

## **TEMA 10 NATURALEZA – OBJETO – OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL TRABAJO SOCIAL**

### **NATURALEZA:**

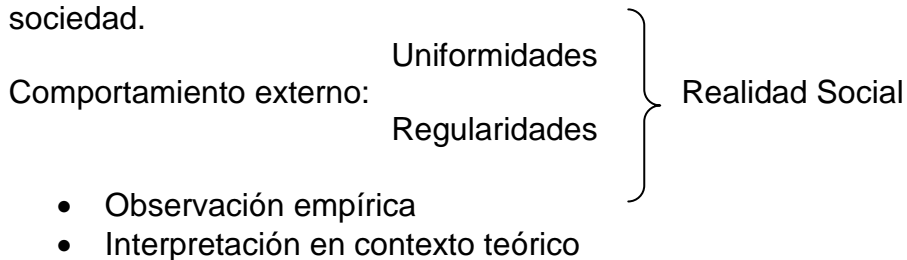
Puede ser:	1.- Teórica: Científico-Académica	Disciplina
	2.- Práctica: Técnico – Profesional	Actividad Laboral

### **Profesión:** Elementos esenciales:

1. Conocimientos sistematizados, transmisibles.
2. Reconocimiento del servicio que presta.
3. Remuneración
4. Código Deontológico.
5. ( Condición indispensable ) Capacidad de estudiar y/o transformar un determinado objeto.

### **1.- Naturaleza Teórica ó Científico Académica:**

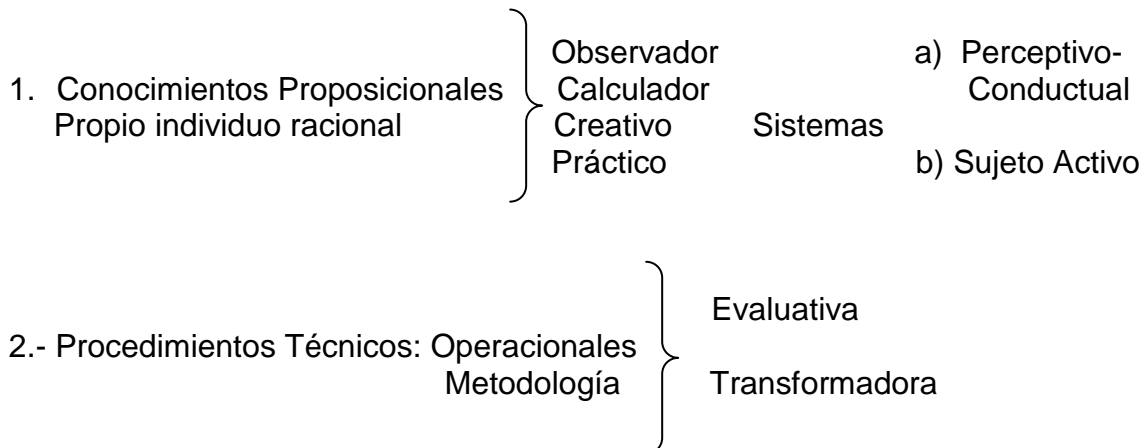
Conocimiento sistematizado y método: específicos de las ciencias sociales, como aspectos del comportamiento externo de los seres humanos en sociedad.



### **1.- Trabajo Social Experimental: Científico**

Estudia por métodos experimentales o de observación controlada, la realización del ser humano como sujeto activo del bienestar social en su área particular de actividad y entorno social.

Cuerpo doctrinal como marco de referencia en la práctica profesional.



## **2.- Naturaleza Práctica = Social**

- Parámetros
- a. Qué se hace
  - b. Porqué ( Necesidades a qué se quiere responder )
  - c. Para qué ( Objetivos )
  - c. Cómo ( Medios )
  - d. Facilidades y Dificultades encontradas
    - Político – Institucional
    - Organizaciones
    - Equipo

- a. Situaciones problemáticas y Demandas de ayuda.
- b. Sistema de roles desempeñados.
- c. Recursos movilizados y utilizados

Hay dos tipos de Intervención Profesional:

### **1.- Asistencialista – Prestacional**

La persona solicita ayuda.....Se utilizan recursos para evitar:

- a. Situaciones problemáticas
- b. Malestar social

### **2.- Autonomista – Promocional**

Persona cambia su forma de afrontar situaciones o malestar.  
Atiende a su realización personal y progreso social.

## **PROPUESTAS TEÓRICAS:**

1988 El Consejo de Universidades: El objetivo genérico del Trabajo Social es contribuir al: desarrollo y al incremento de:

- Bienestar Social
- Salud
- Calidad de Vida

## **Campos de Proyección del Trabajo Social:**

1) Area de Bienestar Social: Salud, Educación, Vivienda y Trabajo

2) Servicios Sociales Comunitarios: Prestaciones Básicas:

- Información y Orientación
- Ayuda a Domicilio
- Reinserción Social
- Convivencia

3) Servicios Sociales Sectoriales: Familia, Infancia, Juventud, Tercera Edad, Minorías. Extranjeros

4) Organizaciones No Gubernamentales: Cáritas, Cruz Roja, ONCE, Fundaciones, Asociaciones.

## **OBJETO DEL TRABAJO SOCIAL:**

Las condiciones sociales que dificultan el desarrollo global de la persona y de la comunidad.

### **Finalidad:**

Contribuir al incremento y desarrollo del bienestar social.

**Material:** Problemática social del ser humano

El objeto puede ser:

**Formal:** Operatividad social del ser humano

### **1.- Objeto material.**

Para definir correctamente la situación objeto de nuestra intervención hay que tener en cuenta: **sobre qué actuar.**

- 1) Características de esa situación, fondo, efectos
- 2) Significado del problema para el usuario
- 3) Relación del problema con la parte práctica: recursos. Límites de la institución y posibilidades de acción.

### **Variables Materiales:**

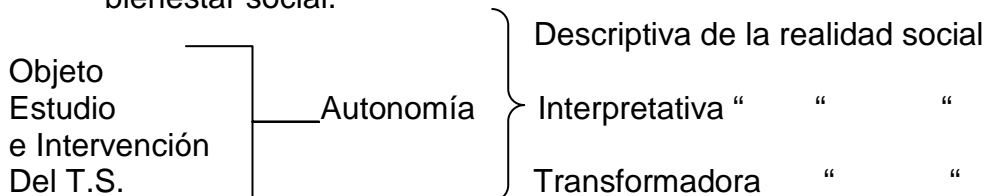
- Físico Geográficas: Deficiencias en relación a vivienda, barrio.
- Económicas: Falta de recursos, desempleo, subempleo.
- Infraestructurales: Recursos Sociales.

### **Variables Intelectuales:**

- Culturales: Aspectos Formativos o de aprendizaje e Informativos.
- Convivenciales: Desarrollo de roles.
- Político- Administrativas: Toma de Decisiones.

### **2.- Objeto formal = Operatividad Social.**

- Patrón perceptivo conductual: Dos capacidades básicas:
  - 1.- Autoevaluación situacional.
  - 2.- Autogestión de iniciativas de cambio situacional.
- Principio de autodeterminación del ser humano como sujeto activo del bienestar social.



## **OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL:**

### **Objetivo General: Para qué**

Conseguir el pleno desarrollo de las personas en su ámbito social y contribuir a su bienestar social.

### **Funciones:**

Acciones o tareas específicas que el trabajador social realiza para conseguir sus objetivos profesionales.

Están en función de las demandas planteadas y pueden ser de intervención:

#### **a) Autonomista Promocional.**

Induce a un cambio situacional, tiene que contar con la capacidad de control de las personas interesadas, tanto a nivel directivo como ejecutivo.

Su objetivo es mejorar condiciones Perceptivo-Conductual.

Sus características son:

1. Atiende necesidades de naturaleza perceptual ( autoevaluación ) y conductual ( autogestión ).
2. Da respuesta a las necesidades desde un plano teórico y metodológico especializado.
3. Valores que le inspiran: dignidad humana, autodeterminación y libre actuación.
4. Su objetivo es la autodeterminación de las personas marginadas.
5. El rol profesional es de asesor / educador en el desarrollo de capacidades y habilidades sociales.

**b) Asistencialista- Prestacional.**

Destinada a transformar las condiciones del entorno ambiental ( materiales – intelectuales ) que obstaculizan la realización del ser humano como sujeto activo de bienestar social.

Deberá ajustarse a:

- 1) Marco de derechos sociales reconocidos.
- 2) Red de equipamientos, instalaciones y servicios establecidos por las administraciones públicas para su protección y desarrollo.

Sus características son:

1. Se atiende a necesidades de naturaleza material – intelectual.
2. Las respuestas a estas necesidades se dan en el marco de la política social a todos los niveles de representación: estatal, autonómica, provincial y local.
3. Los valores que le inspiran son: justicia social, no discriminación y reparto equitativo de los bienes.
4. El objetivo principal es facilitar los bienes sociales básicos a quienes no tienen acceso a ellos.
5. Rol profesional: diseñador e implementador de políticas públicas.

**Demandas metodológicas ó Instrumentales: Qué hacer**

**Objetivos y Funciones: Dimensión Operativa: Cómo hacerlo**

Proceso operativo. Tabla 10.1 pag 300

1. Estudio de la situación. INVESTIGACIÓN
2. Diagnostico Social. Descripción, análisis, Interpretación y Explicación.
3. Planificación. Diseño
4. Evaluación de lo realizado. Valoración crítica
5. Incorporación de los hallazgos al cuerpo teórico. Sistematización de nuevos conocimientos.

