruta de esas actividades.

En cuanto a la definición de la dimensión deontológica podríamos decir que es el conjunto de reglas y principios que rigen determinadas conductas del profesional de carácter no técnico, ejercidas o vinculadas al ejercicio de la profesión y a la pertenencia al grupo profesional.

La dimensión deontológica en cuanto a la ética profesional se expresa en códigos deontológicos o de ética. En Trabajo Social las primeras formulaciones de esto, se dieron a finales de los cincuenta y principios de los setenta. Es importante recordar la gran

influencia en nuestro entorno de las siguientes: Naciones Unidas en el III Estudio Internacional sobre Formación para el Servicio Social en 1958 o también otras reflexiones que llevaron a realizar el Código Internacional de ética profesional para el trabajo social adoptado por la Federación de Trabajadores Sociales en 1976 y ratificado por el Consejo de Europa en 1985. Los principios generales de este código hacen referencia por ejemplo a “El derecho a la autorrealización personal” o también a “La necesaria orientación de la sociedad hacia el bienestar de sus miembros”.

En España, el código actualmente vigente se aprueba 2012, en su capítulo segundo encontramos los diecisiete principios generales de la profesión.

### **Pragmática**

La tercera dimensión ética de la intervención profesional regula la actuación ordinaria en situaciones problemáticas que se le presenten al profesional. Se trata de aprender a resolver ciertos dilemas y decisiones profesionales que aparece en como conflictos de valores que hacen dudar al profesional. Los problemas más comunes han sido sintetizados por Loewenberg y Dolgoff.

- ✚ El conocimiento profesional versus los derechos del usuario: se debe tomar la mejor decisión basándose en el conocimiento y al mismo tiempo respetando los derechos del usuario a escoger que cree que es mejor para él.
- ✚ Obligaciones y expectativas en conflicto: las decisiones del trabajador social tienen en cuenta obligaciones y demandas que vienen de roles opuestos, como clientes, supervisores, etc.
- ✚ Consentimiento informado: una buena práctica requiere que el usuario del consentimiento de que esta informado, pero este raramente entiende todas las consecuencias a las que se enfrenta.

- ✚ Ambigüedad e incertidumbre: se deben tomar decisiones aun cuando no se conozcan todas las consecuencias.
- ✚ Decir la verdad: una relación ética requiere que el profesional no mienta al usuario, pero hay ocasiones en las que decirle la verdad produce daño...  
¿entonces es ético decirle la verdad?
- ✚ Confidencialidad: se debe respetar, pero a veces el profesional es requerido por otros profesionales para requerir esa información ¿qué guía ofrece la ética para esta situación?
- ✚ Distribución de recursos limitados: el trabajador social debe repartir los recursos entre los usuarios de manera equitativa, pero si sabe que un usuario necesita más que otro ¿es ético repartirlo.
- ✚ Distribución de recursos limitados: el trabajador social debe repartir los recursos entre los usuarios de manera equitativa, pero si sabe que un usuario necesita más que otro ¿es ético repartirlo de manera desigual?
- ✚ Prioridad de los intereses del usuario versus los del profesional: un trabajador social debe tomar las decisiones según sea lo mejor para el usuario ¿pero ¿qué sucede si su vida está en juego como consecuencia sus decisiones?
- ✚ Suspensión del juicio: el profesional debe tomar las decisiones sin considerar sus juicios de valor personales.
- ✚ Naturaleza limitada de la relación profesional: se deben tomar decisiones en función de las relaciones permitidas, aunque a veces es necesaria una relación mayor para resolver el problema.
- ✚ Escoger el modo más eficaz: un profesional puede ser más experto en una materia que en otra y que la materia en que menos experto es sea la más eficaz en esa situación, ¿qué se debe hacer?
- ✚ Relaciones con los colegas: la relación entre los colegas puede acarrear



conflictos con los usuarios.

- ✚ Adhesión a las regulaciones y programas: se deben cumplir los compromisos contraídos con la organización contratante, aunque puede ser que estas entren en conflicto con otras exigencias profesionales.

Según un estudio en España en 2012 y realizado por Ballesteros, Úriz y Viscarret (citado en AGUILAR, 2013) más del 80% de los trabajadores sociales han tenido conflictos éticos. El más frecuente es el de romper el secreto profesional seguido del de respetar la autonomía de los usuarios. También denunciar o no a otros colegas por prácticas graves.

Algunos de los dilemas señalados son simplemente conflictos entre los principios o reglas deontológicas y criterios personales de actuación que plantea dudas sobre la forma de actuar.











Bermejo (citado en AGUILAR, 2013) considera que, dado que los principios a veces no son suficientes, es necesario aplicar el método de García (1989) que se resumen en:

- ✚ Considerar el dilema en función del sistema de referencia moral.
- ✚ Considerar el dilema en función de la dimensión deontológica:
  - ✓ Primero según los principios morales que hagan referencia más directa al caso, utilizando: la corrección subjetiva (según el sujeto de decisión), la objetiva (según el resto de sujetos), y la jerarquización de los principios según lo anterior.
  - ✓ Segundo: según las consecuencias morales, positivas y negativas, subjetivas u objetivas a fin de identificar la existencia de conflicto o no.
- ✚ Tomar una decisión moral resolviendo el proceso en orden:
  - ✓ Resolución del conflicto de consecuencias.
  - ✓ Relación de las consecuencias con los principios.
  - ✓ Resolución del conflicto de principios.

- ✓ Contraste con el sistema de referencia.
- ✓ Decisión final.

Bermejo (citado en AGUILAR, 2013) afirma que un buen profesional es aquel que consciente del servicio específico que presta a la sociedad, conoce cual son los principios que han de orientar su actividad y las normas que la rigen. Es alguien que sabe que el intentar ser fiel a las normas y códigos deontológicos puede conducirles a ciertos dilemas morales, por ello está convencido de reflexionar sobre las diversas alternativas de actuación para elegir la más correcta y para ello lo mejor es contar con un método adecuado de resolución de casos.

Para terminar, se relacionan los siguientes principios éticos-valores fundamentales según Sánchez Vidal (1999):

-  Respeto a la libertad y dignidad de las personas.
-  Derecho a la diferencia personal y a la diversidad cultural.
-  Negación del individualismo en la atribución de responsabilidad y culpabilización.
-  Pluralidad de concepciones de los problemas sociales y sus soluciones.
-  Participación en la vida social de la comunidad y reconocimiento del poder como factor clave en la vida social y personal.
-  Comunidad social e integración normalizadora frente a marginación.
-  Justicia y equidad.
-  Derechos Humanos como marco referencial.
-  Consideración del contexto en la acción social.
-  Creencia en la perfectibilidad de la persona.

## Información complementaria

Como se señalaba anteriormente, el Trabajo social está fundado sobre los valores indivisibles y universales de la dignidad humana, la libertad y la igualdad. En ellos se basa la acción profesional. Están los principios básicos, de los que derivan los específicos. Texto recogido del Código Deontológico Profesional 2012.

### Principios básicos

✚ Dignidad: La persona humana tiene valor en sí misma con sus intereses y finalidades.

✚ Libertad: La persona realiza todos los actos sin coacción ni impedimentos.

✚ Igualdad: Cada persona posee los mismos derechos y deberes compatibles con sus peculiaridades y diferencias.

### Principios específicos

- ✓ Respeto activo a la persona, al grupo, o a la comunidad como centro de toda intervención profesional.
- ✓ Aceptación de la persona en cuanto tal con sus singularidades y diferencias.
- ✓ Superación de categorizaciones derivadas de esquemas prefijados.
- ✓ Ausencia de juicios de valor sobre la persona, así como sobre sus recursos, motivaciones y necesidades.
- ✓ Individualización expresada en la necesidad de adecuar la intervención profesional a las particularidades específicas de cada persona, grupo o comunidad.

- ✓ Personalización exige reconocer el valor del destinatario no como objeto sino como sujeto activo en el proceso de intervención con la intencionalidad de derechos y deberes.
- ✓ Promoción integral de la persona, considerada como un todo, desde sus capacidades potenciales y los múltiples factores internos y externos circunstanciales. Supone superar visiones parciales, unilaterales, así como integrar la intervención a través de la interprofesionalidad.
- ✓ Igualdad de oportunidades, de derechos, de equidad y de participación desde la convicción de que cada persona tiene capacidades para una mayor calidad de vida.
- ✓ Solidaridad, implicarse en el logro de una sociedad inclusiva, y la obligación de oponerse a las situaciones sociales que contribuyen a la exclusión, estigmatización o subyugación social.
- ✓ Justicia social con la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, dedicando su ejercicio profesional a ayudar a los individuos, grupos y comunidades en su desarrollo y a facilitar la resolución de conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.
- ✓ Reconocimiento de derechos humanos y sociales y su concreción en el ejercicio real de los mismos.
- ✓ Autonomía ejercida desde la confianza en las capacidades propias de los profesionales, sin coacciones externas.
- ✓ Autodeterminación como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y decisiones.
- ✓ Responsabilidad y corresponsabilidad con la persona usuario, con todos los sujetos que participan en la intervención profesional y con las instituciones.

- ✓ Coherencia profesional de manera activa, constructiva y solidaria en relación con los/las otros/as profesionales que participan en la intervención profesional con la persona usuaria. Del mismo modo en los referentes a la autoorganización de los /as profesionales del trabajo social en sus estructuras organizativas colegiales.
- ✓ Integridad exige del profesional no abusar de la relación de confianza con la persona usuaria, reconocer los límites entre la vida personal y profesionales, y no aprovecharse

## **2.7. ASPECTOS PRINCIPALES QUE COMPRENDE LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE TRABAJO SOCIAL**

### **Administración de programas de trabajo social**

Ejecutar un programa cualquiera que sea su índole es fundamentalmente una tarea de administrar, dicho de otro modo, un conjunto de actividades encaminadas a la realización de un fin.

Para la ejecución de un programa de trabajo social la tarea de administración resulta absolutamente necesaria, pero ella por si misma no es suficiente, se podría administrar bien un programa de trabajo o de servicios sociales pero si faltara la inserción con la gente y la participación de este modo quedaría reducido a un caparazón burocrático mas o menos vacío, conviene tener presente que una buena gestión y administración de programas de trabajo social, solo adquiere su plena realización en la medida que la participación de la gente se haya logrado de manera efectiva y real.

### **FUNCIONES DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN.**

Desde que Henry Fayol definió en qué consiste el acto de administración se suelen distinguir cinco funciones básicas del proceso administrativo.

**PLANIFICAR:** Quien dirige un programa, el responsable de la ejecución, tiene como una de las principales tareas intervenir en la planificación, estableciendo las líneas generales de lo que se debe hacer y los procedimientos de cómo hacerse.

**ORGANIZAR:** tan pronto como dos o más personas actúan juntas para el logro de un objetivo común, es necesario determinar la tarea de cada uno de ellos y definir las relaciones, en eso consiste la principal tarea de organización se trata de agrupar y clasificar las actividades diferentes y necesarias que comportan la realización de una empresa común, de una manera que pueden ser realizadas eficientemente por las personas involucradas.

Para la organización del trabajo humano, la ciencia de la administración que indica instrumentos principales a tener en cuenta, estrechamente relacionados entre sí:

- **Organigrama:** es un instrumento gráfico que, de una manera sencilla sirve para describir una estructura de organización. El organigrama permite visualizar de una manera sencilla y esquemática, la estructura organizativa y las líneas principales de autoridad y comunicación.
- **Manual de organización:** sirve para describir los diferentes puestos, indicando lo que debe hacer cada uno y cuáles son sus deberes, responsabilidades y atribuciones. A veces, incluyen también alguna información sobre los objetivos, las prácticas y las políticas generales de organización.
- **Niveles de autoridad:** se trata de un documento donde se describe la naturaleza de la autoridad y se especifican las atribuciones, en términos de

facultades para la toma de decisiones, a nivel de personas, grupo de personas, división administrativa o comité.

- Manual de procedimientos: indican como se debe desempeñar al trabajo y cuáles son los procedimientos a seguir. Ahora bien, para el caso concreto del trabajo social, nuestra tesis se inclina hacia la utilización de guías operativas en lugar del manual de procedimientos, dada la índole de las actividades tan diversas que puede desempeñar el trabajador social.

**COORDINAR:** todo programa o proyecto comparta una serie de tareas y actividades si estas no se coordinan, no hay posibilidades de realización simultáneamente e intencionada. En algunas circunstancias las diferentes tareas serán superpuestas y en otros casos, la no realización de algunas en el tiempo oportuno dificultara la ejecución de otras que dependen de ellas.

**DIRIGIR:** esta tarea es una tarea continua que consiste esencialmente, en caminar las acciones hacia cierto punto, mediante la toma de decisiones que se incorporan como instrucciones, mandatos y órdenes. A través de ellas se prescribe la orientación que ha de seguir cada uno de los responsables para que las tareas y actividades, individuales o grupales, se orienten a alcanzar los objetivos o metas del programa.

**CONTROLAR:** administrar no es solo guiar una organización al logro de sus determinados objetivos si no también controlar en que grado o medida se están alcanzando o no esos objetivos. Se trata de una fase del proceso administrativo que se apoya en las anteriores; en la practica no es fácil separa de manera nítida esta función de las otras, pues cuando se dirige o coordina, siempre se esta estableciendo un control para orientar las actividades y los hechos a fin de que se alcancen los objetivos propuestos.

## Unidad III

# Metodología de la intervención social

### 3.1. Teoría- método: definición y relaciones

La ciencia, que es fundamentalmente conocimiento sistematizado en teorías y métodos, presenta dos dimensiones: estructural y funcional.

- ✚ La dimensión estructural alude a la organización del conocimiento en teorías, leyes, modelos, métodos.
- ✚ La dimensión funcional está representada por lo que la ciencia rinde, para lo que la ciencia sirve. Aquí ubicaríamos al conocimiento como una ayuda para la resolución de problemas.

### Teoría- método

#### Definición de teoría

“Proposición explicativa provisional relativa a fenómenos observables (directa o indirectamente) que, simbólicamente, representa las relaciones entre los hechos y los mecanismos que explican esas relaciones”.

Ejemplo de teoría... El etiquetado (labeling):

La teoría del etiquetado defiende que la desviación no es inherente a un acto, sino que se muestra la tendencia de las mayorías a la calificación negativa o etiquetado de las minorías a las que se ven como desviación del estándar de las normas culturales y sociales. La teoría hace referencia a cómo la propia identidad y el comportamiento de los individuos puede ser determinada o influida por los propios términos utilizados para describir o clasificar dicho comportamiento, y se asocia con el concepto de una profecía que se cumple y con los estereotipos.



### Funciones:

La teoría desarrolla una serie de funciones o utilidades. Se pueden destacar entre ellas seis:

- ✓ La teoría sirve para sistematizar conocimiento. Representaría como ninguna otra la dimensión estructural a la que se aludía antes. Por ejemplo, las aportaciones de Freud y sus seguidores están reunidas en la denominada Teoría psicodinámica.
- ✓ Explicar la realidad: por qué ocurren las cosas. Las teorías ayudan a explicar los hechos. Es decir, aportan razones que justifican por qué suceden las cosas.
- ✓ Incrementar el conocimiento. A través de procesos deductivos podemos generar conocimiento. De unos saberes adecuadamente relacionados podemos derivar otros nuevos. No sólo se genera conocimiento desde la observación, también desde la teoría.
- ✓ Mejorar la eficacia de la acción: en medida que sabemos por qué ocurren los hechos, podemos actuar para conseguir que los hechos se desarrollen en la dirección que deseamos. A modo de ejemplo, sólo sabiendo por qué se producen las enfermedades podemos tratarlas, e incluso evitarlas eficazmente.
- ✓ Orientar la investigación: la teoría orienta la investigación en la medida que aporta explicaciones limitadas sobre los hechos, dejando espacio para nuevos conocimientos. La teoría plantea preguntas sin

responder que pueden ser tomadas como retos o intereses para la investigación.

