

**Nombre de alumnos: Bitia Madian Méndez Ávila**

**Nombre del profesor: Manuela Jiménez Nery**

**Nombre del trabajo: Ensayo**

**Materia: Metodología del trabajo social**

**Grado: 4to cuatrimestre**

PASIÓN POR EDUCAR

**Grupo: único**

Pichucalco, Chiapas a 6 de diciembre de 2020

## Metodología de la intervención social

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. Proposición explicativa provisional relativa a fenómenos observables que, simbólicamente, representa las relaciones entre los hechos y los mecanismos que explican esas relaciones. 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. 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. 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. 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. 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. Orientar la investigación: la teoría orienta la investigación en la medida que aporta explicaciones limitadas sobre los hechos, dejando espacio para nuevos conocimientos. 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. en el ámbito profesional se produce cierto divorcio entre lo teórico y lo práctico. Lo deseable es que exista una buena relación entre ambas. 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. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016) 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). Capacidad de establecer pautas de acción: no todas las teorías son igualmente útiles para orientar la intervención. 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. Como proceso para la obtención de conocimiento: esta aceptación identifica procedimientos básicos para generación de conocimientos. Como distintivo de distintas perspectivas de estudio y acción: así nos referimos al método psicoanalítico, conductista, marxista, sistémico. nos hablan de conocimiento, de cómo son las cosas (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). Los saberes (teorías) orientan los procesos (métodos) y éstos nos ayudan a generar saberes que organizamos en teorías. 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. 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. Se produce cierto divorcio entre lo teórico y lo práctico, entrando en debate sobre la teoría y la practica en intervención social. La relación entre teoría y práctica no es fácil por lo 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. las relaciones complementarias (teoría y práctica). (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016)

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. 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. 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 (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016), difusión y contraste de saberes. 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. 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. 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. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). Por otra parte, el trabajo social como práctica, que se ocupa de los procesos de intervención social, del cambio y de la transformación.

### **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. 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.

**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.

**Diversidad:** 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. En las ciencias naturales, el objeto es más fácilmente delimitable. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016)... las condiciones de vida, las expectativas, las emociones, las actitudes

**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. **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. **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 (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). **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

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. **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.

Déficit conceptual: dificulta hacer ciencia de lo social. No tenemos suficientes conceptos ni adecuadamente conformados, es decir, las ciencias sociales presentan un déficit conceptual. 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. 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. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). **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 (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016)

### **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. **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. **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, (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). 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**

(Alejandra%20Torres/Desktop, 2016), expresando así dos polos de una misma dimensión: el nivel de análisis 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.

### **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. 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. Respecto a la visión conflictivista<sup>2</sup>. **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)., (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016), 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. 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. 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. 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.

### **Concepto, 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. Los modelos representan saberes y conocimientos orientados a la práctica, con el objetivo de guiar el proceso de

intervención. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). 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. 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 (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). **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**

(Alejandra%20Torres/Desktop, 2016) 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, debido al dinamismo social algunos de ellos han tenido que evolucionar y otros han dejado de aplicarse en la práctica. **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. Modelo conductista Surgido a partir de la corriente conductista de la psicología,

(Alejandra%20Torres/Desktop, 2016) 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. 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 (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). 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. 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.

**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.

**Critico- radical** Su objeto es la atención de situaciones de injusticia y opresión. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). Guarda relación con las teorías que muestran una explicación estructural de los problemas sociales.

**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

**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 (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016) . 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. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). 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.

## **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. 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 mejorara las actuaciones de la profesión. Julia Tuerlinckx la definía como una relación dinámica, entre el asistente social y el supervisor. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016), 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. **¿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 (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). El primer texto sobre Trabajo Social fue la obra de Jeffrey R. Brackett "Supervisión and education in charity" en el año 1905. En EEUU, el primer curso de lo que se considera ahora como supervisión, se dio en 1.911 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. **Contexto de la supervisión** Es importante delimitar los escenarios donde se va a desarrollar la supervisión (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). 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. 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. **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. **Valores de la supervisión** Según Sánchez y Sheriff los valores que han de transmitirse en la Supervisión son: El espíritu comunitario. 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. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). **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. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). 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 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. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016).. 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. 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. 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. **Perfil de supervisión** La tarea de supervisar requiere una serie de habilidades y unas características personales que faciliten el ejercicio de esta función **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. **Evaluación de la supervisión** (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016). 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.

**Nombre de alumnos: Bitia Madian Méndez Ávila**

**Nombre del profesor: Manuela Jiménez Nery**

**Nombre del trabajo: Resumen**

**Materia: Metodología del trabajo social**

**Grado: 4to cuatrimestre**

**Grupo: único**

Pichucalco, Chiapas a 6 de diciembre de 2020

## **Unidad IV, Técnicas y soportes documentales. Concepto, utilidades y cualidades de la documentación**

**Concepto** Cuando hablamos de documento nos referimos a un soporte de información mediante el cual se ilustra o acredita un hecho o circunstancia. 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. Formalizado: Recoge y ordena información siguiendo unos criterios en base al uso que se pretenda dar. 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, Se trata de capacidad reconocida para observar, interpretar, valora, 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. Efectos: La documentación técnica, en cuanto reúna las cualidades antes descritas (formalización, capacidad técnica y autoridad) tendrá efectos en la esfera administrativa. **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. 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). 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. 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. 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. **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. 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. 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 Los indicadores relativos a asuntos con los que trabajan habitualmente los trabajadores sociales. **El informe social y la ficha. Otros soportes de documentación**

### 1. Introducción

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. 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.

### 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.

### 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. 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. 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. **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. **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.

### **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 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. **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." 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. 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) 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 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. 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. 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. 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. (Alejandra%20Torres/Desktop, 2016)