**CELATS: Acción Profesional.**

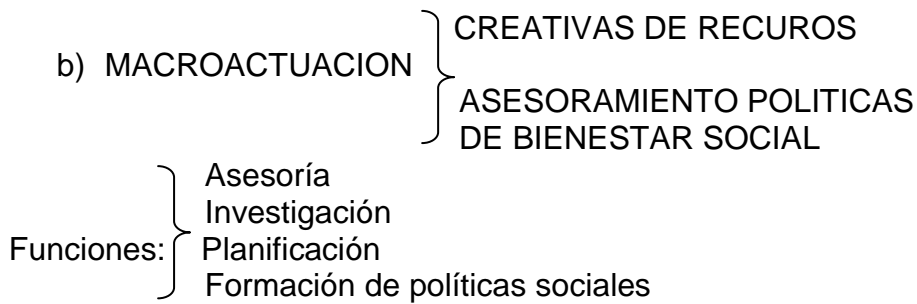
1. Definición del problema de intervención.
2. Selección de alternativas de acción.
3. Ejecución de actividades.
4. Evaluación

Se da una integración constante de todas estas áreas de intervención.

**RESUMEN DE TEORIAS SOBRE LAS FUNCIONES DEL TRABAJO SOCIAL**

**CBCISS: CENTRO BASICO DE COORDINACION E INTERCAMBIO DE SERVICIOS SOCIALES. ( 1981 )**

- a) MICROACTUACIÓN } EDUCATIVAS  
                                  } CURATIVAS

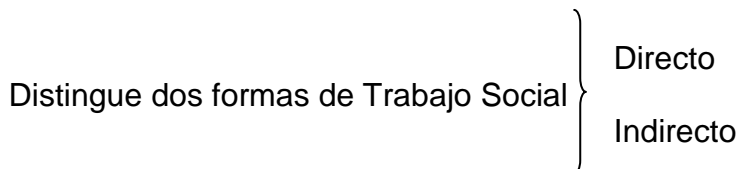


**JORGE TORRES DÍAZ 1987**

**Funciones:**

- |                   |                    |                     |                    |
|-------------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| 1) Proveedor      | 6) Protección S    | 11) Planificadora   | 16) Politizadora   |
| 2) Rehabilitadora | 7) Preventiva      | 12) Organizadora    | 17) Movilizadora   |
| 3) Correctiva     | 8) Promocional     | 13) Investigadora   | 18) Diseñadora P.S |
| 4) Curativa       | 9) Educativa       | 14) Evaluadora      | 19) Creadora       |
| 5) Asistencial    | 10) Administrativa | 15) Concientizadora | 20) Socializadora  |

**NISW ( 1992 ) NATIONAL INSTITUTE OF SOCIAL WORK – INSTITUTO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL.**



**Directo:** Paliar problemas de un beneficiario específico

**Indirecto:** Tareas generales = información – organización

Directo:

- a) Evaluación
- b) Prestación de servicios prácticos
- c) Consejo, Supervisión y Control
- d) Actuación como mediación
- e) Asesoramiento

Indirecto:

- a) Mediación
- b) Asesoramiento

**Propuestas Españolas del Consejo de Universidades ( 1988 )**

**Funciones:**

- 1. Preventiva: Modelos de intervención para población en riesgo.
- 2. Atención Directa, con perspectiva asistencial o socio-educativa.
- 3. Gerencia, Administración y Planificación de Servicios Sociales
- 4. Investigación
- 5. Docente

**Carmen Rubí ( 1992 )**

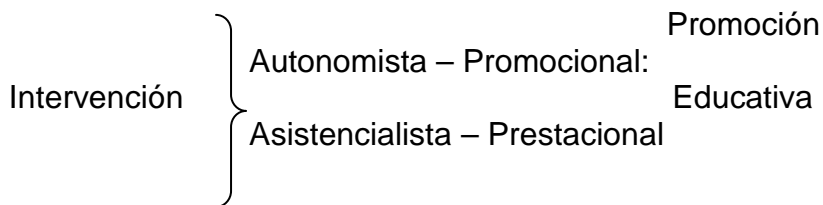
**Funciones:**

- 1. Preventivo. Causas inmediatas o detección de problemas
- 2. Promocional
- 3. Asistencial. Información – Asesoramiento- Apoyo.
- 4. Rehabilitadora – Reinserción.

**Rosario Conde Mejías ( 2002 )**

**Objetivos y Funciones del Trabajo Social:**

Sociológicos:



Intervención Asistencialista – Prestacional:

1. Información de los recursos existentes
2. Provisión de recursos
3. Negociación coordinadora de los recursos
4. Previsión de los recursos

Metodológicos ó Instrumentales:

1. Investigación / Evaluación situacional
  - a. Delimitación del área poblacional
  - b. Análisis documental
  - c. Investigación del entorno
  - d. Registro de datos, análisis , sistematización.
2. Organización / Planificación de Intervenciones
  - a. Delimitación del diseño
  - b. Fundamentación de la actividad
  - c. Formulación y Jerarquización de objetivos
  - d. Selección de estrategias y recursos a utilizar
  - e. Elaboración de cronogramas de temporalidad
3. Coordinación / Ejecución de Actividades
  - a. Movilización y empleo de recursos personales
  - b. Movilización y empleo de recursos intelectuales
  - c. Dirección de la actividad según previsión práctica
  - d. Selección de estrategias y recursos a emplear
  - e. Registro de las intervenciones realizadas
4. Control / Evaluación de procesos de cambio situacional
  - a. Recopilación de material informativo
  - b. Establecimiento de sistemas de medida y evaluación
  - c. Análisis y Sistematización de los Datos.

## **FITS ( 2000 ) FEDERACION INTERNACIONAL DE TRABAJADORES SOCIALES**

“ El Trabajo Social profesional utiliza teorías de la conducta humana y de los sistemas sociales, interviene allí donde las personas interactúan con su entorno “

## TEMA 11

### LA ETICA DEL TRABAJO SOCIAL EN LA ÉPOCA POSMODERNA

**Posmodernidad:** Se puede entender de dos formas:

- 1) Como etapa histórica
- 2) Filosofía de superación de la modernidad

Consideraciones a tener en cuenta:

- 1) El modo modernista de profesionalización del Trabajo Social tiene influencia de la ética.
- 2) Los valores posmodernos contradicen los supuestos éticos en los que se basaba el Trabajo Social moderno.
- 3) El Trabajo Social ha contribuido a los cambios desarrollando nuevas concepciones: - Trabajo Social de Casos  
- Trabajo Social Antidiscriminatorio.

#### 2.- EL PAPEL DE LA ETICA EN LA PROFESIONALIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL.

A las profesiones se las considera instituciones que tienen una autoridad para producir un bien social específico. La satisfacción de las necesidades de bienestar social.

La sociedad otorga autoridad exclusiva a la profesión en la medida en que ésta se compromete con un conjunto de valores públicamente reconocibles a la hora de ejercer esa autoridad.

El compromiso: fundamento de la actividad profesional, lo es con el bien público como:

1. Ofrecer de manera competente el bien social
2. Ofrecer ese bien de acuerdo con los intereses del cliente
3. Ofrecer ese bien salvaguardando los intereses de otros miembros y respetando las normas.

Estos tres elementos son el compromiso con el bien público.

#### **Ética Profesional:**

**Determina** : Valores y Principios de una profesión.

**Se concreta en:** Código Deontológico.

El papel de la ética es fundamental para las profesiones porque les da autoridad para **autorregularse** = Poder definir sus

- Objetivos
- Instrumentos

### 3.- LOS VALORES DE LAS POLITICAS DE BIENESTAR SOCIAL Y LA PROFESIONALIZACIÓN DEL TRABAJO SOCIAL EN LA ESPOCA POSMODERNA.

Estado del Bienestar	1.- Actividad Económica Social ó colectivamente reglada 2.-Ciudadanos de Derecho Para “ algunas “ necesidades básicas 3.-Sociedad= Cooperación Mecanismos de Igualdad
Política Social	Sociedad= Proveer de Instituciones para maximizar el bien colectivo Establecer mecanismos distributivos de cargas y beneficios Procurar normalizar a aquellos ciudadanos que lo necesiten = conflictos

#### FUNCIONES:

#### ESTADO DEL BIENESTAR:

La sociedad es un sistema cooperativo y se tiende a la Universalidad de los Derechos Sociales.

Para ello el Estado realiza las siguientes funciones:

- Regular esa cooperación para maximizar el bien colectivo.
- Establecer instituciones y políticas para facilitar la integración de los ciudadanos en el sistema de cooperación.

#### POLITICAS SOCIALES:

Hacer la integración más eficaz.

CRISIS DEL ESTADO DE BIENESTAR..... DA LUGAR A : Economía Mixta de Bienestar..... NO ESTATAL.

- ESTADO
- MERCADO                      SERVICIOS DE BIENESTAR A LOS CIUDADANOS.
- FAMILIAS

Ideas que hay detrás de ese cambio en la concepción del Estado de Bienestar.

1. Mínima regulación de la actividad económica.
2. Derechos de los ciudadanos a elegir
3. Sociedad como intercambio de bienes que genera libertad y justicia.

Nuevos valores del Estado de Bienestar:

- Eficiencia
- Responsabilidad
- Libertad
- Derechos

Papel de los profesionales en ese sistema de Bienestar Social: economía mixta de bienestar.



- Instituciones Empresarializadas  
Quienes deciden los objetivos no son los profesionales, sino un cuerpo gestor independiente que analiza costes y beneficios, establece qué objetivos y de qué modo se deben conseguir.  
( No necesita del juicio profesional para darse objetivos )= Reducción de la autonomía profesional.

#### **4.- LA ETICA PROFESIONAL Y LOS NUEVOS VALORES DEL TRABAJO SOCIAL.**

Papel de los Códigos Deontológicos en la profesionalización del Trabajo Social.

- Se reconoce a la profesión como tal
- Legitima a la profesión ante la opinión pública

Para los profesionales:

- Da unidad
- Define la identidad
- Proporciona una guía para la práctica profesional

Todas estas funciones han recibido críticas y llevan a reconocer como compatibles **totalmente** por la profesión en el momento presente tres compromisos:

1.- Respeto y Promoción de los Derechos de los individuos, grupos y comunidades. Deber de respetar y promover su autonomía.