- ✓ Representar la realidad (conceptos): la teoría es una manera de representar simbólicamente la realidad a través de los conceptos, del establecimiento de relaciones entre esos conceptos y señalando los mecanismos que subyacen a esas relaciones. La teoría es una especie de mapa, de los fenómenos por los que se interesa.

Si nos situamos en el plano de la intervención social, la teoría resulta un aliado imprescindible para el quehacer profesional de las/los trabajadoras/es sociales.

Las teorías nos...

- ✚ Ofrecen un marco para la práctica.
- ✚ Ayudan a ordenar el debate sobre cómo son las cosas y cómo debemos intervenir en ellas.
- ✚ Nos ayudan a ser profesionales responsables ordenados y disciplinados (justificar y explicar lo que hacemos).

**Teoría versus práctica** Muchas veces en el ámbito profesional se produce cierto divorcio entre lo teórico y lo práctico. Lo deseable es que exista una buena relación entre ambas. Que los profesionales utilicen la teoría en su actividad y que aprovechen su actividad para contrastar y, en su caso, mejorar y producir teoría.

Lo deseable es la integración, interacción y complementariedad entre teoría y práctica....

Aunque existen una serie de obstáculos que lo dificultan.

- ✓ La diversidad y complejidad de las teorías “de lo social”.

- ✓ La abstracción de muchas de ellas que dificultan su aplicación práctica.
- ✓ A los profesionales se les pide actuar eficazmente, sin que habitualmente se les exija una adecuada preparación teórica.

Existen una serie de estrategias que ayudan a una buena relación teórica y práctica:

- ✓ Que los profesionales se comprometan con la generación y difusión de conocimiento (teorías). Ello contribuye la participación en congresos, jornadas, revistas especializadas...
- ✓ Procurar que la intervención esté sólidamente fundamentada en conocimientos científicos (teorías).
- ✓ Mantener el interés por integrar en nuestras prácticas los últimos avances teóricos.
- ✓ Preocupación por la innovación.

No todas las teorías son iguales. Podemos distinguir las teorías usando cuatro criterios:

- ✓ Objeto: de qué se ocupan. De qué tipo de fenómenos: físicos, químicos, biológicos, mecánicos, humanos, sociales...
- ✓ Grado de precisión: Cuánto fielmente refleja la teoría, la realidad a la que se refiere.
- ✓ Grado de abstracción o generalización: Hay teorías que explican fenómenos muy generales (ejemplo: la globalización) y otros muy específicos (factores implicados en el absentismo escolar). En el siguiente cuadro pueden

observarse distintos modos de sistematizar conocimiento en función del grado de abstracción:

- ✓ Capacidad de establecer pautas de acción: no todas las teorías son igualmente útiles para orientar la intervención. Las teorías más concretas que contemplen la previsión de los efectos de ciertas acciones son las más útiles para la acción.



## Método y aceptaciones

Le podemos dar tres aceptaciones distintas:

- ✚ En sentido general, o epistemológico: se refiere al conjunto de procedimientos y principios comunes a todo conocimiento calificable de científico. Es común a todas las ciencias y recibe el nombre genérico de método científico. Este método se asienta en una serie de valores epistemológicos tales como: racionalidad, control, consistencia, lógica, sistematicidad...
- ✚ Como proceso para la obtención de conocimiento: esta aceptación identifica procedimientos básicos para generación de conocimientos. Así, hablamos de método deductivo-inductivo, método cualitativo o cuantitativo...
- ✚ Como distintivo de distintas perspectivas de estudio y acción: así nos referimos al método psicoanalítico, conductista, marxista, sistémico... en alusión a distintas

maneras de abordar un objeto y coincide con distintas formas de abordar lo humano y lo social, Hace referencia a la manera formal de la que cada disciplina estudia su objeto material.

### **3.2. DIMENSIONES PARA COMPRENDER LA METODOLOGÍA Y EL MÉTODO**

A partir de la definición de los términos metodología y método, la dimensión operativa, que hace referencia a los procesos de operacionalización con los que se desarrolla la intervención profesional, desde la mirada de métodos, técnicas e instrumentos.

Se afirmó que el análisis de “lo metodológico” hoy es insuficiente desde esta dimensión.

Por esta razón, en el presente apartado se proponen otras dimensiones que permitan analizar y comprender holísticamente el componente metodológico de la intervención profesional de Trabajo Social.

#### **Contextual**

Los métodos no se desarrollan en el vacío o en abstracto. Se construyen en cada momento, para situaciones (de tiempo y espacio) específicas.

Así, al asumir, una perspectiva construccionista, desde la cual la realidad y la comprensión de la misma se construyen, es evidente que el estudio de las Metodologías y los Métodos de Trabajo Social requiere del análisis contextual. Payne<sup>74</sup> afirma que el Trabajo Social es una actividad socialmente construida; es complejo y varía según las culturas, es decir que forma parte de un complejo y teórico entramado de actividades profesionales y de servicio. Por ello, sólo se puede comprender en el contexto socio cultural de los elementos participantes. Las teorías que sobre la acción social existen son producto del entorno en que se desarrollan, a su vez influyen en dicho

entorno por cuanto afectan a lo que la gente dice y hace dentro de la actividad social, en esta actividad se ven modificados los valores y las ideas.

Por ello, dichas teorías se constituyen de por sí en influencias sociales que a su vez contribuyen a posicionar la profesión dentro de una serie de servicios, ocupaciones, profesiones y organismos públicos; al mismo tiempo la teoría se construye para atender a las demandas que se hacen desde diferentes medios.

### Epistemológica

La dimensión epistemológica en el análisis y comprensión de lo metodológico, da cuenta

de los procesos de conocimiento implícitos en la intervención profesional de Trabajo Social.

- Epistemología tiene sus raíces del griego, episteme, 'conocimiento'; logos, 'teoría', es la rama de la filosofía que trata los problemas filosóficos que rodean a la teoría del conocimiento. Se ocupa de la definición del saber y de los conceptos relacionados, de las fuentes, de los criterios, de los tipos de conocimiento posible y del grado con el que cada uno resulta cierto; así como de la relación exacta entre el que conoce y el objeto conocido.

En la intervención de Trabajo Social se establecen diversos procesos de conocimiento que sustentan la relación sujeto–objeto y sujeto-sujeto; es necesaria la reflexión sobre cómo, donde, por qué y para qué se conoce:

- “Las formas de conocer trascienden el límite específico de la relación entre el sujeto y el objeto, y llevan al terreno de la reflexión filosófica en la que se buscan respuestas al proceso, cuyos resultados permiten construir enunciados explicativos de cómo lograr el conocimiento o dicho de otra manera, la proposición teórica sobre el proceso de conocimiento, que se conoce como “Teoría del conocimiento”.
-

## Ideológica

La dimensión ideológica de los métodos se relaciona en forma directa con las intencionalidades de la intervención profesional; es decir, con la búsqueda del por qué y para qué en Trabajo Social; se ha identificado con expresiones como movilización, concientización, militancia, entre otras.

- “En servicio social los objetivos están estrechamente relacionados con la ideologías explícitas o implícitas del agente (Asistencia Social), de sus clientes (individuos, grupos, comunidades), de quienes lo contratan (institución, programa), y de la sociedad en general en ese momento. Los objetivos, manifiestos o latentes, que se dan a través de todo el proceso dinámico, condicionaran también la propia metodología.

### 3.3. TERCERA APROXIMACIÓN: CAMPOS SEMÁNTICOS Y ESQUEMAS CONCEPTUALES

El trabajo de conceptualización adelantado hasta ahora, se complementa e integra con el rastreo realizado en el diccionario ideológico<sup>83</sup>, sobre método, metodología, sus campos semánticos y conceptos afines, en la perspectiva de avanzar en la construcción de esquemas conceptuales que posibiliten sintetizar y comprender, a partir de la riqueza de las palabras, los conceptos y los significados. “El diccionario ideológico permite agrupar las palabras por la forma como los significados se agolpan en la mente, asociados por las ideas que se tienen de las cosas; el hablante conoce las cosas por la idea que tiene de ellas” <sup>84</sup>; así, este trabajo de indagación, posibilita avanzar en una **CONCEPTUALIZACIÓN** emergente de metodologías y métodos. A continuación se presenta y argumenta un esquema conceptual sobre metodología y método, construido a partir de la

### 3.4 Método- teoría: relaciones:

Ambos asuntos nos hablan de conocimiento, de cómo son las cosas. Las teorías y los métodos nos ayudan a observar, describir, explicar, comprender y actuar sobre aquello por lo que nos interesamos. Mientras que la teoría nos ayuda a saber más de ese objeto y nos ayuda a modificarlo, el método nos ayuda a plantearnos lo que tenemos que hacer para conocer y transformar las cosas.

Los saberes (teorías) orientan los procesos (métodos) y éstos nos ayudan a generar saberes que organizamos en teorías. Necesitamos métodos para saber y hacer y necesitamos teorías para saber qué hacer y qué precisamos saber.

Las teorías determinan los métodos y a la inversa. Una manera de estudiar determina los saberes que nos reporta el estudio... y una manera de entender las cosas nos determina la forma de hacer. Según nos aproximemos al estudio del fenómeno de la delincuencia, así serán las conclusiones... conclusiones que determinarán las formas de actuar en ella.

**Teoría versus práctica** El Trabajo Social necesita ser explicado, para ello, la mejor alternativa es garantizar la profesionalidad de la disciplina desarrollando proyectos rigurosos y serios y diseñando un programa de formación adaptado a su objeto de intervención. Para ello, entra en juego dos conceptos esenciales y básicos dentro de cualquier acción profesional que son la teoría y la práctica. Se suele dar cierta confrontación entre lo teórico y lo práctico.

Se produce cierto divorcio entre lo teórico y lo práctico, entrando en debate sobre la teoría y la práctica en intervención social.

La relación entre teoría y práctica no es fácil por lo que hay que aspirar a una situación deseable, superando los obstáculos y plantear una serie de estrategias para que esta confrontación de la teoría y la práctica se convierta en una relación provechosa.



Cuando hablamos de lo deseable, nos referimos a la integración entre lo teórico y lo práctico. Que las relaciones complementarias (teoría y práctica). La intervención (práctica) debe orientarse por el conocimiento disponible sobre el objeto y las estrategias de intervención en él. Los profesionales deben aprender a establecer una relación de complementariedad entre la experiencia y la teoría.

Respecto a los obstáculos que dificultan una buena relación teoría – práctica, los más importantes son los siguientes:

- ✚ Diversidad y complejidad de las teorías: en el ámbito social, las teorías son muchas y complejas. Hay teorías diferentes y hasta contradictorias respecto al mismo asunto.
- ✚ Las teorías son muy abstractas...dan poca orientación a la acción. Es más fácil explicar que proponer estrategias de cambio.
- ✚ Al trabajador/a social se le aprecia por lo que hace, no por lo que sabe, el tema del conocimiento es valorado hasta cierto punto. Se contrata a los trabajadores sociales por su valía en su trabajo, es decir, por lo que consiguen.

En diferentes ocasiones, los profesionales no se creen capacitados para crear teoría, esto es un error, porque cualquier profesional altamente cualificado significa que su nivel competencial es suficiente para generar conocimiento.

Por último, partiendo de que lo ideal es que la teoría y práctica se complementen, se proponen una serie de estrategias:

- ✚ Generar conocimiento de la acción, es muy importante que los trabajadores sociales se comprometan a generar conocimiento. Cualquier intervención conlleva un proceso en el que se manejan saberes sobre el objeto, sobre la intervención y sobre los efectos de ésta.
- ✚ Hay que preocuparse por la fundamentación teórica de la intervención. Una intervención es más rigurosa, tiene más calidad en la medida en que esté mejor fundamentada en conocimientos contrastados, avalados por la comunidad científica y profesional.

- ✚ Preocuparse por el crecimiento técnico-profesional-disciplinar, hay que procurar el avance de la profesión mediante la generación, difusión y contraste de saberes.

Algunas estrategias más precisas para lograr una buena relación de complementariedad entre la teoría y la práctica:

- ✚ Ser ordenados y sistemáticos en la intervención (protocolos, programas, procesos establecidos...), que la intervención se haga en base a un proceso de diseño cuidadoso de cómo se van a hacer las cosas. Ese diseño estará representado en protocolos, programas, estrategias... adecuadamente fundamentadas. Se estudiará los distintos modos de intervención para buscar cual será la mejor/óptima intervención, buscando evidencias (protocolos, programas, procesos evaluados...). La intervención debe estar planteada y organizada.
- ✚ Debemos documentarnos, informarnos, aprender... de manera continua, ya que, en el ámbito de lo social se avanza buscando nuevas teorías y estrategias por lo que, debemos de tener la inquietud de seguir aprendiendo y mejorando para ser buenos profesionales.
- ✚ Fundamentar (teóricamente) las decisiones, además de explicar las decisiones, hay que justificar teóricamente lo que hacemos.
- ✚ Incorporar la investigación a la práctica cotidiana. Investigar sobre los asuntos y personas con los que trabajamos, a los que atendemos.
- ✚ Sistematizar, compartir, difundir nuestra experiencia, compartir la información a través de los medios clásicos (seminarios, congresos, jornadas, revistas especializadas...) y de medios más modernos: blogs, listas de distribución, redes sociales...
- ✚ Para unir teoría y práctica es muy importante revisar y evaluar continuamente nuestros métodos e innovar. Es importante mantener una revisión crítica de lo que hacemos, pensar en cómo hacerlo mejor, aprender nuevas estrategias... y

estar siempre actualizados, nos hará trabajar mejor teniendo así evaluaciones positivas.

Podemos pensar en el Trabajo Social como disciplina (saber) o como profesión (hacer). Evidentemente, en la intervención se deberá establecer una adecuada relación confluencia entre ambas dimensiones:

- ✚ El trabajo social como teoría de la acción que descubre problemas humanos, los ordena, interrelaciona y conceptualiza.
- ✚ Por otra parte, el trabajo social como práctica, que se ocupa de los procesos de intervención social, del cambio y de la transformación.

### **3.5. PECULIARIDADES METODOLÓGICAS DE LAS CIENCIAS SOCIALES Y SU REFLEJO EN EL TRABAJO SOCIAL**

Las peculiaridades metodológicas de las ciencias sociales no solo vienen derivadas del objeto, sino también del sujeto (quien observa) y del procedimiento (modo en el que nos acercamos a hacer ciencia social) y por último de los fines.

Vamos a determinar los condicionamientos metodológicos de las ciencias sociales, aludiendo a una serie de peculiaridades.

Es importante conocer las posibilidades y las características de las ciencias sociales y los límites del manejo de las técnicas en nuestro ámbito de actuación. Las razones de la existencia de esas peculiaridades vienen derivadas de:



## I. Objeto

Las circunstancias por las cuales la intervención social se presenta como una realidad, diversa, compleja y sensible, constituyen una serie de dificultades con el propósito de conseguir un acercamiento al objeto de intervención. Características:

- + Diversidad: Nuestro objeto está conformado por una gran variedad de asuntos. Lo social, como objeto, abarca múltiples asuntos relacionados con la relación hombre-sociedad: la cultura, la política, el funcionamiento, las instituciones... Asimismo, el trabajo social se ocupa de cosas muy diversas. En las ciencias naturales, el objeto es más fácilmente delimitable. El T.S también se ocupa de cosas muy diversas como: las familias, los barrios, los menores, los mayores... las condiciones de vida, las expectativas, las emociones, las actitudes... queremos y debemos saber todo esto para intervenir, ya que son aspectos que van a condicionar nuestra respuesta.

- + Complejidad: En las ciencias sociales en general y en el Trabajo Social en particular, a la diversidad del objeto se une el hecho de que esos asuntos diversos están interrelacionados, interconectados. Ello hace que nuestro objeto además de diverso sea complejo.

