



**NOMBRE DEL ALUMNA:**

**OLGA HERNANDEZ JIMENEZ**

**NOMBRE DEL PROFESORA:**

**MANUELA JIMENEZ NERY**

**NOMBRE DEL TRABAJO:**

**ENSAYOS Y RESUMEN DE LA UNIDAD 3 Y 4**

**MATERIA:**

**METODOLOGIA EN EL TRABAJO SOCIAL.**

**GRADO:**

**4TO. CUATRIMESTRE**

**GRUPO:**

**“A”**

Comitán de Domínguez, Chiapas a 6 de diciembre de 2020

## INTRODUCCION

En Este Proyecto estaremos viendo lo que es la metodología en el trabajo social como sus teorías dimensiones así como las distintas integraciones para lo antes mencionado también veremos los conceptos, funciones y construcción de modelos para comprender más estaremos viendo las peculiaridades metodológicas y su reflejo en el trabajo social sus también podremos observar resúmenes sobre técnicas y soportes documentales estaremos viendo sobre los conceptos, utilidades y cualidades de la documentación e igual veremos sobre el informe social y la ficha tocaremos el temas sobre el sistema de información en el trabajo social también observaremos sobre los limites en la obtención y registro y uso de la información confidencial en el trabajo social este asido mi trabajo espero le guste muchas gracias.

## TEORÍA- MÉTODO: DEFINICIÓN Y RELACIONES

Proposición explicativa provisional relativa a fenómenos observables que, simbólicamente, representa las relaciones entre los hechos y los mecanismos que explican esas relaciones. Ejemplo de teoría. 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. La teoría desarrolla una serie de funciones o utilidades.

### Funciones

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, 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 .

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. Que los profesionales se comprometan con la generación y difusión de conocimiento. Existen una serie de estrategias que ayudan a una buena relación teórica y práctica Procurar que la intervención esté sólidamente fundamentada en conocimientos científicos. Mantener el interés por integrar en nuestras prácticas los últimos avances teóricos. Preocupación por la innovación. No todas las teorías son iguales. Objeto: de qué se ocupan. 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 y otros muy específicos .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.

## **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 y del procedimiento 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 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.

### **Objeto**

**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 . 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.

Si el objeto es «lo social», el sujeto busca conocer y actuar en la sociedad. El sujeto 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. Es la manera de generar conocimiento y transformar nuestro objeto.

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. 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 sociales. 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.

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 la selección de un propósito y la selección también de un procedimiento.

## **LAS DISTINTAS 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.

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 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.

## **CONCEPTOS, FUNCIONES Y CONSTRUCCIÓN DE MODELOS.**

### 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, ontológicos, epistemológicos, metodológicos, teleológicos y axiológicos, en torno a un asunto, estableciendo pautas de intervención.

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.



## 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. 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.

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:

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 experto paciente 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 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 y con su posicionamiento en el mundo. 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. Crítico-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 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. 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. 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.

## **SUPERVISIÓN E INVESTIGACIÓN EN TRABAJO SOCIAL.**

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. Es importante delimitar los escenarios donde se va a desarrollar la supervisión. Contexto de la supervisión 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. Estos pueden variar según se trate de un tipo u otro de supervisión.

Objetivos de la supervisión Reforzamiento de la captación profesional: 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.

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.

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. 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.

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. 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. 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.

# RESUMEN

## Concepto, utilidades y cualidades de la documentación

### 1. 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 107 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.

### 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 108 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.

### 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 110 en la documentación.

## **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.

### **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 112 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

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 113 • 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. 114 • 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. 115

## **Límites de la obtención, registro y uso de 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 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 125 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 197" 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)

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.

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.

## Conclusión

proposición explicativa provisional relativa a fenómenos observables que, simbólicamente, representa las relaciones entre los hechos y los mecanismos que explican esas relaciones. ejemplo de teoría existen una serie de estrategias que ayudan a una buena relación teórica y práctica nuestro objeto está conformado por una gran variedad 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. 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. uando hablamos de documento nos referimos a un soporte de información mediante el cual se ilustra o acredita un hecho o circunstancia.

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 y no tanto del sujeto. directrices generales de presentación de la información informar es relacionar e interpretar los datos más significativos 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 arte.