2.- Igualdad

3.- Justicia Social

Estos tres principios se corresponden con los valores compartidos por el Trabajo Social en la época posmoderna.

#### **Código de Ética de la Asociación Nacional Estadounidense del Trabajo Social ( NASW 1999 )**

Servicio

Justicia Social

Dignidad y Valor de la persona

Importancia de las relaciones humanas

Integridad

Competencia

#### **5.- LA FILOSOFÍA POSMODERNA**

Metodología Crítica ó Filosofía Política

##### **Teoría Posmoderna:**

La creación y aplicación de conocimientos organizados ha de entenderse como un modo de experimentar, percibir, hablar, y simbolizar peculiar. Lo importante es darse cuenta de que es un criterio político el que determina qué se incluye o excluye. En concreto, en las ciencias sociales y sus programas de aplicación, hay una narración que hace referencia a “ su “ forma de ver las cosas, no una forma universal. Las instituciones sociales mantendrán esa forma peculiar dominante.

Detrás de todo esto hay una filosofía política con valores posmodernos como:

la pluralidad,

el descentramiento

la diferencia.

Por ello los valores morales son dependientes de un contexto social y político.

Desde la filosofía posmoderna se privilegian las experiencias marginales u oprimidas. Se hace una politización de la diferencia.

**Política reivindicativa de la diferencia.** Desde ese punto de vista, el criterio de evaluación de las instituciones sociales ha de ser el daño que la organización social hace a las identidades de las personas discriminadas y oprimidas. Y además un criterio de actuación política= reparación ó eliminación del daño moral.

Para el Trabajo Social la consecuencia es la imposibilidad de reconstruir una identidad profesional que de sentido a sus teorías, prácticas y ambiciones institucionales.

## **6.- IMPOSIBILIDAD DE LA IDENTIDAD PROFESIONAL.**

La aplicación de la metodología crítica de la filosofía posmoderna al análisis de los factores que contribuyeron al nacimiento y desarrollo del Trabajo Social distingue 2 períodos:

Bloque homogéneo de pensamiento y prácticas modernistas. Práctico.  
Una ruptura completa con ese período

### **1.- Período modernista. Clásico.**

Características:

- El Trabajo Social fue creciendo junto al interés por lo social. El interés del Estado por las conductas que se apartaban de la norma.
- Por parte de los ciudadanos, al ver que el Estado se interesaba por ellos, también ellos se sintieron interesados por el Estado.
- Se dio entonces la interrelación entre ciudadano- Estado, en el que el trabajo Social tenía el papel de mediador. El T.S. tenía el mandato de “ asistir “ y “ controlar “ a la población, profesionalizando su cometido. Este mandato se realizó a través de las ciencias sociales, para poder comprender las conductas individuales y la vida social, así fue como se enraizó en el proyecto científico moderno.
- El Trabajo Social tenía la pretensión de estatus profesional a través de:
  - reivindicación de autonomía para regularse y
  - capacidad para proponer objetivos a la acción estatal
- Proclamó un compromiso público con valores que la sociedad podía reconocer como propios. Los concretó en un Código Deontológico para dar confianza en la profesión.

### **2.- La Filosofía posmoderna.**

- Da instrumentos de análisis capaces de poner de manifiesto las ideas sociales, científicas y éticas con las que se fundó el Trabajo Social moderno y que justificaron sus aspiraciones de ser una profesión.
- No pretende dar otra visión o enfoque de la historia del Trabajo Social, sino que trata de que se abandonen las falsas ilusiones que inspiraron la profesionalización del Trabajo Social:
  - unificación científica, metodológica y ética
  - identidad profesional
- Da una metodología crítica y filosofía política para que reivindiquen su propia narración diferenciada y mantengan su lucha contra la narración dominante. Esto va dirigido a los disidentes del discurso unificado.
- Proporciona una metodología poderosa para desenmascarar discursos dominantes y proporciona una base para la acción política

Pero frente a este discurso posmoderno desde siempre en el Trabajo Social ha habido voces discordantes y pluralidad. Nunca hubo una forma única de Trabajo Social.

## **7.- EL PAPEL DE LA ETICA PROFESIONAL EN LA POSMODERNIDAD.**

El Trabajo Social aceptó el modelo “modernista” de profesionalización como aspiración, pero su realidad fue su desarrollo en estrecha vinculación con el Estado de Bienestar.

Desde su nacimiento como profesión sus instrumentos y objetivos, los sectores de población que había que atender venían determinados por ese Estado que los empleaba.

Ahora la adaptación a la filosofía “posmoderna” crítica no es traumática porque se mantiene en la misma línea, es la institución que contrata quien define los objetivos, responsabilidades y exigencias.

Un problema es la fragmentación ocupacional de la profesión por la transformación del Estado del Bienestar en “economía mixta de bienestar”. Esto puede dar lugar a grupos profesionales con experiencias, metodologías y aspiraciones diversas.

Si bien es cierto que siempre la profesión ha tenido una única voz moral a lo largo de su historia, a pesar de las disputas entre escuelas y modelos de prácticas. La realidad de la profesión ha sido la pluralidad.

Si en lo único en que pueden reconocerse todos los trabajadores sociales es en su ética profesional, será lo que les asegure que siguen siendo una profesión, es una expresión bien definida de compromisos con valores públicamente aceptables. El futuro de la profesión depende de que se tome en serio la ética profesional.

Las instituciones profesionales deben generar confianza y consenso entre sus integrantes y entre los ciudadanos en general, que depende de que hagan visible un compromiso con los valores que la sociedad aprueba y exige. Esto se hace a través de los valores, principios y criterios que configuran su ética profesional. Cuanto mejor esté desarrollada, cuanto mejor sea conocida, cuanto más fielmente sea puesto en práctica en las actividades profesionales, mayor será la legitimidad que tengan dichas instituciones.

Por parte de los trabajadores sociales se verán apoyados por las asociaciones profesionales en esta época de transformaciones posmodernas ( de las instituciones)

## **TEMA 12** **LAS NECESIDADES SOCIALES**

**CONCEPTOS. PERSPECTIVAS EN EL ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES SOCIALES. PROBLEMAS SOCIALES Y NECESIDADES.**

**Necesidad= Carencia de algo**

**Término polisémico= admite diferentes significados.**

**Puede entenderse en más de un sentido.**

**Tiene un abordaje multidisciplinar: sociología, política, filosofía, Psicología, Economía, Derecho.**

**- Universales**

**Hay dos líneas teóricas**

**-Relatividad: Dependiendo del contexto cultural de intervención.**

**Teorías modernas sobre el desarrollo:**

- Rechazo del desarrollo sólo económico
- Desarrollo como potenciación del ser humano “ El otro desarrollo “  
Considera a las personas elemento fundamental y orientador del crecimiento de los países. El crecimiento económico está orientado al crecimiento de las personas.

**Criterio de sostenibilidad:** Cuidado de los recursos para las generaciones futuras.

**Concepto de necesidad:**

Influye en la intervención           microsocial  
  Macrosocial

**Mapa de Necesidades:**

Herramienta clave en la elaboración de políticas sociales. Recurso muy utilizado en la intervención macrosocial.

Reflejan: personas con necesidades básicas insatisfechas dentro de una demarcación territorial.

Se elaboran a partir de Indicadores Sociales.

Según el profesor: “ Gregorio Rodríguez Cabrero “ 3 niveles complementarios:

**1. Diferenciación entre Deseos y Demandas**

Establece la prioridad en la intervención.

**2. Perspectivas teórico-ideológicas ( 4 )**

1. Etnometodologica

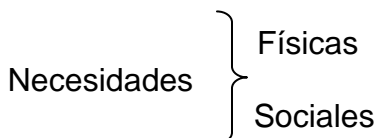
Necesidad social: creencias y actividades de los profesionales de la política social.

2. Cambio necesidad por demanda. Más objetivo.

Vinculado al coste de la satisfacción de necesidades.

3. Radicales-Marxistas

Clasificación: Histórico-Filosófica-Antropológica



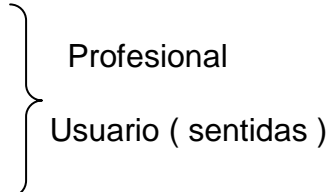
4. Hirsch

Capitalismo genera deseos que no pueden satisfacerse.

Aboga por el control de bienes escasos.

**3.- Medición de las necesidades.**

Indicadores. 2 partes enfrentadas



**NECESIDAD:**

Unido a la falta o carencia de algo indispensable para la vida.

Juicio objetivo: Se es consciente de una falta.

“ Un estado de carencia que lleva implícita la potencialidad de moverse en dirección a su satisfacción “

Necesidades Humanas Básicas: Imprescindibles para garantizar la existencia de la vida.

Necesidades Sociales: Vinculadas a una realidad y a un contexto histórico-social.

**DESEO:**

Responde a un juicio subjetivo. Se vincula al ámbito de lo consciente y lo ocasional.

### **DEMANDA:**

Expresión explícita de la necesidad. No siempre responde a la necesidad principal. Representa un primer paso en el proceso de intervención social, de cómo lo afrontemos depende el futuro desarrollo de la relación de ayuda.

### **PROBLEMA SOCIAL:**

Los problemas surgen por la insatisfacción de necesidades.

Es todo aquello que se interpreta como un obstáculo o dificultad que hay que resolver.

Afecta a un número importante de personas y que es considerada conflictiva para el conjunto de la sociedad.

### **RECURSO:**

Herramienta de trabajo. El primer recurso es la relación de ayuda que se establece entre el trabajador social y las personas que requieren de la intervención profesional.

## **4.- APLICACIÓN DE LOS CONCEPTOS AL TRABAJO SOCIAL.**

### **4.1 NECESIDAD-DEMANDA Y TRABAJO SOCIAL**

La necesidad se hace explícita a través de la demanda, no siempre se pide la necesidad real o su verdadero alcance.