- + Dinamicidad: Nuestro objeto no es algo estático, estable. Más bien todo lo contrario. Los fenómenos humanos, la sociedad y, en especial, en la que vivimos está sometida a cambios continuos y progresivamente más acelerados. En

Trabajo Social lo podemos comprobar en la intervención con personas y familias. Nada permanece, las personas y familias van cambiando con el paso del tiempo, con los acontecimientos que les toca vivir.

- ✚ Sensibilidad: Nuestro objeto es autónomo. La sociedad, en cuanto agregado de personas, sabe de su existencia y es sensible a lo que se sabe y dice de ella (profecía autocumplida). En trabajo social sabemos que el acercamiento a un caso supone en sí mismo una intrusión y modificación de sus características y cualidades. Las personas nos sabemos observados y actuamos en función de los intereses que nos mueven en la interacción.

## 2. El sujeto

Si el objeto es “lo social”, el sujeto (el interventor) busca conocer y actuar en la sociedad (objeto). Cuando nos acercamos a conocer o intervenir en un caso lo hacemos muy influidos y condicionados por:

- ✚ El proceso de socialización que nos ha hecho seres sociales.
- ✚ Los valores que nos afectan, que asumimos como miembros de una sociedad y como personas individuales. Los valores se convierten en criterios que nos permiten hacer juicios sobre lo que creemos que es bueno, malo, justo, injusto.

## 3. El procedimiento

Es la manera de generar conocimiento y transformar nuestro objeto. Los problemas epistemológicos con respecto del procedimiento, están relacionados con el déficit teórico-conceptual característico de las ciencias sociales, la falta de avance tecnológico y metodológico en las ciencias sociales hace que el estudio de “lo social” tenga resultados imprecisos, inciertos, confusos... Tipos de déficit:

- ✓ Déficit conceptual: dificulta hacer ciencia de lo social. No tenemos suficientes conceptos ni adecuadamente conformados, es decir, las ciencias sociales presentan un déficit conceptual. Las palabras

utilizadas no están bien delimitadas, sus contenidos no tienen suficiente precisión y, frecuentemente, están contaminados por su uso en la vida cotidiana... por lo que requieren de una continua definición, delimitación y precisión.

- ✓ Déficit teórico: para explicar los fenómenos sociales no se cuenta con teorías que ayuden a explicar, describir, interpretar, comprender y proponer cursos de acción con la validez, precisión y fiabilidad suficiente... además, tenemos diversas teorías que explican el mismo fenómeno de forma diferente... Las teorías sociales tienen una capacidad explicativa muy limitada y presenta numerosos y diversos enfoques. Todo ello nos habla de un déficit teórico en comparación con las ciencias

naturales.

- ✓ Déficit metodológico: nuestros métodos no son tan fiables como los de las CC.NN. La metodología experimental que tan buenos resultados arroja en las ciencias naturales, se ve incapaz de aportar el conocimiento necesario en las ciencias sociales y humanas.
- ✓ Déficit tecnológico: el avance tecnológico en las CC.NN es infinitamente mayor al de las CC.SS. Comparativamente, la tecnología aplicada a la actividad propia de las ciencias sociales apenas ha evolucionado en comparación con la existente en las ciencias naturales. Los avances tecnológicos están ayudando de manera muy importante a conocer la materia, los seres vivos, fenómenos naturales... no así los fenómenos relacionados con las personas en cuanto seres sociales.

#### 4. Fines

En el caso del Trabajo Social, nuestra acción técnica va más allá de estudiar y explicar los casos con los que trabajamos. Nos proponemos influir positivamente en ellos ayudando a

las personas, familias y comunidades a afrontar más eficazmente los problemas sociales que les afectan. Esto nos introduce de lleno en el ámbito de los valores, en la medida que la intervención exige la selección de un objeto (dónde intervenir) la selección de un propósito (qué queremos lograr) y la selección también de un procedimiento (cómo lo queremos lograr).

### **3.6. LAS DIMENSIONES METODOLÓGICAS Y PROPUESTAS DE INTEGRACIÓN EN TRABAJO SOCIAL**

En la intervención social es importante observar las características del objeto que se estudia. Por lo que debemos hacer un análisis y una interpretación basándonos en las dimensiones del objeto. El análisis y la interpretación se completan con el diagnóstico, que consiste en identificar un problema, su causa y formular una solución.

#### **I. Dimensiones metodológicas**

Las dimensiones metodológicas son formas de analizar una situación. Para su mejor comprensión, se plantean de manera dicotómica. Son dimensiones metodológicas porque determinan la manera de estudiar (metodología) el objeto. Se pueden distinguir tres dimensiones: la extensión, el nivel y el criterio regulador.

#### **Dimensiones metodológicas según su extensión: micro- macro**

Es ya tradicional en trabajo social distinguir entre la intervención micro y macro aludiendo con ello a dos expresiones de distinta extensión, amplitud de nuestro objeto: la individual y la social, o lo que es lo mismo, la que se interesa por afectar directamente a individuos y/o familias particulares o bien, la que persigue operar cambios de más vasto alcance, que afecte a ámbitos más amplios: colectivos, barrios, localidades, comarcas...

Lo micro y lo macro son dos categorías que no sólo van referidas a los tipos de intervención, sino que también pueden utilizarse, como de hecho se hace, para hacer

referencia a dos perspectivas de análisis e interpretación. Es en este último sentido en el que pretendemos utilizar a continuación estos dos términos.

Nadie duda que el hombre es productor a la vez que producto de la sociedad. El individuo tiene cierta capacidad de incidir en su entorno, a la vez que éste, el entorno, influye en el individuo. Estos ámbitos no constituyen dos categorías absolutas, sino más bien dos extremos de la misma dimensión: la extensión, podemos establecer un continuo micro - macro de forma que podemos hallar infinitos puntos de análisis entre dos extremos: individuo –sociedad.

### **Dimensiones metodológicas según su nivel: objetivo- subjetivo**

De igual forma que en el caso anterior, los procesos de intervención social llevados a cabo desde el trabajo social contemplan aspectos que podemos denominar objetivos y subjetivos, expresando así dos polos de una misma dimensión: el nivel de análisis. Los primeros hacen referencia a circunstancias, variables, que permiten ser directamente observadas, que residen fuera del sujeto y cuya vía de conocimiento es la empírica, la de los sentidos. La segunda alude a aspectos que tiene relación con el significado de las cosas, con el pensamiento, con el lado oscuro de la realidad y cuya vía de análisis es la razón, la interpretación.

Es preciso insistir que las categorías objetivo - subjetivo no son absolutas, sino que representan dos polos de una misma dimensión: el nivel de análisis, y cuyos extremos estarían representados por lo objetivo - empírico, por un lado y lo subjetivo - interpretativo, por otro. Así, a modo de ejemplo, nos encontramos con variables tan objetivas como el nivel de renta familiar disponible per cápita medido en euros y tan subjetivas como los motivos, deseos y creencias de los individuos, además de otras intermedias como el nivel de formación de una persona o la calidad de la vivienda que habita una familia.



### **3.7 Dimensiones metodológicas según el criterio regulador de las relaciones sociales.**

Dentro de estas dimensiones nos encontramos con dos extremos: el orden y el conflicto. No olvidemos que el Trabajo Social representa habitualmente el orden institucional mientras que atiende problemas, en buena medida, generados por unas relaciones sociales conflictivas, condicionadas por un desigual reparto del poder.

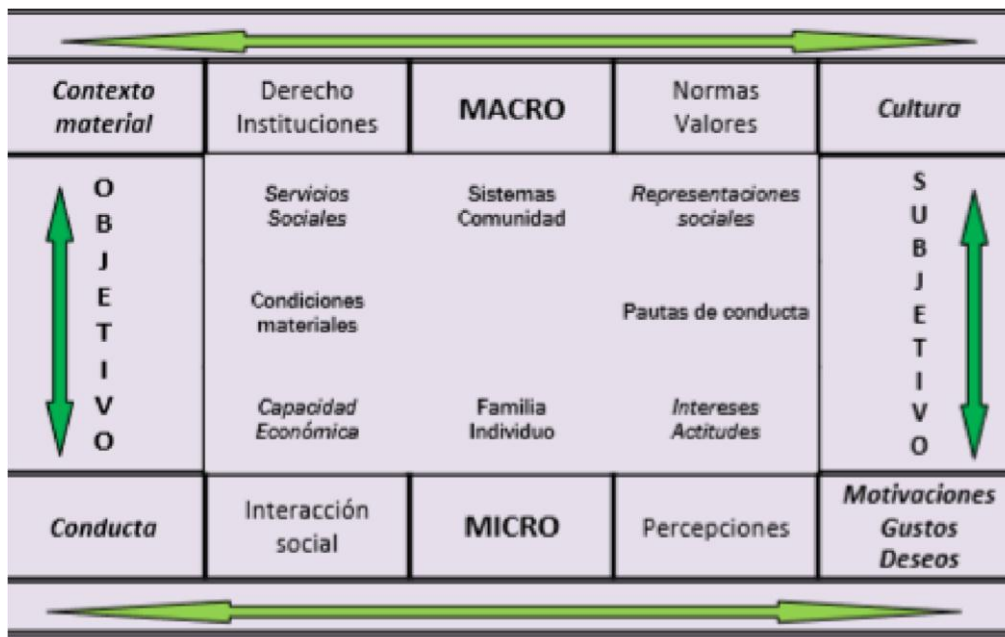
Con respecto al orden, se trata de una interpretación de lo social como un todo más o menos ordenado, en equilibrio, donde domina la cooperación y donde los individuos y los colectivos contribuyen al funcionamiento de la sociedad en conjunto. La sociedad funciona como un cuerpo y la estructura es la forma en la que permanece unida la sociedad, y los órganos (instituciones) desarrollan la función que les corresponde. Las normas y valores sostienen los comportamientos sociales, pero si no se cumplen, se consideran a la persona incompetente del deber social. Con el fin de conseguir el bienestar social del conjunto de la sociedad, el sistema a través de leyes y de los agentes de la acción social, buscan devolver al individuo a un estado adecuado, para conseguir un adecuado funcionamiento social.

Respecto a la visión conflictivista, la armonía es vista como una ilusión, que engaña y confunde a los más débiles, para que acepten la desigualdad y la injusticia. Las personas compiten en situación de desigualdad por los recursos, provocando un choque de intereses... los que no tienen quieren tener lo que tienen los que más tienen... y los que más tienen quieren conservar y ampliar lo que tienen.

#### **2. Integración de dimensión**

Reconociendo las relaciones entre ambas dimensiones, con frecuencia, desde las Ciencias Sociales y desde el propio Trabajo Social se las intenta integrar en un esquema en el que representa la integración entre ambas, dando lugar a cuatro espacios de análisis e intervención social: El contexto material e institucional (espacio macro – objetivo), el

cultural (marco – subjetivo), la conducta (micro- objetivo) y las motivaciones, gustos y deseos (micro – subjetivo).



Se puede concluir entonces que el Trabajo Social, sea cual sea el tipo de intervención que se dispone a realizar, deberá considerar que su objeto está conformado por aspectos derivados de la confluencia de las dos dimensiones (nivel y extensión) y, por tanto, relativo a estos cuatro espacios.

Por otro lado, siguiendo a Howe (1992), los debates sobre las dimensiones conceptuales de nivel y regulación pueden ser combinados de forma que den lugar a cuatro paradigmas que pueden ayudar a analizar la teoría y práctica social.

Los cuatro paradigmas definen fundamentalmente las diferentes perspectivas en el análisis de los fenómenos sociales. Abordan esto desde puntos de vista opuestos y generan conceptos e instrumentos analíticos totalmente diferentes.

Cada teoría y su práctica está asociada y contienen presupuestos que las sitúa en uno de los cuatro paradigmas.

ESQUEMA INTEGRADOR DE DAVID HOWE (1992)		
	Objetivo	Subjetivo
Orden	Reparadores	Buscadores de sentido
Conflicto	Revolucionarios	Concienciadores

Si entendemos que la sociedad funciona como un orden, centrándonos en lo objetivo, nuestra intervención será reparadora, si nos interesa atender a la parte subjetiva del entorno, o lo subjetivo del fenómeno, nos comportamos como profesionales que ayudan a la búsqueda del sentido.

Si entendemos que la sociedad funciona en un contexto de conflicto, que funciona para unos y no para otros, si nos centramos en las condiciones de vida, en lo objetivo, en lo material, nuestra intervención será revolucionaria, en el sentido de procurar el cambio para un más justo reparto de los recursos, pero si nos centramos en lo subjetivo, nuestra intervención sería la de concienciación de los individuos, de que estos pueden cambiar las cosas.

### 3.8. Concepto, funciones y construcción de modelos

#### I. Concepto

Para la ciencia, un modelo es una herramienta fundamental de análisis, descripción y predicción para llevar a cabo una comprensión y control de un aspecto relevante de la realidad. Es un esquema básico de comportamiento que está fundamentado teórica y prácticamente. Tanto la biología, como la economía, la lingüística, la química y la física, la antropología, etc., utilizan modelos para sus intervenciones e investigaciones. Los modelos representan saberes y conocimientos orientados a la práctica, con el objetivo de guiar el proceso de intervención. Son instrumentos que nos sirven de guía.

La Intervención Social también usa modelos fundamentados para sus actuaciones. Para ella, un modelo es una construcción teórico-metodológica que integra de manera coherente postulados teóricos (ideas), ontológicos (cómo son), epistemológicos (cómo nos acercamos), metodológicos (procesos), teleológicos (fines) y axiológicos (valores), en torno a un asunto, estableciendo pautas de intervención.

Según Lutz, los elementos que integran un modelo de Intervención Social son:

- ✚ El tipo de fenómeno al que va dirigido el modelo.
- ✚ Los conceptos teóricos en los que se basa, que nos permiten explicar, analizar y describir un problema y, con ello, establecer unos objetivos.
- ✚ La naturaleza del modelo. Formada por los objetivos que se persiguen y los principios básicos que utiliza.
  - ✚ La naturaleza del marco institucional en el que el modelo es aplicado.
  - ✚ Modo e intensidad de profesionalización de la práctica y del que realiza la misma.
  - ✚ La ética en la que se basa el modelo.
  - ✚

La manera como se concibe en el modelo a la persona que se atiende.

La naturaleza de la relación entre el profesional y la persona a la que se atiende.

## 2. Funciones

En el caso de la Intervención Social, un modelo sirve para traducir las situaciones en las que actúa a un lenguaje lógico que le permite comprender y explicar lo que ocurre, lo que ha pasado y evaluar las hipótesis comprobando su funcionamiento en la realidad.

El uso de modelos nos permite, ante un determinado caso:

- ✓ Observarlo: conseguir una perspectiva o idea determinada del problema que se plantea. Esto nos ayuda a acercarnos a un fenómeno de una manera concreta descubriendo sus características y definiendo sus rasgos principales.
- ✓ Describirlo: establecer tipologías de los distintos problemas y necesidades sociales y facilitar ideas y conceptos que nos puedan ayudar en la intervención.
- ✓ Explicarlo: señalar las causas del problema. Saber qué es lo que provoca el caso nos puede permitir, en muchas ocasiones, “cortar el problema de raíz”, es decir, conocer las causas que generan el problema para eliminarlas y eliminar así el problema.
- ✓ Predecirlo: hacer proyecciones de futuro y con ellas evitar los casos similares donde se pueda dar el mismo problema. También nos ayuda a prever los efectos del problema y así poder establecer una forma de actuar y llevarla a cabo de forma eficaz y lo más eficiente posible.

- ✓ Actuar sobre él: saber dónde hay que poner el énfasis de la intervención. Nos permite saber qué decisiones tomar y llevarlas a cabo para llegar a los objetivos previstos.

### 3. Construcción de modelos

Para la construcción de modelos se necesita tener en cuenta cuatro elementos esenciales, que deben estar presentes en su contenido.

- ✓ Objeto: tiene que estar dirigido a un objeto concreto de intervención.
- ✓ Objetivos: se deben establecer los fines que se quieren conseguir con ese modelo.
- ✓ Teoría: deben estar fundamentados teóricamente.
- ✓ Proceso: deben establecer el procedimiento que se va a efectuar en la intervención.

A lo largo de la historia del Trabajo Social han surgido diferentes modelos destinados a la intervención profesional. Debido al dinamismo social algunos de ellos han tenido que evolucionar y otros han dejado de aplicarse en la práctica. A continuación, se muestran los modelos que mayor influencia han tenido históricamente, los que mayor peso han tenido a la hora de la intervención:

### 4. Principales modelos

#### Modelos tradicionales de nivel micro

##### Modelo psicodinámico

Este modelo surgió de los avances en disciplinas como la psicología o la psiquiatría, siendo especialmente relevantes los estudios psicoanalíticos de Freud y de la psicología dinámica por parte de sus seguidores. Esto permitió que se concediera más importancia al conocimiento de los problemas psicológicos y emocionales de los individuos. Su objetivo principal es el desarrollo de la personalidad humana, que puede verse afectada por conflictos psíquicos que dificulten su correcta evolución.

Este modelo focaliza la responsabilidad del problema en el individuo y trata de buscar una causa interna a partir de las percepciones de la persona a la que se realiza la intervención. Trata de intervenir en el individuo para mejorar su conducta y su comportamiento general, es decir, busca mantener una relación de ayuda expertopaciente con el fin de proponer actuaciones en base a la información recogida. Tuvo gran relevancia durante el S.XX, especialmente en la primera mitad del mismo, y aportó enfoques muy relevantes para la práctica actual del Trabajo Social.

### **Modelo conductista**

Surgido a partir de la corriente conductista de la psicología, este modelo se centró en el estudio del comportamiento externo de las personas y no tanto en el aspecto interno como las teorías anteriores. Entiende que las conductas vienen aprendidas por causas externas que estimulan y orientan el comportamiento. Este modelo se centra en modificar aquellas conductas aprendidas que no son consideradas como normales, es decir, en desaprender aquellas conductas inadaptadas.

Además de eliminar estas conductas se deben sustituir por otras que sean deseadas tanto por el individuo como por la sociedad. En este proceso de cambio deben emplearse técnicas como el refuerzo de las conductas, la extinción operante, el fomento del autocontrol o el modelamiento.

En este modelo el trabajador social también asumirá la figura de experto que guía la intervención, pero se considera que el propio individuo debe jugar un papel fundamental en el proceso de cambio, buscando que adquiera cada vez mayor autonomía. No se centra tanto en observar al usuario como un problema, sino que busca la intervención sobre sus problemas. Este modelo teórico adquirió relevancia en la segunda mitad del siglo XX.

### **Intervención en crisis**

Este modelo se basa en la adaptación de la psicología americana (teoría de la crisis de Caplan y Lindemann) al trabajo social y se centra en la ayuda profesional ante situaciones de crisis que requieran apoyo emocional y técnico. Estas situaciones de urgencia pueden provocar sensaciones de estrés, ansiedad o impotencia que necesiten solucionarse de manera experta, devolviendo a las personas el equilibrio perdido. La ayuda estará dirigida a reducir los efectos negativos de la situación y a favorecer la aparición de nuevas habilidades.

Durante el proceso de intervención el trabajador social tiene el poder para organizar la acción y proponer consejos y decisiones que tengan como resultado alcanzar un grado óptimo de confort y calidad de vida. La intervención se centra en el presente de la persona, aunque se potencia el aprendizaje de técnicas que permitan resolver estos problemas en el futuro de manera autónoma. Esta intervención debe estar limitada en el tiempo debido a la urgencia de la situación, por lo que no debe centrarse tanto en vincularse con el usuario como en definir unos objetivos concretos en los que basar el plan de actuación. La intervención requerirá el seguimiento continuo del caso.

El objetivo es potenciar y orientar las capacidades y habilidades del individuo a la solución de los problemas que se le presentan.

### **Centrado en la tarea**

Busca como objeto superar el problema a través de cambios que debe adoptar la propia persona.

Su teoría surge del propio Trabajo Social, reviste el interés de acompañar y reforzar a las personas para afrontar una serie de problemas bien delimitados.

Alguno de los objetivos de este modelo es la ayuda a los individuos para que se enfrenten a tal situación-problema con una sucesión de acciones que estén orientadas al cambio de su conducta.

El proceso que conlleva es determinar el problema, el proceso y las tareas, además este modelo suele ir acompañado de un contrato.



### **Humanistas- existencial**

Su objeto es el crecimiento personal, su teoría está basada en el humanismo de Rogers y el existencialismo.

Los objetivos de este modelo son que las personas encuentren sentido a sus vidas a través de la ayuda, comprendiéndose a sí mismos (existencialismo) y con su posicionamiento en el mundo (su entorno). Su función, por lo tanto, es la ayuda a las personas para que puedan encontrar sentido a su vida en su ambiente, entorno. Facilita comprenderse a sí mismo y a su entorno.

El proceso que se lleva a cabo es terapéutico apoyado en la aceptación incondicional y el respeto al cliente.

Este modelo está muy relacionado con el crecimiento y desarrollo personal.

### **Critico- radical**

Su objeto es la atención de situaciones de injusticia y opresión.

Las teorías marxistas, feministas y radicales se encuentran cercano a este tipo de modelo. Guarda relación con las teorías que muestran una explicación estructural de los problemas sociales.

El objetivo de este modelo es extender una conciencia crítica sobre las estructuras e instituciones sociales para poder llegar a cambiarlas, ya que pone en cuestión el orden social creado y sitúa ahí el origen de los problemas sociales con los que se enfrentan los trabajadores sociales. Este modelo contempla entre sus estrategias la concienciación, movilización y organización.

### **Gestión de casos**

Su objeto es la atención de manera íntegra y coordinada en situaciones complejas. Basada en la teoría de nuevas orientaciones en la atención al cliente y la gestión de casos o case

management. Su objetivo es constituir un sistema de trabajo en red que sea complementario para evitar la confusión (mareo) del usuario.

Proporciona cómo gestionar los casos en los que intervienen distintos dispositivos, administraciones. Es así que, el proceso de este modelo es intentar ajustar la intervención cuando participan diversos agentes, hacer un seguimiento y control del proceso

(evaluación continuada).

### **Sistémico- ecológico**

Tiene como objeto la relación de las personas con su entorno, dirigido a la intervención familiar y entiende a la familia como distintos sistemas.

Este modelo está basado en la teoría general de sistemas y de la comunicación. Presenta unos objetivos determinados que son la mejora de la interacción entre los individuos para facilitar con ello la participación social de estos en el contexto social. Su proceso es facilitar la interacción y mejorar la comunicación.

### **Modelos tradicionales de nivel macro**

#### **Organización de la comunidad**

Su objeto es la comunidad, por ello su objetivo es la promoción de la comunidad ordenando los esfuerzos de las diferentes asociaciones y entidades, a través de procesos como identificación participada de necesidades, planificación colectiva de acciones, promoción de la confianza en la acción colectiva y movilización de recursos.

#### **Desarrollo comunitario**

Su objeto es la comunidad como espacio socio-económico, por lo tanto, pretende facilitar la colaboración de la población en el desarrollo económico. Se trata de un proceso de análisis de la situación socioeconómica, concienciación y movilización social.

#### **Potenciación y defensa**

Su objeto son grupos afectados por situaciones de marginación y/o exclusión. El objetivo es reducir, eliminar y combatir los estigmas asociados a esos grupos, a través de procesos de sensibilización social y empoderamiento.

### Radicales

Inspirado en un cambio de las bases del sistema social, para tener una sociedad más justa e igualitaria, todo ello a través de un proceso de concienciación de la población y movilización social.

### Apoyo social

Modelo encargado de organizar a las personas que tienen un problema para crear grupos de autoayuda y apoyo. Se proporciona en ellos apoyo emocional, reestructuración cognitiva, socialización, acción conjunta y generación de autoconfianza.

### 3.9. Supervisión e investigación en trabajo social

Las realidades sociales están en continuos procesos de cambio, por lo que el Trabajo Social no puede estar estático, debe adaptarse a esos cambios, para poder dar en cada momento la mejor respuesta profesional. Por todo ello es necesario analizar la Supervisión en Trabajo Social.

La palabra supervisión viene del latín super y videre, que significa “ver por encima”. En su aplicación en el Trabajo Social, la supervisión ofrece un marco donde facilitar una reflexión sobre las actuaciones profesionales y donde favorecer el mantenimiento de una curiosidad intelectual y así estimular el afán de aprender y mejorar las actuaciones de la profesión.

A este concepto se le pueden atribuir numerosas definiciones. Destacamos dos definiciones de dos importantes autores:

- ✓ Julia Tuerlinckx la definía como una relación dinámica, entre el asistente social y el supervisor. En la cual el supervisor, en razón de sus conocimientos, de su comprensión de sí mismo y de los demás y de su experiencia en las técnicas del servicio social, presta una ayuda real, tanto personalmente como profesionalmente al supervisado.

Julia Tuerlinckx considera la supervisión como un método que debe enseñar, guiar, asesorar a estudiantes y profesionales del Trabajo social y como un espacio de revisión cotidiano de la práctica profesional. La relación dinámica que se crea con la supervisión, entre el supervisor y el estudiante/profesional, nos permite saber qué estoy haciendo, como y nos ofrece posibilidades de mejora.

- ✓ Graciela Tonon la definía como un proceso metodológico que se despliega en dos espacios: el ejercicio profesional y la formación académica. Cuyos objetivos son el aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades, necesarios para el desempeño profesional cotidiano, así como la reflexión acerca del impacto afectivo y emocional que genera en el supervisado la atención de cada situación en la cual haya actuado profesionalmente.

## **¿Qué es la supervisión?**

Es un espacio para la reflexión, relacionado con el análisis y apoyo al profesional, con la ayuda de un experto. Es un acompañamiento o ayuda externa para contribuir al desempeño del profesional, para que este sea mejor y lo más adecuado posible.

Teresa Sheriff y Eddy Sánchez definen la supervisión como un método de formación continuada del trabajador social mediante el cual se refuerzan los conocimientos adquiridos. Julia Tuerlick, al definir el contenido de la supervisión, advierte que esta no es sinónimo de control, ni de inspección, ni de vigilancia. Considera que su contenido real es el de educación, instrucción y formación.

## **Orígenes**

Los orígenes de la supervisión habría que situarlos principalmente en los Estados Unidos, considerando que los profesionales remunerados fueron los pioneros de la supervisión profesional posterior. El primer texto sobre Trabajo Social fue la obra de Jeffrey R. Brackett "Supervision and education in charity" en el año 1905. En EEUU, el primer curso de lo que se considera ahora como supervisión, se dio en 1911 y estuvo a cargo del Departamento de Obras Sociales de la Fundación Rusell Sage.

## **Supervisión en trabajo social en Estado español**

Se puede considerar que la supervisión, tal y como la entendemos en la actualidad, no se inició hasta la creación de las primeras escuelas de Trabajo Social para formar profesionales. La primera de estas escuelas se fundó durante la Segunda República, en el año 1932.

En el marco del Segundo Congreso de Asistentes Sociales celebrado en Madrid en 1972, se presentó una ponencia sobre la supervisión como método de superación profesional.

La primera publicación sobre supervisión en Trabajo Social fue el artículo que Rosa Roca publicó en la revista de Trabajo Social de la Asociación de Asistentes Sociales de Barcelona, en el año 1962.

### Contexto de la supervisión

Es importante delimitar los escenarios donde se va a desarrollar la supervisión. Diferenciamos dos contextos importantes donde la supervisión tiene una gran importancia:

- ✚ En el contexto profesional, la práctica de la supervisión contará con un papel, más sentido y útil, la dotará de mayor coherencia. En definitiva, la supervisión contribuye para ayudar al supervisado a ser mejor profesional en su quehacer diario.
- ✚ En el contexto académico, la Supervisión hará que los estudiantes tengan las mejores conexiones entre la teoría aprendida y la práctica.

### Objetivos de la supervisión

Estos pueden variar según se trate de un tipo u otro de supervisión. El Trabajo Social tiene unos objetivos generales comunes que se atribuyen al perfeccionamiento de la práctica profesional y a una mejor satisfacción en el ejercicio de la profesión, siendo estos:

- ✓ Reforzamiento de la captación profesional (conocimientos y destrezas): los profesionales hacen mejor su tarea.
- ✓ Promocionar el desarrollo profesional: reforzando la captación profesional, el conocimiento y las destrezas.

Longres destaca cuatro objetivos básicos de la Supervisión:

- ✓ Enseñanza y formación permanentes.
- ✓ Ofrecimiento de Servicios de Calidad.
- ✓ Socialización del trabajador social.
- ✓ Elevar el nivel teórico y práctico de las actuaciones.

Kadushin considera que el objetivo inmediato es mejorar la capacidad efectiva del trabajador social. El objetivo remoto sería dar un buen servicio al usuario.

### **Funciones de la supervisión**

La función primordial de la supervisión es la de favorecer la adquisición de una identidad profesional y aprender una nueva forma de ser y de actuar. Con la supervisión se desarrolla una función facilitadora y de acompañamiento, de reflexión y aprendizaje a partir de la práctica profesional.

### **Valores de la supervisión**

Según Sánchez y Sheriff los valores que han de transmitirse en la Supervisión son:

- ✓ El espíritu comunitari.
- ✓ El dialogo.
- ✓ La visión crítica de la realidad.
- ✓ La investigación y creatividad.
- ✓ La responsabilidad social y personal.
- ✓ El compromiso.
- ✓ La participación para conseguir el Bienestar social.

- ✓ El respeto a la persona expresado mediante los principios de aceptación, individualización, autodeterminación y participación activa.

## Tipos de supervisión

Para clasificar la supervisión destacan tres aspectos básicos:

La supervisión administrativa: está directamente relacionada con una técnica de gestión, se da siempre en el marco de una organización con el objetivo prioritario de que se cumplan los objetivos de dicha organización. El supervisor tiene un puesto concreto en el centro o lugar de trabajo donde se aplica. Éste ocupa una posición intermedia entre el director y los trabajadores, por lo que su posición resulta clave para el buen funcionamiento de la organización. El buen o mal desempeño, tendrá efectos y consecuencias directas tanto para la consecución de objetivos, como de ambiente.

Este tipo de supervisión surge normalmente por iniciativa de la propia organización y no de los trabajadores sociales. Las funciones de la supervisión administrativa según Kadushin son:

Selección y contratación del trabajador.

✚ Colocación del trabajador en un puesto de trabajo concreto.

✚ Planificación, distribución y delegación del trabajo.

✚ Dirigir, revisar y evaluar el trabajo.

✚ Coordinación.

✚ Distribución de la información.

✚ Introducir cambios y nuevas ideas.

Rebajar tensiones.



La supervisión educativa: es probablemente el tipo de supervisión que más se identifique con la supervisión de Trabajo Social, es la que más está extendida en España. Las universidades donde se ofrece el grado en Trabajo Social utilizan procesos de Supervisión educativa en las prácticas que los estudiantes realizan en instituciones externas a la

Universidad.

Esta es la que tiene como objetivo enseñar, formar y ayudar a mejorar conocimientos a los trabajadores sociales, o a aquellos que están en fase de formación para convertirse en profesionales del trabajo social e integrar adecuadamente la teoría aprendida con la práctica cotidiana. El estudiante analizará, reflexionará, y discutirá con el supervisor todo lo que considere oportuno e irá conformando su propia identidad profesional.

Según Kadushin las funciones más presentes en la supervisión educativa son: informar, clarificar, aconsejar, sugerir, guiar, enseñar, facilitar el aprendizaje, compartir experiencias y conocimientos, contribuir a la mejora profesional.