A veces las verdaderas necesidades aparecen encubiertas en otras que resulta más fácil o menos violento plantear.

Cristina de Robertis “Inducción a la demanda”

Condicionantes de la persona:

- Alguien le ha dicho que tiene un derecho
- Quien conoce nuevos derechos por ley
- Quien se acerca buscando empatía y escucha.

Dificultades para acudir a los profesionales del Trabajo Social:

- Relacionan la atención con un sector de la población con el que no se quieren identificar o al que no pertenecen. “vergüenza”
- Se asocia al profesional con facilitador de recursos materiales o prestaciones  
No se asume la capacidad profesional para acompañar en un proceso de desarrollo personal y asistencia técnica.

Individualidad:

Un buen profesional debe descodificar lo que el cliente está planteando y afrontar la situación en su globalidad.

Acercarse a la realidad concreta de cada situación, teniendo presente la participación de la población en las decisiones que le afectan.

## **4.2. PROBLEMAS SOCIALES Y TRABAJO SOCIAL.**

### **Definición:**

**Problema:** aspectos objetivables como negativos. Un problema se convierte en social cuando es percibido de l manera conflictiva por un número considerable de personas y se toman medidas para cambiar esa situación.

En Trabajo Socia la definición de problema social es vital porque:

- Si surge de la insatisfacción de una necesidad
- Si afecta a un elevado número de personas

microsocial

Nuestra intervención deberá incidir en el ámbito:

Macrosocial

Políticas Sociales

### **Aportación del Trabajo Social a las Políticas Sociales:**

Elaboración de INDICADORES. Conjunto de variables.

Problemas sociales multidimensionales:

- Población a la que afectan
- Contexto histórico-Político-Económico del lugar en el que se generan.
- Políticas Sociales

Para que un problema se convierta en social debe ser valorado por la población como situación injusta ó ilegítima.

“Remir Lenoir “

Proceso de tres fases que llevan a la Consolidación de un problema social:

1. Visibilización del problema
2. Consolidación de su importancia
3. Consolidación como problema: Implicación de las Políticas Sociales:
  - Elaboración de indicadores
  - Medidas de Solución concreta: intervención estatal.

Vital tarea del Trabajo Social- Identificación de problemas sociales “ siempre habrá pobres “ Inevitable, sólo da lugar a respuestas paliativas.

El profesional debe tener en cuenta el marco de desarrollo humano, para que pueda vivir una vida plena: larga – sana – duradera.

## **ESTADOS DE NECESIDAD, RECURSOS Y TRABAJO SOCIAL**

Constitución art. 148.1.20 Asistencia Social

“Aquella noción de ayuda que se presta a favor de quienes se encuentran en situación o estado de necesidad individual “

Es preceptivo el informe social con valoración y dictamen técnico.

## **DIFERENTES APORTACIONES TEORICAS**

### **CHARLOTTE TOWLE**

- Las necesidades básicas en el Trabajo Social.  
T.S. Clínico = directamente asociado a la terapia social del siglo XX.
- Teoría y Técnica de ayuda básica a través de la capacitación de las personas.

Obra: Common Human Needs ( 1945 )

Manual de Oficina de Asistencia Pública de la Seguridad Social de los Estados Unidos.

Cuando las personas solicitan ayuda pueden estar ocultando además otras necesidades distintas de un simple respaldo económico.

Las necesidades varían en función de la edad y de las condiciones vitales y estudia el significado que estas variaciones tienen en el ámbito del bienestar social de la asistencia pública.

#### **1. Infancia y Niñez**

En esta etapa deben trabajarse 3 fuentes de seguridad:

1. Cuidado constante- Salud para el bienestar
2. Oportunidades de aprender
3. Alguien que le quiere y a quien querer

#### **2. Adolescencia**

Proporcionar posibilidades para desarrollar planes de futuro.

#### **3. Edad Adulta y Vejez**

Medidas de Seguridad Social que mejoren la vida. Sentimientos del Trabajador Social hacia los solicitantes  
" Derechos de los beneficiarios " .

#### **4. Vejez**

Vencer la resistencia al cambio en esta edad.

- 5. Otros: - Personas con discapacidad**
- 6. La familia como ámbito de conflicto**

## **TEORIA DE LAS JERARQUIAS DE MASLOW.**

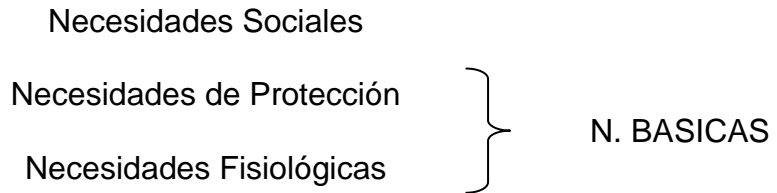
Psicólogo. " Motivación y Necesidad "

Una pirámide por jerarquias.

Autorealización

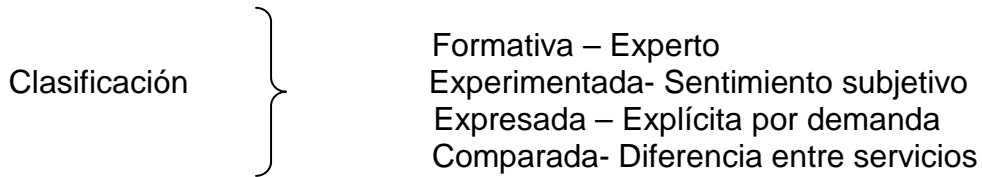
Autoestima





Cada nivel requiere al menos la satisfacción de al menos los dos primeros.

### TEORIA DE LAS NECESIDADES DE BRADSHAW



### TEORIA DE LAS NECESIDADES HUMANAS , DOYAL Y GOUGH

Teoría universalista. Marxista- Humanista- Ecologista.

Necesidades Básicas	- Salud física - Supervivencia
Objetivas	- Educación – Autonomía Personal
Universales	

.Condiciones previas..... Satisfacción social.

Estrategia dual Complementaria para satisfacer las necesidades básicas:

- Descentralización- Participación social
- Centralización – Justicia social

### TEORÍA DE LAS NECESIDADES DESDE LA PERSPECTIVA DEL DESARROLLO HUMANO.

1. Matriz de necesidades. MANFRED MAX-NEEF
2. Teoría de las capacidades. AMARTYA SEN
3. Aportaciones de MARTHA NUSSBAUM

#### MATRIZ DE NECESIDADES MAX - NEEF

Parte de la diferencia entre necesidad y satisfactores.  
 Satisfactores: Respuestas culturales a las necesidades. Permiten conocer de qué manera resuelve cada sociedad sus necesidades.

Es aquello que por representar SER – TENER – HACER Y ESTAR contribuye a la realización de las necesidades humanas.

carencia

Necesidad: doble significado

Potencialidad humana

Existenciales: SER – TENER- ESTAR- HACER

2 categorías

Pag. 3060-361

Axiológicas: Subsistencia, Protección, Afecto.....

Son: Finitas – Pocas - Clasificables

Las mismas en todos los períodos históricos

Las culturas

Cambia la manera o los medios utilizados para satisfacerlas= satisfactores.

Es una matriz ilustrativa – Su empleo está indicado en procesos de autodiagnóstico de necesidades en grupos locales.

Clasificación De los Satisfactores	} }	Destructores . Exilio Pseudosatisfactores – a la larga no lo son Inhibidores. Singulares- Una sola necesidad Sinérgicos. Al satisfacer una, estimulan y pueden satisfacer otras.
--	--------	---

La propuesta de la matriz de Max –Neef pretende mentalizar de la existencia de necesidades de urgencia absoluta: subsistencia.

Se apoya en un supuesto sistémico: carencia – potencia, que sirve para romper “ el círculo vicioso de la pobreza “

El concepto de necesidades humanas básicas se plantea por primera vez en la Declaración de Cocoyoc, en la que se establecieron los objetivos del desarrollo humano: necesidades materiales y otras no materiales.

## TEORIA DE LAS CAPACIDADES AMARTYA SEN

No se centra en las necesidades en sí mismas sino en las capacidades de cada persona para lograr su satisfacción. **Enfoque de la capacidad.**

La calidad de vida alcanzada es proporcional directamente a la habilidad , a la capacidad demostrada para lograr “ funcionamientos valiosos “.

Estas propuestas permiten a los trabajadores sociales evaluar las situaciones personales con las que trabajamos, para coparticipar en el diseño de un proyecto de intervención social que permita desarrollar esas capacidades.

## APORTACIONES DE MARTHA NUSSBAUM al enfoque de Amartya Sen.

Sostiene una posición radical existencialista. Defiende que las personas deben tener libertad absoluta para aprovechar unos recursos que deben estar accesibles.

Elaboró una lista de necesidades humanas básicas:

- A. Vivir una vida completa
- B. Gozar de buena salud

- C. Tener buena alimentación
- D. Tener alojamiento y libertad de movimiento
- E. Evitar el dolor innecesario
- F. Tener experiencias placenteras
- G. Poder usar los sentidos, imaginar, crear pensar.
- H. Poder relacionarse con los otros, amar y ser amado.
- I. Formarse una concepción del bien.

Estas aportaciones sirven al Trabajo Social como marco teórico para fundamentar la intervención.

### **TEMA 13 LOS RECURSOS SOCIALES**

Son recursos sociales todos aquellos medios de los que va a disponer el Trabajador Social para poder realizar su intervención.

#### **EL TRABAJADOR SOCIAL Y LOS RECURSOS SOCIALES**

##### **Definición de Trabajo Social de Sitjá ( 1988)**

“ El Trabajo Social es una actividad profesional que mediante la utilización o promoción de recursos adecuados trabajará en pos de la resolución de problemas y la satisfacción de las necesidades de las personas y los grupos que de lugar a una mejora de su calidad de vida y su bienestar social .”