La supervisión de apoyo: este tipo es el menos frecuente. Tiene en cuenta en sus objetivos y aplicación el ofrecer apoyo a las personas que reciben dicha supervisión, de forma que puedan superar mejor las tensiones y dificultades que se presentan en el ejercicio de su trabajo. Se puede denominar incluso de apoyo psicológico.

En el trabajo cotidiano de los trabajadores sociales, estos se suelen encontrar con realidades donde están continuamente presentes las desigualdades, el sufrimiento, la injusticia... normalmente a causa de esto, surge en los profesionales un gran nivel de conflicto profesional y personal. Desánimo, sentimientos de impotencia, falta de reconocimiento.

El objetivo de esta supervisión es animar, estimular, elevar la autoestima, el reconocimiento de las cualidades... del trabajador.

Por medio de la supervisión administrativa se observa cual es la eficiencia del trabajador. La competencia se mide con la supervisión educativa y el sentirse comprendido o valorado es objeto de la supervisión de apoyo.

## Modalidades de supervisión

No todas las supervisiones son iguales:

- ✓ Algunas las proporciona la organización: les hacemos partícipes de la supervisión, apoyo, acompañamiento, entrenamiento tanto a nivel profesional como personal.
- ✓ Otras las contrata el profesional/es: de mutuo acuerdo y en grupo o de forma individual los profesionales contratan a un experto al que acuden cada cierto tiempo y se someten a supervisión para solucionar casos complejos, situaciones de casos en los que no han salido satisfechos, intentando aprender de la experiencia aun cuando no sea del todo positiva o negativa.

Tradicionalmente se distinguen dos tipos de supervisión:

- ✓ La supervisión individual: esta se centra en la relación supervisor-supervisado y en el intercambio de conocimientos teórico-prácticos. La técnica fundamental que se utiliza es la entrevista, por ello hay que prestar cierta atención al lenguaje tanto verbal, como no verbal del supervisado. Este tipo de supervisión permite desarrollar un trabajo muy personalizado en el que el supervisor tendrá en cuenta las características personales del supervisado y se promueve una relación estrecha y de confianza entre ambos. La supervisión busca una actitud de auto búsqueda por parte del supervisado.
- ✓ La supervisión grupal: Es muy habitual sobre todo si nos referimos a los estudiantes. Al trabajar en grupo hay una gran diversidad de cuestiones a debatir, abordar, muchos puntos de vista y opiniones, que hacen que esta técnica sea muy atractiva. La supervisión grupal puede estar supervisando a un conjunto de estudiantes que desarrollan su práctica profesional de manera individual, no es necesario que todo el grupo, desarrolle la misma práctica formativa. Kadushin presenta las siguientes ventajas de la supervisión grupal:

✚ El abanico de posibilidades de intervención y mejora se amplían al trabajar en grupo.

✚ El apoyo emocional entre sus miembros puede ser amplio y diverso.

✚ El grupo se convierte en un espacio donde desarrollar habilidades.

Pero no todo son ventajas, por lo que surge la necesidad de ver a las dos modalidades complementándose una con otra.

### **Perfil de supervisión**

La tarea de supervisar requiere una serie de habilidades y unas características personales que faciliten el ejercicio de esta función como pueden ser:

- ✓ Formación y experiencia profesional en el campo que vaya a supervisar.
- ✓ Tener una buena capacidad para mantener un buen nivel de comunicación verbal y no verbal. • Saber escuchar y tener empatía.
- ✓ Manejar la técnica de la entrevista o dinámicas de grupo. • Capacidad de organización, planificación y sistematización del trabajo.
- ✓ Actitud exigente. Capacidad de crítica constructiva y autocrítica.
- ✓ Capacidad para animar, motivar y reforzar.
- ✓ Abierto al cambio, improvisación y cuestionamiento de su trabajo.

## **El registro de la documentación en la supervisión**

Para llevar a cabo la supervisión de una forma adecuada hay que tener en cuenta que las sesiones se preparan anticipadamente, y también, hay que documentar al máximo el trabajo realizado. Esta información se recoge en documentos como pudiera ser la ficha social, el registro de entrevistas, los informes sociales.

Siempre se debe tener en cuenta que hay que cuidar de que la documentación del trabajo se utilice responsablemente sin olvidar que el trabajador social tiene la obligación de respetar el secreto profesional de lo que le ha comunicado el usuario.

## **Evaluación de la supervisión**

Cuando se habla de evaluación de supervisión, nos referimos sobre todo al espacio concreto que se dedica para analizar y contrastar las acciones de trabajo en base a unos parámetros de idoneidad. Es decir, la evaluación es el resultado de la suma de las evaluaciones individualizadas hechas en cada sesión de supervisión. Esta debe hacerse desde diversos marcos de referencia y se priorizará uno u otro según el tipo de supervisión de que se trate.

La sesión de evaluación es una sesión especializada dentro de las diversas sesiones de supervisión en que el material es específicamente la síntesis del trabajo que ha llevado a cabo el trabajador social y cómo lo ha hecho para poder llegar a conclusiones respecto a la forma en que se han ido adquiriendo diversos conocimientos y aprendizajes.

No es suficiente con que se analice el cómo está realizando su trabajo el profesional, sino que también hay que ver cómo la supervisión ha influido en su forma de trabajar.

(Gimeno, Metodología de la intervención social, 2016)

## Unidad IV

### Técnicas y soportes documentales

#### 4.1. Concepto, utilidades y cualidades de la documentación I. Concepto

Cuando hablamos de documento nos referimos a un soporte de información mediante el cual se ilustra o acredita un hecho o circunstancia.

Lo que vamos a estudiar es la documentación técnica. La documentación técnica se encuentra en un soporte formalizado (tiene una construcción determinada) donde se vierte información significativa (información relevante sobre el uso que se le va a dar al documento) por personas dotadas de capacidad técnica (ese documento recoge información elaborada por alguien cualificado) y autoridad (reconocimiento de las competencias del autor) suficiente con efectos en la esfera administrativa. No solo en las administraciones públicas sino a cualquier administración.

- Formalizado: Recoge y ordena información siguiendo unos criterios en base al uso que se pretenda dar. Así tenemos distintos documentos o soportes documentales de carácter técnico: ficha, informe, expediente...
- Información significativa: Relevante, útil para disponer de los datos más relevantes del “caso” y en su momento poder retomarlos (recuperarlos) o para tomar decisiones.
- Capacidad técnica: El documento técnico tiene valor en la medida que recoge información obtenida-generada por una persona con competencia (capacidad) para hacerlo. Se trata de capacidad reconocida para observar, interpretar, valorar... los asuntos de que se trate.

- **Autoridad:** Se trata de estar legitimado para documentar un asunto concreto. Por ejemplo, en los procesos de adopción es preciso un informe social favorable. Éste sólo podrá ser realizado por un trabajador social (capacidad técnica) acreditado (autoridad).
- **Efectos:** La documentación técnica, en cuanto reúna las cualidades antes descritas

(formalización, capacidad técnica y autoridad) tendrá efectos en la esfera administrativa. Por ejemplo, el informe requerido de valoración del grado de dependencia para acceder a las prestaciones del Sistema de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia.

## 2. Utilidades

La documentación resulta una herramienta de gran utilidad en diferentes ámbitos y procesos.

En la organización: en la práctica diaria (intervención directa) y en la gestión sirve como medio de comunicación entre el profesional y la organización. Es de utilidad para comunicarse la trabajadora social con el equipo humano implicado en la intervención. Sirve, además, para el registro, para la toma de decisiones (para hacer un seguimiento de los que está pasando y ayuda a tomar las decisiones), para la planificación (tomar decisiones de futuro, hacer planes...) para la evaluación (ver los efectos y resultados obtenidos). Cada vez es más habitual que los profesionales compartan las informaciones relativas a los casos con los que trabajan. La informatización y la extensión de aplicaciones de uso compartido favorece esta accesibilidad. También sirve de registro y monitorización (tener un control-seguimiento de lo que está ocurriendo) lo que permite hacer un balance de los procesos y resultados. De esta manera se usa para la toma de decisiones, para introducir cambios y corregir aspectos que no funcionen adecuadamente. Es decir, se convierte en un importante instrumento de gestión y evaluación.

En la intervención directa: Es de utilidad como instrumento de intervención social. Es útil para informar, para demandar, acreditar, solicitar. Es frecuente que el acceso a un servicio

social (recurso, prestación, dispositivo...) requiera de la valoración previa y decisión documentada de un profesional. También la documentación técnica puede ser útil para informar a una autoridad, demandar a una entidad que se movilice de cara a atender un caso.

En la investigación: La documentación técnica puede ser una fuente de datos muy interesante para generar conocimientos a través de procesos de investigación. Es importante para conocer los fenómenos sociales con los que nos relacionamos en nuestra actividad profesional. Se trata de obtener y tratar información que nos permita aumentar nuestro conocimiento sobre los asuntos en los que intervenimos y sobre los efectos de tales intervenciones.

Usando adecuadamente la información recogida en la documentación técnica, podemos incrementar y mejorar el conocimiento respecto a nuestro ámbito de actuación. Se trata de una gran fuente de información y datos.

### **3. Cualidades de la documentación técnica**

Son cuatro las cualidades que hay que tener en cuenta:

- **Objetiva:** En grado suficiente. El dato no puede ser una proyección del observador, debe ser resultado de la observación directa o indirecta. El dato, la información debe reflejar las características del objeto (lo observado) y no tanto del sujeto (observador). La objetividad absoluta no existe, pero no quiere decir que no podamos intentar que la información ahí contenida sea información no afectada, no distorsionada por la mirada del sujeto que observa el objeto. Que el asunto, la información que contiene es una información determinada por las características del objeto y no por la persona que mira.

Para intentar que la información contenida en los documentos sea objetiva se suelen utilizar los indicadores sociales.

- Válida: que resulte útil para el fin que se pretende. Tenemos que utilizar indicadores contrastados, validados (que hay sido acreditada su validez).
- Fiable: que sea veraz, confiable, no falseado. Interesa registrar con la mayor fiabilidad lo que está sucediendo.
- Precisa: clara, concisa, que no equivoca y no dé lugar a dudas en su interpretación.

Estas cuatro cualidades se encuentran relacionadas con los indicadores sociales. Los indicadores son un instrumento de ayuda para mantener niveles altos de calidad de la información contenida en la documentación. El indicador es una variable, condición o atributo bien definido y delimitado, directamente observable y, en su caso, medible. Habitualmente en intervención social se utilizan multitud de conceptos extraordinariamente abstractos: condiciones de vida adecuadas, capacidad económica, bienestar, autonomía-dependencia, seguridad, integración-exclusión... Para trabajar con estos conceptos de manera rigurosa es preciso el uso de indicadores. Los indicadores relativos a asuntos con los que trabajan habitualmente los trabajadores sociales. Como ejemplo, se recogen algunos de los indicadores utilizados en la intervención social:

## 4.2. Indicadores para la evaluación de proyectos sociales

Cuando se habla de indicadores en investigación, existe un extenso conocimiento de este término, sin embargo, en los procesos de programación social aún no se tiene una adecuada definición del concepto; debido a que en muchas ocasiones se emplea para designar una medida, un dato estadístico o simplemente una serie de datos disponibles en los procesos de evaluación.

Para Mondragón (2002), los *indicadores* son una herramienta metodológica que clarifica y define de forma precisa los objetivos e impactos que tienen las acciones en un determinado grupo de población; estas medidas verificables de cambio o resultado, deben ser diseñadas como una medida, un estándar que permita evaluar, estimar o demostrar el



progreso de las acciones, con respecto a metas establecidas, lo que facilita el reparto de insumos, produciendo productos y alcanzando objetivos.

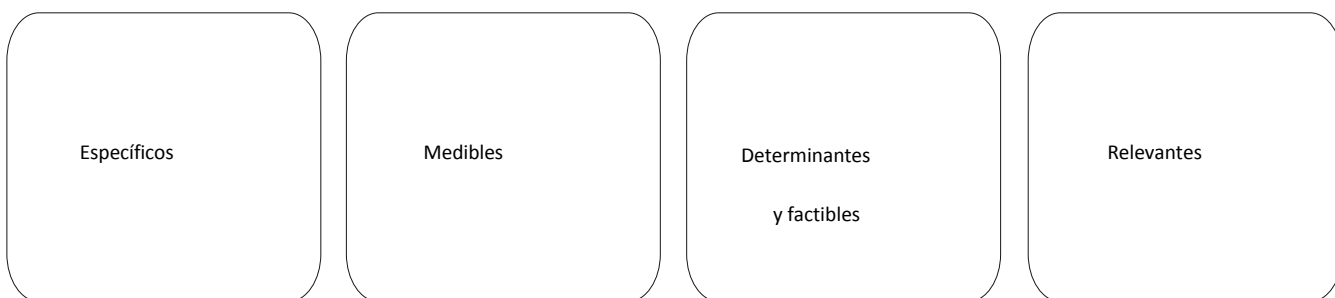
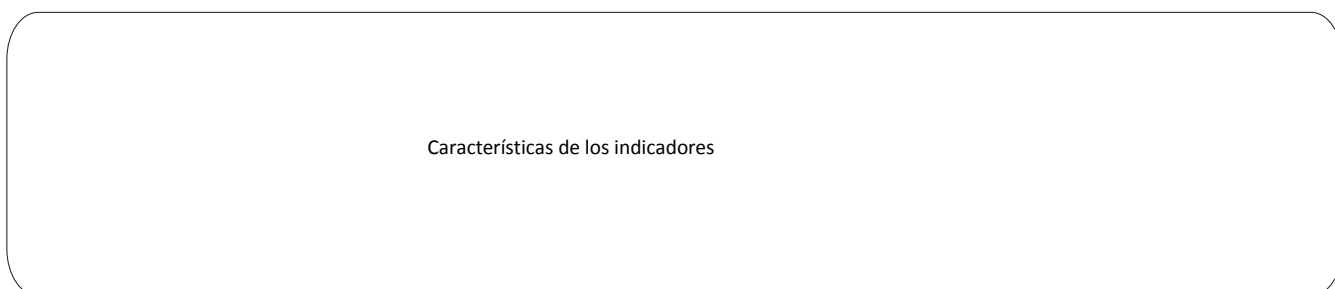
Un indicador permite identificar los resultados preliminares o totales obtenidos durante el proceso de intervención, lo que constituye un problema matemático o en su caso la definición de estadísticas que hacen referencia, tanto a los antecedentes de la situación, como al conocimiento de las acciones para superar la situación.

De lo anterior, se puede inferir que un indicador es la expresión cualitativa o cuantitativa, que permite la representación de características o fenómenos de la realidad por medio del establecimiento de una relación entre las variables, permitiendo la evaluación del desempeño durante un determinado proceso.

## **ANÁLISIS CONCEPTUAL DEL INDICADOR**

Los *indicadores* permiten un acercamiento hacia los resultados obtenidos durante el proceso de intervención, contribuyendo a una respuesta clara, correcta y objetiva, siendo un camino a seguir para el alcance de las metas planteadas. En el siguiente cuadro analítico observan en las definiciones, algunas de las características más importantes de los indicadores.

## Características de los indicadores



### COMO SE CONSTRUYE UN INDICADOR

Para construir un indicador se debe de partir de la dimensión en relación a la cantidad, al número o al porcentaje alcanzado con el desarrollo de las actividades programas en el proyecto; el otro elemento a considerar hace referencia al sujeto, en especial a los individuos que participaron en forma directa en el proyecto; y un tercer elemento a considerar en la construcción del indicador, es el estado actual al que se llegó con la aplicación de las actividades haciendo referencia a la población. En síntesis; el indicador se construye a partir de tres elementos: La dimensión, el sujeto y el estado actual al que se llegó con la aplicación de las actividades. Por ejemplo “El porcentaje de niños vacunados” o en su caso “El número de casas construidas” o también “El número de mujeres que participan en las Agencias de Desarrollo Humano Local”, al igual que el “número de mujeres que participan en los proyectos de parcelas comunitarias de las Agencias de Desarrollo Humano Local”. Lo anterior son ejemplos de indicadores.

### 4.3. Técnicas e instrumentos de investigación para la intervención metodológica en Trabajo Social.

Antes de entrar al tema de las técnicas e instrumentos de investigación habría que señalar que Trabajo Social es una disciplina de las Ciencias Sociales que emplea el método científico para conocer e intervenir en los problemas sociales que enfrentan los sujetos y que forman parte del objeto de estudio de la disciplina.

En este proceso metodológico que le da científicidad a su quehacer profesional, el trabajador social tiene como alternativa para el conocimiento y el análisis de los problemas, el uso de los dos *enfoques metodológicos*; por un lado emplea las herramientas metodológicas del *Enfoque Cuantitativo* cuando el estudio se basa en una muestra representativa que permite generalizar a todo el conjunto del universo que forma parte del estudio; pero si la problemática se inscribe en un plano del análisis descriptivo, el investigador podrá optar por las herramientas metodológicas del *Enfoque Cualitativo*; no obstante, es importante señalar que en muchos casos el problema de investigación es el que determina de manera clara y determinante el enfoque que se utilizará en la investigación.

Con ambos enfoques metodológicos, el profesional de la disciplina de Trabajo Social adquiere un conocimiento profundo de los problemas y necesidades sociales; más aún cuando los procesos de conocimiento son el resultado del análisis y la discusión teórica y metodológica, como de la experiencia práctica en el marco de la educación formal.

El **Enfoque Cuantitativo**, según Álvarez-Gayou (2012), forma parte del paradigma científico tradicional, es decir, que tiene como eje para la producción del conocimiento, el método empírico experimental, el cual se basa fundamentalmente en el realismo, el empirismo y el positivismo.

Este mismo autor comenta que en el *Realismo* los objetos materiales poseen una existencia fuera de los seres humanos e independientes de su experiencia sensible, y afirma que en la percepción se tiene un contacto directo con ellos, donde los hechos hablan por sí mismos. Asimismo, describe que, en el *Empirismo*, la fuente de todo conocimiento proviene de la experiencia, y que ninguna afirmación es verdadera si no parte de una experiencia; en el caso del *Positivismo*, señala que el método científico que se

aplica en las ciencias naturales es la única actividad válida para el conocimiento de los problemas sociales, contraviniendo a los postulados de la metodología cualitativa. Este enfoque tradicional de la ciencia, reduce la imaginación creadora del pensamiento, debido a que persisten actitudes y procedimientos que solamente se fundamentan en una corriente de pensamiento, paradigma o enfoque metodológico.

En el caso del **Enfoque Cualitativo** Taylor, Bogman y DeVault (1986) citados en Álvarez-Gayou, (2012), señalan que la metodología cualitativa muestra ciertas características; una de ellas, hace referencia al aspecto inductivo, exponiendo que los investigadores desarrollan conceptos partiendo de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas. Asimismo, expone que la *perspectiva holística* es fundamental para el desarrollo de este enfoque, donde las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo, estudiando a las personas en el contexto del pasado y de las situaciones en las que se encuentra. Además de que los investigadores cualitativos se identifican con las personas y son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que estudian, comprendiendo a las personas dentro de su marco de cotidianidad.

Otras de las características cualitativas; que son fundamentales señalar, hacen referencia a las creencias, perspectivas y predisposiciones del investigador, las cuales deben suspenderse y apartarse durante el proceso de investigación; señalando que las perspectivas son válidas, y no buscan la verdad o moralidad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de los otros, donde todos se vean como iguales, además del carácter humano, ya que se aprende de la vida interior de las persona, sus luchas cotidianas, sus éxitos y fracasos.

#### 4.4. LA METODOLOGÍA EN EL MARCO DE LA INVESTIGACIÓN

La *Metodología*, se ha conceptualizado como el estudio de todos los componentes de la investigación científica; es decir, es la ciencia, la realidad social, el conocimiento, la teoría, el planteamiento del problema, la justificación, el problema de investigación, las preguntas y los objetivos de investigación; así también, son las hipótesis, las variables, el método, las técnicas y los instrumentos. Inicia su estudio considerando la existencia de las relaciones entre el sujeto y objeto, para conformar el objeto de estudio y a través del método científico abordar la realidad; en este sentido el método científico es la explicación, descripción y predicción de fenómenos, y su esencia primordial es obtener con mayor facilidad el conocimiento científico que contribuya al desarrollo de la ciencia en beneficio de la sociedad.

En esta idea epistemológica, la metodología es el conjunto de pasos, procedimientos, métodos, técnicas e instrumentos a utilizar en el desarrollo de la investigación científica; es el estudio de todos los componentes de la investigación y comprende específicamente los métodos, las técnicas e instrumentos, y estos son fundamentales para que el investigador se aproxime a la realidad social, sin que este pierda su subjetividad.

En *método*, es definido como la pauta que permite a los investigadores ir desde el punto “A” hasta el punto “Z” con la confianza de obtener un conocimiento válido, es definido literalmente como el camino hacia el conocimiento, el conjunto de pasos fijados de antemano por el investigador con el fin de alcanzar un conocimiento válido sobre el problema, mediante instrumentos confiables; es decir, el método es un conjunto de pasos que tratan de proteger al investigador de la subjetividad en la construcción del conocimiento.

#### 4.5. PRINCIPALES TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En el marco de la investigación científica hay dos grandes técnicas; tanto para el enfoque cualitativo, como para el cualitativo; estas son: la *observación* y la *entrevista*. La *observación* es la acción y efecto de observar (examinar con atención, mirar con recato, advertir). Se trata de una actividad para detectar y asimilar información. El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos. La

*observación* es una de las principales técnicas del método científico ya que, junto a la experimentación, permite realizar la verificación empírica de los fenómenos. La mayoría de las ciencias se valen de ambos recursos de manera complementaria.

La *observación* es el proceso característico de las ciencias. A través de él se reúnen los datos necesarios para la obtención del conocimiento y las teorías deseadas, es común el uso de este término en relación con una actividad específica como un instrumento de medición en sí. Cabe señalar que existen dos modos de observación: se puede ver lo que la gente hace y dice, y se podría preguntar sobre las acciones y el comportamiento de los demás. Las formas principales para obtener la información, son a través de la experiencia *directa*, o a través de otra persona que *nos dice* lo que ha sucedido.

Los principios fundamentales de una observación científica se cumplen cuando: sirve a un objetivo ya formulado de investigación; es planificada sistemáticamente; es controlada y relacionada a proposiciones más generales en vez de ser presentada como una serie de curiosidades interesantes, y está sujeta a comprobación que asegure su validez y confiabilidad.

La **entrevista** es uno de los procedimientos de observación en las Ciencias Sociales. En estas ciencias hasta ahora no existe ningún procedimiento para observar directamente los datos subjetivos de los miembros de la sociedad. Es obligatorio recurrir a la entrevista o algún procedimiento similar también indirecto.

Por otro lado, la entrevista representa un procedimiento cómodo y barato para obtener datos objetivos de dichos miembros. Se podrían comprobar directamente, pero con mucho esfuerzo, trabajo y costo. De hecho, la entrevista es la técnica más usada hasta ahora en las investigaciones sociales y la que, sin duda, ha contribuido en los logros de la sociología empírica. La entrevista, a pesar de su finalidad científica no deja de suponer una relación social y, por tanto, también actúa en ella el mecanismo social descrito. Este mecanismo puede comprometer la finalidad de la entrevista que es la de obtener respuestas personales, no sugeridas y veraces que se ajustan a la realidad del entrevistado. En concreto, el entrevistador tenderá normalmente a suponer en el encuestado unas opiniones y actitudes, en particular y en su conjunto estructural, similares a otras personas del mismo tipo y clase social que haya entrevistado e interpretará en este sentido las contestaciones recibidas. Además, como ocupa en la entrevista una cierta

posición preeminente, es posible que en algún modo imponga al encuestado sus propias opiniones y actitudes. Por su parte, el encuestado tenderá a desplegar consciente o inconsciente los mecanismos psicológicos de defensa que está acostumbrado a poner en juego en su relación con los demás.

En las **entrevistas no estructuradas** no existe un cuestionario al que se tenga que ajustar estrictamente el entrevistador. A éste solamente se le indican, además del objeto y fin de la investigación, los diversos puntos sobre los que interesa obtenga información de los entrevistados. Por tanto, queda en todo caso a su arbitrio el número y tipo de preguntas a realizar y el orden y modo de formularlas.

Este tipo de entrevista se emplea en los estudios exploratorios, previos a investigaciones proyectadas, para obtener un conocimiento básico, del que se carece, de la población y el campo de la investigación, así como cuando la investigación refiere a un tema difícil y escabroso o el universo es muy heterogéneo. En estos casos no es conveniente aplicar un cuestionario rígido, sino dejar en libertad de acción al entrevistador para actuar según las circunstancias de cada entrevista.

Dentro del grupo de **entrevistas no estructuradas** se pueden destacar: la entrevista clínica, la profunda y la “*focal*”. La entrevista clínica se utiliza en psicoanálisis y en psicoterapia. En ella ni siquiera están definidos los puntos a tocar. Al contrario, se trata de dejar plena libertad al entrevistado en la expresión de sus vivencias y recuerdos. Lo que se pretende es que la persona adquiera conciencia de sus complejos y se libere de ellos.

La **entrevista a profundidad** se orienta a investigar en profundidad una determinada cuestión del entrevistado. Por ello el entrevistador debe procurar que las manifestaciones del entrevistado giren alrededor de dicha cuestión; en este caso, existe una mayor intervención del entrevistador que en la clínica.

En la *entrevista de técnica focal*, su objetivo o tema es una experiencia muy concreta, por eso se le denomina así. Estos diversos tipos de entrevista se pueden combinar entre sí.

## LA CÉDULA CENSAL

Es un instrumento de investigación social que permite recopilar información más general y básica de la población de una comunidad, tomando en cuenta los siguientes indicadores: Parentesco, Sexo, Edad, Estado Civil, Escolaridad, Ocupación, Lugar de Nacimiento,

Ingreso Familiar, y Total de Integrantes por Familia, entre otros. La cedula censal tiene una gran utilidad para los procesos de intervención de los trabajadores sociales; y con base a la obtención de información de acuerdo a los indicadores mencionados, tiene una doble finalidad, por un lado, se busca resolver el problema de carencia de información básica acerca de una comunidad o en su caso actualizar dicha información, la cual apoye la implementación de futuras acciones. Contar con un instrumento eficaz que guíe la recopilación de información y simultáneamente se lleven a cabo los recorridos del área.

## EL CUESTIONARIO

Es un instrumento que, aplicado en forma masiva, forma parte de la técnica de la Encuesta, la cual se utiliza para la recolección de datos y la acumulación de determinada Información acerca de un tema o problema de investigación. Consiste en un conjunto o formato estandarizado de preguntas que miden ciertos indicadores, categorías y/o variables establecidas en un diseño de investigación.

Es uno de los instrumentos más importantes para perfeccionar el poder de observación. Tiene por objeto definir los puntos pertinentes de la encuesta, procurar la respuesta a dichos puntos, y uniformar la cantidad de información solicitada y recopilada.

De acuerdo con el propósito que persigue la encuesta, podemos distinguir entre cuestionarios de hechos, de actitudes y opinión. La encuesta de hechos sirve para averiguar lo que las personas saben. La encuesta de actitudes y opiniones sirven para averiguar lo que las personas sienten y piensan. Respecto a la forma del cuestionario están la forma estructurada y libre. En el cuestionario estructurado todas las preguntas están predeterminadas. En este caso las preguntas pueden ser abiertas o cerradas. Las abiertas pueden responderse en la forma preferida por el informante, las cerradas, denominadas también alternativas fijas, pueden ser dicotómicas o en abanico. Las dicotómicas admiten solamente respuesta afirmativa o negativa (sí o no) o una elección entre dos categorías: mexicanos y extranjeros, mayor o menor, masculino o femenino, etc. Las preguntas en abanico permiten la elección entre varias categorías pueden abrirse mediante la inclusión de una categoría. Las formas más usuales del cuestionario estructurado son de cuestionario de sentido estricto y la cédula o cuadro.



En sentido estricto, el *cuestionario* es un formulario redactado en forma interrogativa. También se emplea para designar los formularios que deben ser llenados por la misma persona que proporciona la información. Finalmente, puede limitarse el uso del término para aplicarlo únicamente al cuestionario que se envía y devuelve por medio del correo.

## DIARIO DE CAMPO

Es un instrumento de investigación social, mediante el cual se registran las observaciones efectuadas y las experiencias vividas durante el proceso de interacción y contacto con la comunidad. Es una descripción continua y cronológica en la que se detalla: como llega el mundo físico al interior del observador que, gracias a la elaboración de este registro, surge el autorreflexión acerca de lo que producen los acontecimientos a que se hace referencia. Este instrumento consiste en el informe objetivo de lo observado y captado por los sentidos en el que se detallan los elementos del mundo físico que percibimos; es decir, no sólo se observa la realidad, si no que se imprime a través de los cinco sentidos del organismo y por medio de este instrumento se elabora una memoria escrita del fenómeno.

## DIARIO FICHADO

Es un instrumento de investigación social, que permite analizar y organizar la información registrada en el diario de campo, a través de determinados aspectos, variables o indicadores de acuerdo a las necesidades del investigador. Los datos asentados en el *diario fichado*, permiten delimitar las características del entorno en que el investigador social de desenvuelve y describe posteriormente las vivencias y las observaciones que este tiene con su realidad social, y no solamente es de utilidad para la elaboración del Estudio de Comunidad, sino en las diferentes investigaciones que este realiza. Resulta muy conveniente elaborar un fichero que permite clasificar, la información de acuerdo con su contenido. Para la elaboración de éste, se podrían utilizar las categorías de ubicación, determinación e individualización.

## ESTUDIO SOCIOECONÓMICO

El estudio socioeconómico es definido como un método de indagación valorativa y clasificatoria cuanti-cualitativa de variables ponderadas, cuyo fin es descubrir en un sujeto

las características que lo ubican en un nivel categórico estratificado, así como contribuir al conocimiento de su entorno familiar, económico y social, para aproximar a los integrantes del equipo de salud a la realidad del usuario, con el fin de valorar en forma multidisciplinaria las posibilidades de recuperación que el ambiente y la familia ofrecen, e identificar factores contribuyentes o ex posicionales de riesgo que participan en el proceso salud-enfermedad, para contribuir al logro de una atención médica social integral y más humana.

#### **4.6. El informe social y la ficha. Otros soportes de documentación**

A mediados del siglo pasado Gordon Hamilton incorporó el registro como paso previo a la realización del diagnóstico social. La información relevante del caso tiene que estar ordenada y registrada para poder ser analizada adecuadamente por los trabajadores sociales que están involucrados en el caso. La participación del cliente debe ser activa y conocer la información registrada sobre su situación. De esta forma el trabajo social de casos se convierte en un arte donde el cliente es actor participativo y activo.

Hoy, aplicaciones informáticas, entre las que destacamos el Sistema de Información de

Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) utilizado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en colaboración con las comunidades autónomas a través de convenios, facilita a los trabajadores sociales registrar de manera homogénea sus intervenciones profesionales y guardar dicha información de forma sistematizada, permitiendo tener información estadística, homogénea y fiable.

El informe social es considerado por muchos profesionales como el instrumento más importante y complejo de la intervención profesional de un trabajador social.

Los mejores informes sociales contienen hechos objetivos en la información del caso ofreciendo un diagnóstico que sirva de base a la propuesta o solicitud de atención que contiene.