##### **Natividad de la Red Vega ( 1993 – 151,152 )**

“ El objetivo general del Trabajo Social es un proceso que desde el respeto y la promoción de la autonomía y ambientando los recursos personales, sociales e institucionales, se orienta hacia la facilitación del acceso a los recursos de los individuos, grupos y comunidades cuando éstos plantean demandas o carencias socialmente reconocidas de responsabilidad pública. “

En todas las definiciones se plantea el binomio necesidades – recursos sociales. El campo de la acción social se objetiva en esta relación.

Ante las necesidades, cuando su satisfacción va más allá de la persona, se han de generar respuestas e intervenciones públicas e institucionales. Las necesidades humanas tienen un carácter social que impulsa a la sociedad a destinar recursos para satisfacerlas.

En este binomio se da un desequilibrio dinámico, pues a medida que se satisfacen necesidades se suscitan otras nuevas que hay que satisfacer. Hay una relación de INTERDEPENDENCIA, el avance de uno lleva al avance del otro.

Al profesional se le considera un gestor de recursos que tiene que aplicarlos a la necesidad. Sin embargo, lo particularmente distintivo del Trabajo Social es su intencionalidad su TRANSFORMADORA. El profesional trata de

conseguir que el individuo, grupo o comunidad se conviertan en recursos de su propio proceso de cambio.

## RESUMEN:

Los recursos sociales son instrumentos indispensables en la intervención profesional.

La tarea del profesional no es sólo gestionar recursos, sino generar otros nuevos ante las necesidades emergentes, sin olvidar a las personas, grupo y comunidad como recursos en sí mismos.

## CONCEPTOS:

**RECURSOS SOCIALES= MEDIOS**



**HUMANOS  
MATERIALES  
TÉCNICOS  
FINANCIEROS  
INSTITUCIONALES**

De que se dota una sociedad para hacer frente a las necesidades de sus individuos, grupos y comunidades.

Se pueden considerar **todos** aquellos medios o instrumentos que permiten satisfacer necesidades de individuos – grupos o comunidades.

No son estáticos sino **dinámicos**, están en permanente cambio y crecimiento, y no están limitados ni en el tiempo ni en el espacio.

## Características:

- **Dirigidos a satisfacer necesidades**
- **Instrumentos a disposición de los Trabajadores Sociales**
- **Son un medio que posibilita un cambio**
- **Están adaptados a la sociedad en que se prestan**
- **Pueden ser públicos o privados**
- **Se crean para cubrir necesidades no satisfechas**
- **Tienen carácter dinámico**
- **Contribuyen al bienestar de las personas y la sociedad**
- **Se aplican con criterios del profesional del trabajo social.**

## EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS SOCIALES

Como medio para hacer frente a las necesidades sociales han existido siempre, de diferentes formas:

### 1. Sociedades Prehistóricas

La familia y el grupo satisfacían de forma única las necesidades básicas.

## 2. Edad Media

Limosna = Donación individual, podía ser comida, ropa o dinero.  
Como Centros de atención = hospitales, acogen a pobres, peregrinos, necesitados.

## 3. Renacimiento

Limosna = Centros Hospitalarios más especializados: mujeres, enfermedades contagiosas- Asilos-Reformatorios- Casas – Hospicios.

## 4. Ilustración

Cofradías, Hermandades de Socorro – Diputaciones de Barrio – Hospicios ó Inclusa.

Instrumentos utilizables para ayudar a cambiar la situación de la gente necesitada. Proporcionaban comida y cobijo a cambio de disciplina muy dura basada en el trabajo y la religión.

## 5. Siglo XIX

Leyes de Beneficencia.

Asume la pobreza como responsabilidad pública. Medidas que se toman:  
Establecimientos:

- Generales: Locos – Decrépitos
- Provinciales: Enfermos e incapacitados para trabajar o que no tenían protección familiar ( Casas de Misericordia )
- Municipales: Atención domiciliaria, enfermedades pasajeras, Casas de Refugio y Albergues.

COS: “ Visitadoras Amigables “ aparece cierto grado de profesionalización. Visitaban a los pobres y les atendían en su domicilio.

Criterios que el Trabajo Social adopta para incrementar la funcionalidad y eficacia de aquellos:

- Desinstitucionalización:

Asilos, Orfanatos, Manicomios dejan de ser centros de reclusión.  
Se crean centros más pequeños donde se les atiende de forma global.

- Normalización:

Se intenta no segregar ni aislar a los excluidos sociales, especialmente minorías étnicas. Se apuesta por la integración social.

- Proximidad:

Acercar los servicios y equipamientos a los ciudadanos, insertarlos en su contexto geográfico.

- Personalización y Humanización de los profesionales.

## CLASIFICACION DE LOS RECURSOS SOCIALES



Prestaciones Sociales

Medios de uso privado. Económicos.

## FORMA DE PRESTACIONES Y ACTUACIONES:

TECNICAS:

Respuestas de carácter Preventivo  
Rehabilitador = Actuaciones profesionales  
Asistencial

Equipamientos: Centros y Profesionales.

ECONOMICAS:

Para garantizar un nivel de vida adecuado a quien carece de medios, para satisfacer necesidades y evitar que se perpetúen en el tiempo.

2 Tipos { RENTA MINIMA DE INSERCIÓN  
AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL }

## GENERALES: CENTROS DE RECURSOS SOCIALES

Son recursos dirigidos a satisfacer necesidades de todos los ciudadanos. Equipamientos comunitarios dotados de equipos técnicos y medios para proporcionar las prestaciones básicas:

- a) Información y Orientación
- b) Ayuda a domicilio
- c) Alojamiento y Convivencia
- d) Prevención e Inserción Social

El equipo profesional está compuesto por trabajador/a social y otros que dan respuesta a las necesidades que la población plantea.

Su nivel de intervención abarca: Individuo – grupo y comunidad.

SECTORIALES:

Titularidad { Pública: Gestionados por la administración  
Entidades sin ánimo de lucro  
Colaboradores }  
Por convenio con la Administración

Privada

Empresarial

} Prestan servicio a cambio  
pago del usuario  
Por convenio con la  
Administración ( Mayores )

Dentro de los recursos sectoriales pueden ir destinados a :

- Menores - Mujeres - Discapacitados - Mayores - Toxicómanos -  
Transeúntes.

En todos los colectivos las prestaciones pueden ser:

a) TECNICAS } CENTROS RESIDENCIALES  
DE DÍA - ABIERTOS  
DE OCIO - RECREATIVOS  
PISOS TUTELADOS  
TALLERES

Cada una de las prestaciones técnicas dentro de su generalidad se adaptan a cada colectivo.

b) ECONOMICAS

### **PRESTACIONES ECONOMICAS:**

Recursos económicos para paliar situaciones de necesidad. No solo la inmediata sino también la prevención de futuras situaciones de necesidad.

- Renta Mínima de Inserción
- Ayudas de Emergencia Social

### **RENTA MINIMA DE INSERCIÓN**

Pretende garantizar un mínimo socio asistencial a todos los ciudadanos. Son ingresos mínimos de subsistencia para unidades familiares en situaciones de necesidad o carencia de recursos.

El Trabajo Social a estas prestaciones les asigna dos características diferentes:

#### **1. Renta Mínima Garantizada**

Para todos los ciudadanos que tienen derecho a ello, sin ninguna contrapartida. Es de carácter garantizado, independiente y universal.

#### **2. Renta Mínima de Inserción**

Para satisfacer necesidades básicas pero vinculada a la reinserción laboral o social de las personas subsidiarias. Una vez realizada la reinserción deja de ser percibida.

Esta segunda opción ha sido la más utilizada porque intenta que el receptor sea participante de su propio proceso de cambio. Se adquiere un compromiso por escrito, que es un proyecto de intervención individualizada: actividades que se realizarán para conseguir los objetivos que se pretenden.



La percepción de la prestación queda sujeta al cumplimiento del objetivo compromiso.

## **AYUDAS DE EMERGENCIA SOCIAL**

Para situaciones imprevistas en colectivos con insuficiencia de ingresos. Su objetivo es resolver determinadas situaciones concretas y específicas.

## **VOLUNTARIADO:**

Cuando no hay recursos institucionalizados o no son suficientes para cubrir determinadas necesidades sociales se pueden facilitar a través del voluntariado o grupos de autoayuda.

Voluntariado social lo forman un grupo de personas que voluntaria y solidariamente prestan su tiempo y capacidad trabajando en beneficio de otros ciudadanos que lo necesitan, sin recibir contraprestación del mercado laboral, Pueden colaborar en organizaciones y proyectos de acción social.

Ante la creación de un nuevo recurso atendido por voluntariado, el Trabajador Social tiene que realizar una serie de tareas:

1. Diseño del Proyecto
2. Captación del Voluntariado
3. Selección de los voluntarios
4. Formación de los voluntarios
5. Entrenamiento en la tarea
6. Supervisión del trabajo realizado.

## **GRUPOS DE AUTOAYUDA Y AYUDA MUTUA**

Personas que comparten una misma problemática y que se reúnen con el objetivo de encontrarle soluciones.

Proporcionan:

- Apoyo emocional
  - Ayuda material
  - Modelos de superación
  - Un espacio para.....
  - Facilitan un cambio de actitudes y percepciones personales
  - Fomentan el aprendizaje de habilidades de afrontamiento de situaciones problemáticas
- Compartir  
Desinhibirse  
Socializarse

La tarea del Trabajador Social podrá ser:

1. Creación y desarrollo de los grupos
2. Información / Derivación sobre los grupos
3. Consulta y educación ( Asistencia técnica al grupo )  
a)Esta es la función más importante.
4. Fortalecimiento de las redes de apoyo social
5. Investigación
6. Condiciones en la organización y trabajo dentro del grupo.

## TEMA 14 EL METODO EN TRABAJO SOCIAL

### 1.- PROCEDIMIENTO CIENTIFICO Y METODO.

#### **Método Científico:**

Conjunto sistemático de reglas que deben seguirse y del porqué esas reglas se adoptan.