El diagnóstico profesional debe apoyarse en observaciones lo más objetivas posibles y en interpretaciones rigurosas.

## **Definición**

En el preámbulo del Código Deontológico de la profesión, aprobado el 9 de junio de 2012, se señala que: “El Informe social es el dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el diplomado en trabajo social. Su contenido se deriva del estudio, a través de la observación y la entrevista, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional”.

## **Encuadre jurídico del informe social**

El código deontológico de Trabajo Social contempla como instrumentos específicos de los trabajadores sociales: la historia social, la ficha social, el informe social y el proyecto de intervención social.

El informe social es un documento específico de los trabajadores sociales que describe los acontecimientos pasados y presentes del cliente en su entorno familiar, social, económicos, etc. que son determinantes en la evolución individual y familiar. Supone una exposición escrita, que reúne total o parcialmente el conjunto de datos sociales sobre el proceso seguido por una persona, familiar o núcleo relaciona que presentan una situación específica que legitima la existencia de necesidad social o socio comunitaria.

## **2. Objetivos del informe social**

El informe social forma parte, junto con otros documentos (historia social, ficha social, etc.) del expediente del caso. La historia social es un documento más amplio, que permite conocer toda la problemática del cliente, con la secuencia histórica de su evolución. Tiene ordenada toda la información por aspectos, permitiendo extraer los ítems necesarios para la realización de los informes sociales de forma rápida y eficaz. Las técnicas utilizadas para

la elaboración del informe social son la entrevista y la observación y sus objetivos son variados, entre los que destacan.

a) Gestión:

- Obtención de un recurso o prestación social.
- Acceso a un centro.
- Información profesional sobre una persona, grupo o familia para otros profesionales.

b) Intervención psicosocial

1. En relación a otros profesionales

- Documento exterior donde consta la intervención psicosocial.
- Diagnostico profesional de la situación psicosocial.
- Evaluación psicosocial para su consideración por otras profesionales o instituciones, muestra la relación con los clientes y la ayuda recibida.

2. En relación a la persona o cliente

- Ofrece información al cliente permitiéndole una explicación de su situación actual para:
  - ✚ Objetivar su situación desde un análisis profesional.
  - ✚ Tomar parte activa en la gestión de sus problemas.

3. En relación al propio profesional

- Favorece la recogida de información o Sistematizando la recogida de datos.
    - ✚ Ordenando nuestras observaciones.
    - ✚ Ayudando a pensar claramente sobre las necesidades de nuestro cliente.
    - ✚ Permite analizar e interpretar los datos.
- Favorece la toma de decisiones en la intervención psicosocial sobre criterios objetivos.
- ✚ Mejora la intervención profesional a través de la adquisición del hábito de la observación y la descripción.

#### 4. En relación a la institución

- La experiencia enseña lo indispensable que es el registro de la información del caso para la protección del cliente.
- El informe social, permite coordinar la intervención profesional ante la movilidad o rotación del personal en trabajo social.
- El registro de los casos es una herramienta administrativa fuerte como fuente de recogida.
- El análisis de la demanda ayuda a formular hipótesis, valoraciones, movimientos, cambios y pautas a seguir en el diseño de programas y planes de actuación.

#### 5. En relación a la profesión

- Ayuda al desarrollo de habilidades y a desarrollo de nuevos conocimientos.
- Se fortalece la investigación y la intervención social.

### **Directrices generales de presentación de la información**

Informar es relacionar e interpretar los datos más significativos de las personas. Los datos elaborados por el trabajador social deben de ser transferibles, de modo que cada nuevo trabajador social no se vea obligado a comenzar de nuevo, con el correspondiente perjuicio para el cliente.

La documentación como soporte de la intervención profesional nos debe permitir:

- ✓ Asegurar la calidad de la comunicación.
- ✓ Garantizar la fiabilidad en la transmisión de la información.
- ✓ Evitar las transformaciones particulares que provoca el lenguaje hablado.
- ✓ Hacer consciente al cliente de que no es receptor pasivo de la información, sino agente participativo.
- ✓ Recuperar aspectos y variables específicas de cada intervención.
- ✓ Disponer de un sistema de información que permita monitorizar la actividad y las intervenciones.
- ✓ Establecer un camino adecuado de propuestas a políticas sociales relacionadas con la demanda.
- ✓ Obligar al profesional a mejorar sus destrezas en interés de sus clientes.

- ✓ Obligar al profesional a ofrecer una intervención de excelencia como indica el código deontológico.

Un informe social se basa en informaciones basadas en observaciones y entrevistas adecuadas, donde el hábito de ser cuidadoso en el registro de los datos es de vital importancia. La claridad y la brevedad son cualidades básicas. Se debe de ser breve, seleccionando los hechos significativos del caso, para proporcionar la esencia del asunto, criterios que den calidad a la documentación.

### **3. Estilo de redacción en el informe social**

El informe social debe de recoger una descripción y valoración lo más objetiva posible. Para mejorar la comprensión es necesario que el informe sea lo más breve posible usando un vocabulario profesional preciso y conciso.

En un informe social las descripciones, valoraciones y propuestas han de ser claras, breves y suficientes para una completa y adecuada comprensión de la situación.

#### **Diseño de la presentación de la información**

El formato del informe debe adaptarse a la finalidad y destinatario del mismo. La información contenida debe estar seleccionada en base a esa finalidad y teniendo en cuenta las necesidades de información del destinatario del informe.

### **4. Estructura de informe social**

Los informes sociales deben recoger con claridad y precisión su identificación (autor/a, destinatario, motivo y a quién va referido), una descripción de la situación, una valoración del caso y una propuesta o solicitud al destinatario del informe.

La estructura del informe debe recoger cuatro apartados básicos de manera rigurosa, en cuanto al contenido de la información, y coherente, en el sentido que los contenidos de los diferentes apartados se relacionen y complementen entre sí. Es especialmente

importante que la propuesta esté adecuadamente justificada en la valoración y ésta, a su vez, esté suficientemente fundamentada en la descripción de los hechos. Y, por supuesto, los contenidos de la descripción, valoración y propuesta deberán estar ajustados al objeto, objetivos y destinatario del informe.



El informe social suele tener los siguientes apartados cuya extensión depende de la selección realizada por el trabajador social, en base al objetivo y destinatario del informe. Sólo se recogerá en la informe información sobre estos apartados sin resultan

significativos en función del destinatario y objetivos del informe.

a) El encabezado es obligatorio en todos los informes sociales. Identifica el centro y a trabajador social contando la siguiente información:

- Número de expediente si lo tiene.
- Fecha de realización del informe.
- Nombre y apellidos de la persona a quien se dirige el informe.
- Si ha sido solicitado, nombre del profesional que ha hecho la solicitud.
- Nombre del profesional que lo realiza y/o responsable del caso.



- Motivo del informe, especificando que se quiere conseguir o que información se ofrece.
- b) Datos de identificación del cliente, que serán:
- Datos personales: apellidos y nombre, números del DNI y de la seguridad social, estado civil, dirección, nacionalidad, etc.
  - Cuando el caso lo requiera, los propios del centro o institución.
- c) Características de la familia:
- Composición familiar con los datos de identificación del núcleo de convivencia: Apellidos y nombre, parentesco con el cliente identificado, fecha de nacimiento etc. Y aquellos datos que se consideren relevantes.
  - Antecedentes: Dato relevante de la historia de la familia de origen del cliente, de la familia propia. Los acontecimientos más significativos señalamiento de las crisis habidas en el paso de las distintas etapas evolutivas de la familia).
  - Situación actual de la familia. Factores más sobresalientes que caracterizan y definen al núcleo de convivencia, con la descripción de las relaciones actuales en el núcleo de convivencia.
- d) Vivienda:
- Tipo de vivienda: piso, chalet, chabola etc.
  - Año de construcción.
  - Características de la vivienda: metros cuadrados, número de habitaciones etc.
  - Régimen de tenencia: propia totalmente pagada, propia con hipoteca, alquilada etc.
- e) Situación económico- laboral:

- Profesión, cualificación profesional.
- Situación laboral actual: trabajo, paro, economías sumergidas.
- Tipos de contratos, periodos cotizados a la seguridad social.
- Ingresos económicos y fuente de ingresos.

f) Situación educativa y cultural:

- Educación: comiendo de la escolaridad etc.
- Interés cultural: lectura, arte etc.

g) Salud:

- Tipo de enfermedad.
- Tipo de invalidez: física o psíquica.
- Pronostico si se conoce.
- Cobertura sanitaria: seguridad social, asistencia sanitaria, compañía privada otros.

h) Entorno social

- Tipo de barrio: equipamiento, servicios etc.
- Relaciones sociales y vecinales.
- Utilización del tiempo libre.

i) Valoración profesional juicio profesional/diagnostico, donde se recoge el diagnostico profesional sobre la dificultad presentada por la persona y su situación con relación al motivo del informe social.

j) Propuesta o solicitud que se realiza al destinatario del informe.

k) Lugar, fecha, firma del profesional y número de colegiado.

Un buen informe será aquel que reúna las siguientes cualidades:

- Fiabilidad de la información.
- Precisión de términos.
- Claridad expositiva.
- Limitarse a información significativa, según: destino y finalidad del informe.
- No limitarse a las carencias y riesgos.

Siguiendo las pautas establecidas por el Consejo General de Colegios Oficiales de Trabajo Social, son cuatro las cualidades técnicas esenciales que han de reunir los informes:

- Fiabilidad de los datos.
- Precisión terminológica.
- Claridad expositiva.
- Argumentación didáctica.

Estas cualidades se manifiestan en una redacción clara, precisa y concisa.

Resulta especialmente importante reflejar en el informe el modo o los medios utilizados para recoger la información, su procedencia, si se ha verificado o no y cómo. También es importante distinguir con claridad las aportaciones directas de informantes y las informaciones procedentes de la observación o verificación directa del profesional.

Es necesario poner mucho cuidado en no proyectar en el informe juicios de valor o impresiones personales no suficientemente fundamentadas en hechos objetivos.

También es importante controlar y respetar la necesaria confidencialidad y obligación de reserva respecto de las informaciones obtenidas en el ejercicio profesional.

## **5. Ficha social**

Se trata de un soporte documental del trabajo social, en el que se registra la información sistematizable de la historia social.

Su contenido esencial es el siguiente:

- Identificación.
- Referencias.
- vínculos a otros documentos.
- Composición unidad familiar.
- Datos de la situación.
- Datos sobre el tratamiento.
- Evolución.
- Observaciones

## **6. La historia social**

Es el documento en el que se registran exhaustivamente los datos personales, familiares, sanitarios, de vivienda, económicos, laborales, educativos y cualesquiera otros significativos de la situación socio-familiar de un usuario, la demanda, el diagnóstico y subsiguiente intervención y la evolución de tal situación.

Como antecedente y propulsora de la historia social, nos encontramos a Mary Richmond que estableció la necesidad de sistematizar los conocimientos de la vida de los pobres, mediante la confección de la historia.

La historia social, se centra en una serie de temas:

- Datos de identificación del cliente.
- Composición familiar.
- Trayectoria educativa.
- Trayectoria sanitaria.
- Evolución económica y laboral.
- Tipo de vivienda.
- Características del barrio.
- Relaciones familiares y sociales.

Aunque los temas recogidos sean iguales o muy parecidos al contenido de la ficha y del informe social, la forma de tratarlos es diferente.

## **7. Hoja de seguimiento**

Se trata de un documento donde se va recogiendo todo lo que acontece en relación a un caso. Contactos, gestiones, encuentros, entrevistas, cambios... Se registra en una hoja donde se identifica el caso al que se refiere, sus vínculos con otros documentos y un cuadro con dos columnas donde a la izquierda aparece la fecha de registro del acontecimiento y a la derecha el contenido del cambio o acontecimiento registrado.

## **8. Hoja de registro de entrevistas**

Es un documento donde se registran las entrevistas (no los encuentros) que se mantienen en torno a un caso. Cuando se mantienen sucesivas entrevistas con una misma persona o en un mismo caso, resulta imprescindible tener registrada la información más relevante de cada entrevista de cara a poder preparar las siguientes.

La información más relevante a recoger es:

- Identificación del caso.
- Identificación de la entrevista (nº, lugar, interlocutor...).
- Objetivos.
- Contenidos.
- Desarrollo de la entrevista.
- Temas abordados.
- Principales asuntos de interés.
- Cierre de la entrevista (acuerdos, citas, compromisos...).
- Aspectos a considerar en la siguiente entrevista.

## **4.7. Límites de la obtención, registro y uso der la información confidencial.**

### **Conflicto función de información**

Gran parte de la información que se maneja en los servicios sociales afecta a la intimidad de las personas y es obtenida mediante la relación profesional. Esta relación está afectada por la obligatoriedad de mantener la confidencialidad de la información recogida.

El manejo de información en el ámbito de la intervención social está afectado por el conflicto entre el imperativo de reserva (preservar la intimidad y la vida privada de las personas) y la función de informar – valorar asuntos relativos a personas y familias.

El derecho a la intimidad y vida privada es un derecho reconocido universalmente y obliga a la no injerencia y a la no publicidad de información íntima y/o confidencial. Este derecho se deriva del reconocimiento de la dignidad de la persona, constituyéndose en un derecho protegible jurídica y éticamente.



El problema tiene que ver con la forma de gestionar los límites en la obtención, registro y uso de la información confidencial, ya que a la gente no le gusta que sus asuntos privados se hagan públicos. Esto representa un importante conflicto en Trabajo Social, ya que los trabajadores sociales tienen una función de informar, es decir, tenemos que decir cuáles son las circunstancias que implican la necesidad de esa demanda que se plantea, tenemos que acreditar que la persona tiene tal situación para recibir esa ayuda, y eso supone de alguna manera una injerencia en su intimidad. Tenemos que buscar las formas de compatibilizar nuestra función de informar con el imperativo de reserva (preservar la intimidad y la vida privada de las personas).

### **El derecho a la intimidad y la vida privada**

El derecho a la intimidad y vida privada es un derecho reconocido universalmente y obliga a la no injerencia y a la no publicidad de información íntima y/o confidencial. Este derecho se deriva del reconocimiento de la dignidad de la persona, constituyéndose en un derecho protegible jurídica y éticamente.

Así lo hace el art. 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos:

"Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su correspondencia, ni de ataques a su honra o su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques."

Ello ha dado lugar a múltiples regulaciones:

Europa: La Directiva 95/46/CE constituye el texto de referencia, a escala europea, en materia de protección de datos personales. Crea un marco regulador destinado a establecer un equilibrio entre un nivel elevado de protección de la vida privada de las personas y la libre circulación de datos personales dentro de la Unión Europea (UE). Con ese objeto, la Directiva fija límites estrictos para la recogida y utilización de los datos personales y solicita la creación, en cada Estado miembro, de un organismo nacional independiente encargado de la protección de los mencionados datos.

España: El Art. 18 de la Constitución española de 1978 establece:

"1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen."

La intimidad es un bien protegible ético y jurídicamente en la medida que afecta a la dignidad de las personas y supone:

- El derecho al control sobre la información que nos concierne.
- Conocer y decidir sobre cuándo y quién puede percibir y utilizar información sobre aspectos relativos a nuestra persona y vida personal.

Es un derecho muy controvertido por la dificultad de delimitarlo y compatibilizarlo con otros derechos...

- Derecho a la seguridad. Prevención y persecución de delitos.
- Derecho a la información.

Y obligaciones como las de las administraciones públicas que deben administrar recursos reservados a personas en determinadas situaciones de capacidad – necesidad que hay que acreditar. (Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la



Administración General del Estado)

Artículo 3. Principios de organización y funcionamiento.

La Administración General del Estado se organiza y actúa, con pleno respeto al principio de legalidad, y de acuerdo con los otros principios que a continuación se mencionan:

De organización: Jerarquía, descentralización funcional, desconcentración funcional y territorial, economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales, simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos, coordinación.