Trabajo Social:

Se orienta en base a medios y criterios científicos,

Razones del método científico:

- a) Procedimientos que utiliza son los propios de las actividades científicas: investigación y planificación.
- b) Se sirve de conocimientos y teorías propias de otras ciencias para comprender las situaciones que trabaja y las formas de hacerlo.
- c) Se sirve del pensamiento sistemático y del examen lógico.

Métodos:

Estrategias de abordaje de situaciones sociales : tradicionales:

#### **Individual- Grupo – Comunidad.**

Abordaje y orientaciones que subyace a las aplicaciones y podrían ser comunes a todos ellos.

Metodología de Intervención:

Las relaciones que se establecen entre teorías e interpretaciones de la situación, técnicas de intervención, actividades, formas organizativas, objetivos, etc y las características de las situaciones concretas en que se desea intervenir.

### 2.- EL PROCEDIMIENTO Y LAS OPERACIONES DEL TRABAJO SOCIAL.

#### 2.1. El método como actividad racional.

**Racional:** actúa teniendo en cuenta las características de la situación social en la que pretende influir y sus potencialidades y de acuerdo a éstas pone los medios que considera más útiles para conseguir los fines.

En la actualidad el Trabajo Social como actor racional es el proyecto cuyos componentes son:

- a) Conocimiento de las problemáticas en que se interviene. Contexto o Entorno de la necesidad y de la Intervención ( Geográfico, político, Socioeconómico, Administrativo ).
- b) Programa de intervención del proyecto.  
Objetivos, Actividades, Metodologías, Fuentes de financiación, recursos materiales y humanos.
- c) Resultados e impactos como producto de las acciones e interacciones de los actores.

## Planificación Racional en Trabajo Social:

Conjunto coherente de acciones que responden al análisis previo de un entorno y que pretende producir unos resultados previstos.

### **2.2. La estructura básica del procedimiento en Trabajo Social.**

Orden racional de operaciones que deben permitir un ejercicio profesional reflexivo.

1. Estudio de la situación
2. Elaboración de un diagnóstico
3. Establecer un Plan o Proyecto de intervención
4. Ejecución o aplicación
5. Evaluación de: nuevos datos, lo realizado, los resultados.

Modelo:

- En espiral - Abierto - Dinámico - Retroactivo de las diversas operaciones  
-Se puede redefinir.

Procedimiento en Trabajo Social

Fig. 14.1 ( El modelo en espiral ) Pag. 398

### **2.3 Las operaciones de Trabajo Social y las fuentes de información científica:**

Los conocimientos científicos

Conexión con orientación científica:

La investigación

Fases: Orden de operaciones Fig. 14.2 Pag 401

1. Conocimiento de la realidad  
Conocimientos y teorías científicas  
Realizar investigaciones
2. Diagnóstico
3. Diseño de la intervención  
Conveniencia de consultar los libros de T.S. y otros
4. Aplicación de la intervención  
Investigaciones.

### **2.4. Las operaciones del Procedimiento como Holograma: la superposición de fases, las operaciones que cabalgan juntas**

Son dinámicas, se superponen unas en otras.

- La parte está en el todo: en el procedimiento se inscribe el conjunto de operaciones.
- El todo se encuentra implícito en cada parte: Cada una de las operaciones presupone todas las demás, ó éstas se encuentran en ellas.

#### **1. Construir el conocimiento:**

El ejercicio profesional es parte del problema, forma parte de las problemáticas que debe contribuir a cambiar.

Estas problemáticas tienen una doble vertiente:

-Conocimientos sobre el fenómeno social – problema

- Conocimientos sobre las características de nuestra propia intervención= Atenciones y Respuestas profesionales o institucionales. Un reto para integrar el ejercicio profesional en el seno de una metodología científica sería incorporar las características de la propia intervención en la definición de problemas y soluciones. La observación de la propia relación de trabajo social aparece como una fuente permanente de información.

## 2. El diagnóstico o la interpretación de cara a la acción.

Los conocimientos de situación se integra en una interpretación Intervención Específica de cara a la acción.

Incluye los siguientes elementos:

Una definición del problema

Se enuncian = Identifican los factores que contribuyen a producir esos problemas.

Se enumeran los factores	}	Positivos	potencialidades
			bazas
	}	Negativos	obstáculos
			impedimentos

No es diagnóstico:

- Categorizar a las personas
- Hacer estereotipos de la situación
- Explicaciones genéricas de la situación

Se trata de interpretar situaciones sociales concretas. Como trabajadores sociales debemos tratar y comprender las singularidades de los fenómenos sociales.

El diagnóstico es el punto de partida de la programación.

## 3. El Diseño de la Intervención: El proyecto o la Programación.

A partir del diagnóstico se establece cuáles son los objetivos que se proponen y los modos y medios para conseguirlos.

El proyecto de intervención tiene que:

1. Definir los objetivos de mejora de la situación
2. Actividades que se realizarán
3. Cómo y quienes las realizarán y con quién.

Cembranos – Montesinos y Bustelo ( 1988). El Modelo de las 9 cuestiones:

1. **Qué se va a hacer:** Definir el proyecto, dar nombre
2. **Porqué.** Localizar las necesidades y posibilidades.

3. **Para qué.** Objetivos.
4. **A quien se dirige la acción.** Destinatarios a quien se dirige.
5. **Cómo se va a hacer.** Tareas y metodología.
6. **Con quien se cuenta** – Recursos humanos.
7. **Con que se cuenta** – Recursos materiales.
8. **Cuando se llevará a cabo.** Calendario detallado.
9. **Dónde se va a hacer.** Ámbito de alcance del proyecto.

Los proyectos de acción / intervención tendrán objetivos dobles:

1. Deben tratar de conseguir mejoras metodológicas
2. Deben tratar de contener retos de los profesionales. motivadores

Los objetivos tratan de solucionar los problemas de marginación pero también las deficiencias de las instituciones o servicios.

El diseño de la intervención es una fuente de creatividad y autonomía del trabajador social, teniendo en cuenta las formas de hacer comunes a la profesión y las políticas sociales establecidas.

Los diseños de nuevos proyectos se basan en dos necesidades:

- Adaptar las políticas sociales a las situaciones singulares.
- Realizar algún cambio importante =Innovación.

#### 4. Evaluación.

Es una forma de observación y análisis sistemático del funcionamiento de una intervención para valorar su capacidad de conseguir los objetivos señalados. Es una operación fundamental

Es una forma de investigar la acción y un instrumento para convertir la experiencia en aprendizaje.

Los objetivos de la evaluación son:

- 1) Conocer los resultados.
- 2) Ponerlos en relación explicativa con el desarrollo efectivo del proyecto, con el contexto social de las problemáticas que tratamos y con nuestras intenciones.

Proyecto	Contexto	Objetivos profesionales
----------	----------	-------------------------

Las operaciones de la evaluación son:

1. Referida a las **intenciones**. = Evaluación de entrada:  
Dar cuenta de las razones por la que se han escogido las estrategias, y su interés sobre otras.

2. Referida a las **realizaciones**.

Evaluación del **contexto**:

- Hacer una relación de objetivos
- Identificar y detallar las circunstancias y deficiencias del ámbito de la intervención.

Evaluación del **Proceso**:

- Descripción del proceso real, incluyendo los defectos de la planificación y de la aplicación.
- Identificar aquellos elementos que pueden llevar a la renovación metodológica y la calidad de sus aplicación.

#### Evaluación de **Resultados**:

- Enumerar los logros y las decisiones que se han tomado, relacionarlos con los objetivos e interpretar los resultados.

El último paso de la evaluación es relacionar de manera global la experiencia práctica con lo definido al inicio de la intervención. Construir un discurso comprensivo de lo que ha pasado. Reflexionar abiertamente sobre cómo mejorar la intervención o cómo corregir los resultados insatisfactorios.

### **2.5 La actuación Estratégica.**

Intenta sacar el mejor partido entre:

- Lo planeado ( ideal )
- Lo conseguido ( situación concreta )

Abordaje inductivo y ascendente que rectifica en función de los nuevos datos que incorpora:

Análisis de los retos

Evaluación de los efectos

Puesta en marcha de la intervención

La intervención estratégica sería un aprovechamiento de las oportunidades que surgen en la intervención.

### **2.6 La filosofía de la intervención: la intervención consciente.**

La intervención debe conectarse con saberes y teorías anexas a las problemáticas que la ocupan.

Filosofía de la intervención :Marco conceptual interpretativo del proyecto de intervención = teoría. Sin teoría no hay quehacer profesional.

El marco conceptual del que partamos en el análisis de los problemas sociales incidirá:

- En el tipo de programa que se implemente.
- En el nivel de destinatarios ( individual-grupo-sociedad )
- En la diferente conciencia de las necesidades
- Diferentes efectos sobre la población a que se dirija.

Una constitución más científica de la práctica del Trabajo Sociales el funcionamiento con proyectos dotados de filosofías respaldadas científicamente.” Ciencias sociales y psicológicas y el ejercicio de la investigación “.

Explicitar filosofías de la intervención = Dotar de conocimientos.

Filosofías de la intervención: Sistemas de hipótesis y teorías de intervención

Contrastadas por la observación de la intervención profesional.

## **3.- EL PROCEDIMIENTO Y LA EPISTEMOLOGÍA DEL TRABAJO SOCIAL.**

**Procedimiento:** práctica razonable que hace uso de un procedimiento común, basado en variadas filosofías de intervención y de tipos de acción.

El **método** en Trabajo Social tiene que verse como orden para:

- Construir el conocimiento
- Desarrollar la intervención.

Se comprende como instrumento para realizar un mejor ejercicio profesional.

### **3.1. La implicación como estilo relacional y como vehículo del mejor Trabajo Social: si quieres saber de algo, intenta cambiarlo.**

“ Una idea para cambiar el mundo debe, en primer lugar, cambiar la vida de la persona que la abriga = Coherencia de nuestras acciones y posicionamientos “

#### **Reflexiones:**

##### **1.- La importancia de creer en lo que decimos.**

Sostener teóricamente la intervención.

Teoría = Cemento del proyecto

Debe sostener nuestros deseos e ilusiones. Las utopías son importantes. Sirven para proyectar ilusiones.

Para ser un buen trabajador social uno debe ser realista ( acciones viables ) y a la vez aspirar a cambiar el mundo, porque eso nos lleva a realizar acciones transformadoras.

##### **2.- Lo que decimos debe traducirse en contenidos, reflejarse en nuestras formas de acción.**

Nuestras formas de hacer o actuar deben ser expresión de la sociedad que queremos.

##### **3.- Si queremos cambiar alguna cosa debemos implicarnos personalmente.**

El análisis de nuestra propia biografía debe permitirnos conectar “ ponernos en el lugar del otro “. El Trabajador Social forma parte de lo que queremos cambiar y no es ajeno a nuestras vidas, por ejemplo luchar contra la pobreza o exclusión.

Las interacciones positivas, las de mayor empatía producen la posibilidad de dejar al descubierto las potencialidades.

Las relaciones = El alma de los casos.

##### **4.- La implicación no es obstáculo para construir el conocimiento que es útil al Trabajo Social.**

La experiencia directa de la relación es el medio más seguro de acercarse a la realidad de la vida. El Trabajo Social gana cuando se comprende y practica con compromiso.

### **3.2. La dialogicidad frente a la prescripción: construir la mirada intersubjetiva.**

**Prescripción profesional:** el profesional hace la interpretación de la situación, la realización de la propuesta de soluciones, etc, sin tener en cuenta los conocimientos de la gente.

Una relación de Trabajo Social apropiada no puede construirse sólo sobre el ejercicio de la prescripción profesional.

Dado que hay muchos puntos de vista , no siempre pueden coincidir con los de los sujetos del Trabajo Social.

**Intersubjetiva:** Situación problemática de Trabajo Social.

Definida, elaborada y/o sentida como situación tanto por los sujetos como por el profesional. Se realiza a través de la escucha y el diálogo, comunicación entre las partes durante la intervención social.

Para hacer efectiva la escucha y el diálogo hay que partir del pensamiento – lenguaje que tienen los otros implicados sobre esa situación, sobre todo los que sufren la situación de manera directa.

Escucha activa y diálogo como instrumento de reflexión colectiva.

### **3.3 El desarrollo del procedimiento como construcción de la palabra común.**

**Procedimiento:** proyecto de intervención que atiende a un conjunto de necesidades utilizando para ello las potencialidades de la situación social, personal o colectiva concreta.

Proyecto común a la persona y al trabajador social que precisa de un dialogo compartido de la situación concreta.

Para ello es necesario construir la palabra común, comprensiones comunes en torno a la elaboración del proyecto de intervención y a la valoración posterior del desarrollo y de sus resultados.

### **3.4. La diversidad de puntos de vista y la cientificidad.**

Diversidad de puntos de vista = pluralidad = Interpretación.

Escucha – Diálogo – Interpretación hacen que la pluralidad lleva a construir interpretaciones más completas y ajustadas.

Villasante y Montañés ( 2000)

La implicación de los diversos actores y el debate desde la pluralidad de posiciones permite reducir la incertidumbre y ser más operativos.

### **3.5. Actividades propias de una pedagogía participativa: convertir las operaciones de procedimiento en oportunidades de acción a las poblaciones.**

Las acciones del Trabajo Social deben ser experiencias para permitir a la gente que participa hacer suyos conocimientos y destrezas de los profesionales.

Educación: desde el Trabajo Social sería convertir el procedimiento en oportunidad de acción, aprendizajes útiles para futuras acciones.

Proporcionar métodos útiles para la resolución de futuros problemas sin necesidad de expertos.

El Trabajo comunitario es su dimensión educativa requiere de rigor metodológico = destrezas técnicas que además se complementa con cualidades del profesional en relación y comunicación apropiadas todas ellas a las características de las poblaciones destinatarias.

### **3.6. El proyecto de influencia del trabajador social.**



Las operaciones del trabajo Social son operaciones en torno a la acción de las poblaciones.

Para conseguir iniciar una acción en la que se implique la gente se necesita descontento ante ciertos problemas que les afectan, pero también esperanza, que se perciban posibilidades de solución sustentadas en el proyecto del trabajador social.

### 3.7 El Trabajo Social es proactivo y persigue “ objetivos de proceso “.

**Proactivo:** Iniciativa positiva del profesional para ir al encuentro de las personas y hacerlas sujetos protagonistas de los procesos.

**Objetivo de proceso:** Los procesos que promueve el Trabajo Social deberán ser experiencias significativas que tengan como efecto su fortalecimiento personal y social y su acceso a bienes sociales.

## 4. LOS METODOS TRADICIONALES DEL TRABAJO SOCIAL.

### 4.1. Los métodos tradicionales como grandes estrategias de abordaje de situaciones sociales.

3 métodos tradicionales = 3 grandes estrategias de abordaje de situaciones sociales basadas en teorías de Trabajo Social.

HAY 2 TIPOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL ( Clasificación Binaria )	INDIVIDUAL	GRUPO
	COLECTIVA	COMUNIDAD

Los métodos tradicionales tiene una solución de continuidad entre ellos.

Fig. 14.3. PAG. 423.

### 4.2. Trabajo Social de Casos.

El abordaje de situaciones sociales personales o familiares. Se realiza situación por situación. Las situaciones en la que interviene el Trabajo Social de Casos son de marginación de la sociedad.

El sujeto protagonista es la persona. Se les atiende con abordaje bidireccional individuo-sociedad.

Mary Richmond pionera en sistematizar el método habla de : el desarrollo de la personalidad como objetivo, aplicando a las relaciones entre el individuo y la sociedad.

Finalidad:	internos = individuo
Movilización de los recursos	Externos = comunidad

Instrumentos técnicos básicos:

Entrevista: Relación Trabajador Social – persona afectada.  
Gestiones del Trabajador Social.

### Entrevistas:

Para conocer la situación se pueden realizar en la institución en que trabaja el trabajador social o en el domicilio de la persona o familia.

Es un diálogo que puede tener como objetivo:

- Conocer la situación que da lugar al problema
- Elaborar planes conjuntos persona-Trabajador social.
- Realizar seguimiento de las acciones emprendidas

En un primer momento el diálogo va dirigido a tratar de entender, cómo ve la persona los problemas, cómo los explica y los siente.

Después el trabajador social tratará de completar la información sobre las interacciones sociales: familiares-económicas-educativas-vivienda-sanitarias-relacionales, etc,

Además de la entrevista el trabajador social tiene que saber sacar partido de la escucha activa, atenta y empática, la significación emocional de las buenas relaciones.

### **Las gestiones:**

Movilización de recursos sociales. Pueden ser:

- Realización de informes
- Contactos telefónicos
- Trámites burocráticos de acceso a prestaciones.
- Reuniones
- Coordinación con terceros.

El trabajador social es un profundo conocedor de recursos sociales de todo tipo y un experto en sacarles el mejor partido para beneficiar a las personas destinatarias.

### **Movilización del propio sujeto.**

- Participando en actividades
- Realizando trámites

### **Los retos profesionales del Trabajador social de casos:**

- Establecer relaciones de calidad profesional- persona destinataria.
- Implicación / movilización del sujeto.
- Mediación profesional en la reconstrucción de la parte social y el acceso a ayudas o recursos institucionales.

### **4.3. Trabajo Social Comunitario.**

Pretende el abordaje de situaciones sociales colectivas mediante la organización y acción asociativa. Para ellos se necesita crear un grupo y mantenerlo en la elaboración y aplicación de proyectos de desarrollo social.

### **Dimensiones desde las que se aborda el Trabajo Social Comunitario:**

Según Dumas y Séguier (1997 ), hay **3 procesos**:

Concienciación

Organización = el más importante, papel fundamental.

Movilización

Se dice que el Trabajo Social Comunitario es la aplicación de procesos organizativos. La tarea más fundamental para los trabajadores comunitarios es juntar a la gente y ayudarla a crear y mantener una organización que conseguirá sus objetivos. Fig. 14.4. Pag. 428.

Dumas y Séguier (1997 ). **Proceso de organización colectiva:**

Un grupo latente que tiene intereses comunes se transforma en grupo organizado de manera eficiente, capaz de promover sus intereses.

#### **Tareas comunes a los procesos organizativos:**

1. Descubrir necesidades y potencialidades de espacio social
2. Tomar contacto con la gente para trabajar la conciencia de necesidad y de posibilidad de mejora.
3. Formar y establecer estructuras colectivas, repartir tareas.
4. Ayudar a identificar y elaborar objetivos. Establecer prioridades.
5. Mantener la organización activa.
6. Cuidar de las relaciones, ayudar a comunicar.
7. Apartarse y concluir.

#### **¿ Qué se debe hacer y Cómo ? Operaciones de Conocimiento y Planificación.**

El grupo tiene el protagonismo fuerte. Interesa desarrollar la capacidad de la gente para establecer el proyecto, aumentar la cohesión social e incrementar las capacidades de la gente para funcionar juntos.

Hay que hacer entender a la gente que el cambio es posible y puede ser fruto de su acción unida a la de los demás.

El Trabajo Social Comunitario tiene como eje la organización de la población o la constitución de un grupo en torno a un proyecto. Se asienta en **AUTOGESTION** .Sin un colectivo autónomo no hay trabajo social comunitario. Se trata de que la gente identifique y actúe sobre los propios problemas, dando como resultado mayor capacidad de la gente para cooperar, para trabajar juntos.

**Las prácticas de organización comunitaria:** priman la participación de la gente en las operaciones tendentes a elaborar, poner en marcha y aplicar un proyecto.