De funcionamiento: Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, programación y desarrollo de objetivos y control de la gestión y de los resultados, responsabilidad por la gestión pública, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, servicio efectivo a los ciudadanos, objetividad y transparencia de la actuación administrativa, cooperación y coordinación con las otras Administraciones

públicas.

La confidencialidad está muy vinculada con el secreto profesional, lo que motiva su regulación por los códigos deontológicos de las profesiones más afectadas (abogados/as, médicos/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales...).

#### 1.2.1. Regulación FITS (1994)

Obligaciones de los trabajadores sociales en el derecho a la intimidad de las personas:  
Art. 3.3.2 Salvaguardar el derecho del cliente o usuario a una relación de confianza: en la relación profesional la confianza es básica, esto es muy importante en la intervención social, una falta de seguridad en que la información va a ser confidencial rompería esa relación de confianza, intimidad y confidencialidad, así como al uso responsable de la información la obtención y difusión de información o datos sólo debe realizarse en función de un servicio profesional que lo exija, que lo explique, que lo justifique, condiciones: manteniendo al cliente informado de la necesidad y

utilización de la información recogida. No se divulgará información sin el conocimiento y consentimiento previos del cliente o usuario, excepto si éste usuario no es responsable y

se tendrá que pedir el consentimiento a la persona responsable, o se puede perjudicar gravemente a otras personas. El cliente tiene acceso a los expedientes de trabajo social que le conciernen.

### 1.2.2. Deberes de confidencialidad e identidad del Trabajo Social (Damián Salcedo Megales).

Las normas y criterios que regulan el uso de la información íntima de los clientes ha sido siempre una preocupación prioritaria en la historia del Trabajo Social, ya que se basa en una serie de principios y valores que son lo más importante en nuestro entendimiento de lo que es un correcto trato entre profesional y cliente.

Este conjunto de principios y valores que componen los deberes de confidencialidad, están fundamentados en la concepción de la identidad profesional.

Siempre ha existido un fuerte debate sobre la identidad profesional, ya que hay distintos modos de entender la identidad del trabajo social.

En cuanto a los valores y principios presentes en los deberes de confidencialidad, cabe decir que los trabajadores sociales dan gran importancia a la protección de la intimidad y de la información personal, y a la idea de que las personas tienen derecho a controlar y elegir cuándo y cómo quieren compartir su información. Esto lo consideran así porque es fundamental para su concepción de la dignidad de las personas y de la libertad como ciudadanos. Todo esto conforma los principios morales-profesionales de respeto por las personas y de autonomía de las personas.

Para que una relación profesional entre cliente y profesional tenga buenos resultados, tiene que estar basada en la confianza. Para ello, el profesional tiene que dar la seguridad al cliente de que las informaciones que le revele dentro de la relación profesional se mantendrán en secreto. Este hecho conforma los principios sociales profesionales de relaciones profesionales y de servicio.

Una cuestión fundamental en trabajo social es su compromiso con la defensa de los intereses de sus clientes en contra de los factores personales, sociales y culturales que dan origen a la discriminación y opresión de estos colectivos.

Los deberes de confidencialidad forman una serie importantísima de valores sociales y morales, que se convierten en valores profesionales.

Además, los trabajadores sociales defienden los intereses de sus clientes frente a terceros. Este deber señala un límite en la aplicación del deber de confidencialidad.

Todas estas cuestiones, así como los valores y principios de los trabajadores sociales, se encuentran recogidos en el Código Deontológico del Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales y en el Código Ético.

En Trabajo Social, las instituciones profesionales solo pueden tener utilidad social si tienen independencia para atender a sus clientes.

Los trabajadores sociales se comprometen con el bien público y aceptan los límites que marca.

Los trabajadores sociales tienen deberes hacia sus clientes, hacia las instituciones donde trabajan, y hacia la profesión o sociedad en general, siempre que sean moralmente válidos. Es decir, estos profesionales no pueden tener derechos que estén prohibidos al resto de las personas. Si esto fuera así, las actividades de los trabajadores sociales no se regirían por las mismas leyes morales que el resto de las actividades humanas.

En la profesión de Trabajo Social, es necesaria la implantación de una ley moral general, que dé respuesta a la comprensión ética y a la intuición de la que se vale nuestra profesión, bajo un único principio general.

Los derechos morales de esta profesión están basados en dos grandes derechos: el derecho a la libertad y el derecho al bienestar. Cuando entra en conflicto el derecho a la libertad y el derecho al bienestar, tiene prioridad, independientemente de a quién le corresponda ese derecho, el derecho al bienestar.

Las relaciones de los profesionales y sus clientes sólo pueden ser de ayuda.

En estas relaciones, la presentación clara de los deberes sirve para que el cliente sepa lo que el trabajador social le puede proporcionar, y los trabajadores sociales deben actuar de acuerdo con las expectativas que ha generado, cumpliendo así con su deber de responsabilidad. Este es el único modo a través del cual el profesional puede hacer ver al cliente que su punto de vista le importa y que no vulnera su confianza.

Es decir, la responsabilidad implica cumplir con los deberes que regulan las conductas y que se crean a lo largo de la relación profesional entre el trabajador social y el cliente.

Los trabajadores sociales son conscientes de que el deber de confidencialidad no siempre se puede cumplir, porque hay ocasiones en las que es necesario revelar información confidencial, aunque también saben que tiene que existir una relación de confianza entre el profesional y el cliente.

Por otro lado, este consentimiento informado lo puede dar tanto el cliente como, en aquellos casos en los que este no sea competente, una persona autorizada para dar el consentimiento en su nombre. Sin embargo, no siempre los trabajadores sociales van a comunicar a los clientes que van a revelar información confidencial y las consecuencias que se pueden derivar de ello, porque las circunstancias así lo requieren: proteger a terceros.

En relación con la protección de otras personas, los trabajadores insisten en que se deberían regular los derechos del secreto profesional, en los que se debería establecer cuándo la información obtenida en las relaciones profesionales con los clientes no se debería revelar sin el consentimiento del cliente que le ha proporcionado ante las autoridades. Por lo tanto, el derecho de secreto le corresponde también al cliente.

Los trabajadores sociales suelen tener problemas en las relaciones con otros profesionales e instituciones, si revelan información de sus clientes, puede que estos no obtengan la ayuda que requieren, y si no la revelan, puede estar perjudicando a terceros, se trata de problemas que ponen de manifiesto la vinculación entre los deberes de confidencialidad y la concepción de identidad profesional. La respuesta a estos problemas nos la daría la concepción exclusiva de la identidad profesional, según la cual, los únicos deberes que tiene el trabajador social son los deberes hacia los clientes.

Por otro lado, la concepción inclusiva de la identidad profesional reconoce tanto deberes hacia los clientes como deberes hacia las instituciones, de manera que los profesionales pueden alegar lealtad a ambos. El trabajador social tendrá que evaluar según un criterio racional general, cuál de los deberes prevalecerá en cada caso. También puede servir para estos casos la obra de Reamer:

Las reglas contra daños básicos a las precondiciones necesarias de la acción (tales como la vida, la salud, el alimento, el cobijo, el equilibrio mental) tienen prioridad sobre reglas contra daños tales como mentir o revelar información confidencial o riesgos de pérdida de bienes adicionales, tales como el ocio, la educación o la riqueza.

También hay que tener en cuenta, que el que un cliente tenga un derecho moral al bienestar no implica por sí mismo ningún deber particular por parte de las instituciones ni de los trabajadores sociales, para que este derecho se convierta en un deber primero tiene que ser reconocido como un valor por la sociedad, después se ha de aceptar una responsabilidad pública hacia su satisfacción y luego que las instituciones se encarguen de realizar esta responsabilidad. Por último, se ha de articular dentro de un sistema jurídico de derechos, el acceso a los bienes sobre los que se aceptan reclamaciones en nombre del derecho general, y los modos en que se puede acceder a estos bienes.

#### 1.2.4. código deontológico (9 jun 2012)

Los trabajadores sociales en su código deontológico, han dedicado un espacio a este tema: capítulo iv. – la confidencialidad y el secreto profesional

Artículo 48.- La confidencialidad constituye una obligación en la actuación del/la trabajador/a social y un derecho de la persona usuaria, y abarca a todas las informaciones que el/la profesional reciba en su intervención social por cualquier medio.

Artículo 49.- Están sujetos/as al secreto profesional:

Los/las profesionales del trabajo social cualquiera que sea su titulación, ámbito de actuación y modalidad de su ejercicio profesional.

Los/las profesionales que trabajan en equipo con el/la profesional del trabajo social y que, por su intervención y con independencia de su profesión, tengan conocimiento de cualquier información confidencial.

El alumnado de trabajo social en prácticas y el voluntariado que ocasionalmente

intervengan junto al/la trabajador/a social.

El/la profesional del trabajo social solicitará discreción a los/las colaboradores/as, personal administrativo, estudiantes, voluntarios/as o de cualquier otro tipo, que por razón de su profesión manejen información confidencial, haciéndoles saber la obligación de guardar

silencio sobre la misma, sin perjuicio de firmar cláusulas de obligación de secreto conforme a la normativa de protección de datos.

Artículo 50.- El secreto profesional de los/las trabajadores/as sociales se extiende a toda información confidencial cualquiera que sea la manera en la que se haya recabado. Se entiende por información confidencial aquella que es de carácter personal y que la persona usuaria no quiere que se revele. En caso de duda sobre la naturaleza de la información, el/la profesional podrá solicitar la confirmación de tal extremo a la persona usuaria, preferentemente por escrito, o pedir asesoramiento a la Comisión Deontológica del órgano competente o de la estructura colegial.

Artículo 51.- El/la profesional del trabajo social informará a la persona usuaria durante las intervenciones sociales significativas de su derecho a la confidencialidad de la información obtenida y de los límites del secreto profesional.

Artículo 52.- El deber de secreto profesional no tiene límite temporal alguno, permaneciendo después de haber cesado la prestación de los servicios profesionales o habiéndose producido el fallecimiento de la persona usuaria.

Artículo 53.- El/la trabajador/a social cumplirá los siguientes deberes en relación con la información confidencial:

1. De calidad: El/la profesional recabará la información estrictamente necesaria para el desempeño de su intervención social de la forma más exacta posible, siendo respetuoso/a en su obtención y actualización y haciendo un uso responsable de la misma.
2. De consentimiento: Cuando la información se obtenga de la persona usuaria, se entenderá concedida su autorización por el mero hecho de su solicitud dentro de la intervención profesional.
3. La persona usuaria deberá tener la garantía de la confidencialidad de la información que haya de facilitar para la intervención profesional. Deberá explicarse a la persona usuaria cómo trabaja la organización, indicándole que tiene en todo momento el derecho de aceptar, rechazar o retirar el

consentimiento, si en algún momento lo estima oportuno, de acuerdo con la normativa vigente.

4. De cesión de información y advertencia de confidencialidad: El/la profesional del trabajo social, siempre que remita o traslade información indicará por escrito, si fuera necesario, al receptor/a, que ésta es confidencial y que solo puede utilizarse para el fin solicitado, pudiendo existir responsabilidad en caso contrario. En toda circunstancia se atenderá al principio de prudencia en el manejo y cesión de la información. Evitará por ello comentarios y coloquios acerca de información sobre los/las usuarios/as en espacios públicos, abiertos o faltos de intimidad.

5. De limitación: El/la profesional del trabajo social debe limitar las informaciones que aporta a sus colegas y a otros/as profesionales tan sólo a los elementos que considere estrictamente indispensables para la consecución del objetivo común, respetando el secreto profesional.

6. De cumplimiento de la legislación de protección de datos, administrativa o de la entidad en la que trabaje: El/la profesional del trabajo social cumplirá la normativa en materia de protección de datos, administrativa o de la entidad en la que trabaje, especialmente en relación a los datos sensibles y custodia de expedientes, como garantía del principio de confidencialidad y secreto profesional.

7. De Finalidad: La información obtenida se dedicará al fin para el que se recabó salvo consentimiento expreso de la persona usuaria, autorización legal o petición judicial.

8. De custodia y acceso responsable: El/la trabajador social, sin perjuicio de las responsabilidades del resto de profesionales con los que trabaja o para quienes trabaja, deberá custodiar los documentos e informaciones de la persona usuaria, así como restringir el acceso permitiendo su uso sólo al

personal autorizado con los que desempeña su función como forma de garantizar la confidencialidad.

#### Artículo 54.- Supuestos de exención de la confidencialidad y del secreto profesional

El/la profesional del trabajo social tendrá como prioridad la vida, seguridad e integridad física, psicológica y social de la persona usuaria, dando la información confidencial indispensable en el círculo más restringido posible de la intervención profesional.

Para que el/la profesional pueda romper el secreto profesional debe darse una situación excepcional de suma gravedad que suponga un riesgo previsible e inminente para la persona usuaria, para el/la trabajador/a social o para terceros.

No obstante, el/la profesional no vulnera el secreto profesional en los siguientes supuestos:

- a. Cuando fuera relevado/a del secreto profesional, por escrito, por la persona usuaria, su representante legal o sus herederos.
  
- b. Cuando reciba orden de informar sobre cuestiones confidenciales por mandato legal o por un órgano judicial. Si a pesar de ello tuviese dudas sobre los límites de la información confidencial solicitada podrá pedir asesoramiento a la Comisión Deontológica de la estructura colegial correspondiente y plantearlo tanto de forma previa como en el juicio o expediente, para ser eximido de dicha obligación por la autoridad judicial o administrativa.
  
- c. Cuando sea denunciado por un usuario por la comisión de un delito o falta o la infracción del código deontológico siempre que no existan otras formas eficaces de defenderse. Si comparece como testigo podrá pedir el relevo conforme al punto b).
  
- d. Cuando la persona usuaria o terceras personas puedan resultar afectadas de una forma injusta y grave.



e. Cuando se realice la intervención social en equipo respecto de la información necesaria para ello, independientemente de si son trabajadores/as sociales o no. Si no lo son se advertirá de la obligación de secreto profesional o de guardar silencio.

Artículo 55.- En caso de duda en la aplicación de los principios y supuestos antes indicados para la ruptura del secreto profesional se atenderá jerárquicamente a los siguientes principios:

- a) Prioridad de protección de los derechos fundamentales de la persona usuaria o terceros especialmente protegidos por la Ley.
- b) Principio de seguridad.
- c) Principio de libertad de decisión. (gimeno, 2016)

## Bibliografía

- Fuentes, M. J. (Noviembre de 2014). *LA GESTIÓN SOCIAL EN LA FORMACIÓN ACADÉMICA DE LA LICENCIATURA DE TRABAJO SOCIAL* . Obtenido de file:///C:/Users/Alejandra%20Torres/Desktop/ESTRATEGIAS%20DE%20TRABAJO %20SOCIAL/15\_1649.pdf
- Gimeno, P. d. (Diciembre de 2016). *La intervención social*. Obtenido de file:///C:/Users/Alejandra%20Torres/Desktop/Metodologia%20del%20TS/LIBRO S/la %20intervención%20social%20I.pdf
- Gimeno, P. d. (Diciembre de 2016). *Metodologia de la intervención social*. Obtenido de file:///C:/Users/Alejandra%20Torres/Desktop/Metodologia%20del%20TS/LIBRO S/m etodologia%20de%20la%20intervención%20social%20III.pdf
- gimeno, P. d. (diciembre de 2016). *Tecnicas y soportes documentales*. Obtenido de file:///C:/Users/Alejandra%20Torres/Desktop/Metodologia%20del%20TS/LIBRO S/I V.pdf
- H, E. G. (2014). *Diversidades y decolonialidad del saber en las Ciencias Sociales y el Trabajo Social*. Medellín: Puño y letra .
- Meneses, D. P. (2014). *Propuesta metodologica para trabajo social en intervención social y sistematización*. Chile: Garín S.A.