**PARTICIPACIÓN = ORGANIZACIÓN, SE PARTICIPA ORGANIZÁNDOSE.**

#### **4.4. TRABAJO SOCIAL DE GRUPO.**

Es un estrategia para abordar problemas sociales personales mediante la organización de situaciones grupales.

El sujeto establece relaciones interpersonales dentro de una situación grupal que se va a convertir en experiencia emocional y socioeducativa significativa. El sujeto destinatario es el individuo, se abordan situaciones personales dentro del grupo como medio para aprender a modificar las relaciones que el individuo establece con su entorno social.

**Grupo de Tratamiento:**

Pequeño sistema social cuyas influencias pueden `planearse y guiarse para modificar la conducta del cliente.

Es un sistema de influencia deliberadamente estructurado en el que los cambios se efectúan mediante interacción social con los demás.

Cambios que se buscan o Metas del Tratamiento:

Adquirir nuevas habilidades para relacionarse

Cambios de conducta

Integración a estructuras sociales

En la autoimagen

En las actitudes hacia los demás

El Trabajo Social de Grupo concentra su interés en las relaciones que establece el individuo en un grupo y en el que el grupo como resultado de esas relaciones.

**Sesión de Grupo:**

**El grupo es el medio y el contexto del tratamiento.**

**Medio:** vehículo a través del que se pueden movilizar las interacciones e influencias entre las personas.

**Contexto:** Lugar donde se pueden movilizar las interacciones directas entre trabajador social – cliente- grupo tratamiento como foco de intervención.

El Trabajo Social de Grupo se dirige a grupos socioterapéuticos y socioeducativos.

Contenido esencial: Propósitos terapéuticos o correctivos

Objetivo prioritario: Beneficio de los participantes.

Objetivos generales: Hay grupos de:

- Apoyo a personas en circunstancias personales difíciles.
- Cambio individual ( Violadores – Drogodependientes )
- Educativos
- Información
- Formación
- Apoyo
- Recreativos – Tiempo Libre
- Rehabilitación

**Grupo como instrumento para valorar y /o diagnosticar necesidades, habilidades, comportamientos:**

Retos profesionales:

- Constitución de los grupos
- Conducción dinámica de las sesiones
- Evaluación personal y grupal

**Medios de ayuda usados por el trabajador social:**

Relación profesional cálida y comprensiva y encaminada a un fin  
Relación entre los miembros del grupo  
Comunicación verbal  
Comunicación no verbal  
Elección intencionada del medioambiente y su reacción.

**Tarea del Coordinador:**

- a. Aprendizaje del funcionamiento del grupo
- b. Conciencia de la utilidad de los aprendizajes en el grupo
- c. Delegar el liderazgo en los miembros del grupo
- d. Promover nuevos aprendizajes de conducta
- e. Toma de conciencia
- f. Promover una comunicación fluida entre los integrantes del grupo

El Trabajo Social de Grupo y de casos tienen importantes continuidades, comparten sujeto y a veces situaciones.

El Trabajo Social de Grupo es un trabajo individualizado con los miembros del grupo y a través del grupo.

**TEMA 15 LOS METODOS SECUNDARIOS  
LA SUPERVISION – LA INVESTIGACION - LA ADMINISTRACION**

**1.- LOS METODOS SECUNDARIOS.**

Son procedimientos estrechamente ligados a los orígenes y desarrollo del Trabajo Social profesionalizado. En las últimas décadas se han convertido en pilares fundamentales de las acciones profesionales.

Investigación: Proceso generador de conocimiento.

Supervisión: Atiende a la calidad de la prestación del servicio y la atención al profesional "cuidar al cuidador".

Administración: organización de servicios, la planificación y coordinación de programas y proyectos y la gestión de organismos, son temas cada vez más desempeñados por trabajadores sociales.

La administración sirve para el desarrollo eficaz de esas tareas. Es el punto de convergencia entre el marco institucional y la acción directa de los trabajadores sociales.

**2.- SUPERVISIÓN.**

Etimología: " mirar desde arriba ".



Sus inicios estuvieron vinculados al voluntariado. No hay registros escritos. El origen se establece la Supervisión Docente realizada en las distintas escuelas.

- Necesidad de formación específica para supervisar a los estudiantes: cursos y seminarios.
- GITS Grupo de Investigación y Trabajo Social.  
Años 76 y 77 John Longres. 2 Publicaciones pioneras.
- INTRESS, fundado en 1984

Los últimos años se ha dado un aumento del interés:

- Profesionales noveles encuentran en la supervisión un instrumento de aprendizaje y apoyo para la vida laboral
- Profesionales experimentados necesitan analizar su propia acción profesional y expresar sentimientos de su relación con otras personas.
- Desde el punto de vista organizativo: implementación de procesos de evaluación, control de calidad, análisis de procedimientos, etc.

Razones para su vigencia, según KADUSHIN 1992.

#### **-Dentro de las instituciones:**

- La toma de decisiones está descentralizada. La supervisión puede actuar para transmitir información de forma bidireccional y como facilitadora de cambios.
- Puede ser un espacio de expresión y análisis de las dificultades que los trabajadores sociales han de afrontar, desde su tarea de distribuir recursos, sirviendo la supervisión como espacio de control de esta tarea.
- Dentro de la tarea del trabajador social de implementación de las líneas de política social marcada, afecta a sus valores e ideología que pueden afectar a la autonomía profesional.
- Dentro del perfil profesional de actuación y ante conflictos de rol o ambigüedad, la supervisión puede contribuir a definir competencias y desarrollar mecanismos de coordinación.
- Dado que la actividad profesional diaria no es accesible a la observación directa, las exigencias éticas respecto a la confidencialidad y las técnicas de intervención determinan la privacidad entre los profesionales y las personas a las que atienden. La supervisión puede proteger a los usuarios frente a prácticas profesionales de poca calidad y actuar protegiendo sus derechos.
- Ante las actuaciones en crisis o con personas en deterioro, han de realizar labores de acogida, contención y derivación en ocasiones con muchas presiones de tiempo y pocos recursos disponibles. Esto supone un gran desgaste emocional y esfuerzos de autocontrol. La supervisión proporciona al profesional estrategias de afrontamiento eficaces y da sensación de autoeficacia, motivación y confianza en sí mismo.

## **2.2. El proceso de Supervisión**

Evolución:

1. Control administrativo= ADMINISTRATIVA
2. Acomodar la práctica al método teórico de referencia. Psicoanálisis y Psicología Clínica= TERAPEÚTICA.  
Cliente= Identificar aspectos personales causantes del desajuste profesional.

Profesional = Identificar mecanismos subyacentes que pueden interferir su actividad

Profesional= Pasivo

Papel de la Administrativa

Supervisor= Muy directivo

Años 70, nuevos enfoques teóricos = Teoría General de Sistemas y de la Comunicación – Gestalt – Cognitivo-Conductuales.

### Administrativa

## 2.3 Funciones

3 De apoyo

Docente

Integra las tres funciones: administrativa, docente-educativa y de apoyo. Sólo se realiza supervisión cuando las tres funciones están presentes.

### 1. Docente

#### Objetivo:

a) Mejorar la capacidad del profesional para realizar su trabajo de forma más eficaz, a través del análisis de la intervención profesional. Se parte de un modelo teórico de referencia.

b) Desarrollar la reflexión y la exploración de los supervisados sobre su propio trabajo.

Instrumentos de ayuda del supervisor:

- Guiar –Conducir
- Compartir experiencias y conocimientos
- Aconsejar - Sugerir- Ayudar a encontrar soluciones
- Aportar información sobre nuevas formas de intervención
- Comprender mejor a los usuarios – Ser conscientes de sus reacciones
- Analizar sus intervenciones y las consecuencias que de ellas se derivan

### 2.- De Apoyo

En los aspectos emocionales del profesional como son: sentimientos de depresión, culpabilidad, angustia, incompetencia, competitividad, culpa, etc.

La profesión supone implicación intensa con personas en situaciones problemáticas, que pueden desencadenar altos niveles de estrés en los profesionales.

La supervisión puede servir de medida preventiva ante la situación de estrés, proporcionando un soporte emocional y los soportes teóricos necesarios.

### 3.- Administrativa

**Función:** Dotar de un contexto laboral idóneo. Implementar líneas de actuación, dotando de calidad y eficacia el trabajo del profesional y proporcionando el bienestar de lo usuarios.

Tareas del Supervisor, según KADUSHIN

- Selección y contratación del trabajador
- Asignación de un puesto de trabajo específico
- Planificación del trabajo
- Delegación de funciones
- Seguimiento – Revisión y Evaluación de la tarea



### 3. INVESTIGACION

“Estudio sistemático para incorporar nuevos conocimientos de forma comunicable y comparable “

Polansky 1966. Función: Contribuir al desarrollo de un cuerpo sólido de conocimientos que sirva a las metas y medios del Trabajo Social en todas sus ramificaciones.

Gaitán 1991. Lo que diferencia la investigación en Trabajo Social.

Finalidad: Obtención de conocimientos y operaciones útiles par ala intervención.

La aplicación de resultados se orientará a diseñar e implantar modelos de intervención y su ámbito de realización puede ser académico o profesional.

#### 1.- Evolución histórica de la investigación en Trabajo Social:

Protagonista clave en el desarrollo de la investigación en Trabajo Social

- Russel Sage Fundation, creada en 1907
- Mary Richjmond. Social Diagnosis: compara los procedimientos de intervención de diversas agencias sobre casos similares para tratar de encontrar los rasgos esenciales de la relación de ayuda profesional. camino inductivo.
- En 1949 en Minnesota e creó el NASW. Formuló 8 tipos de contenidos de investigación en Trabajo Social:
  1. Necesidades
  2. Adecuación y efectividad de los servicios
  3. Contenido de los procesos
  4. Pericia requerida
  5. Validación, teoría y conceptos
  6. Desarrollo de métodos e instrumentos
  7. Desarrollo y vigencia de posprogramas, servicios, contextos y conocimientos de otros campos.
  8. Traslación y prueba de la teoría.
- América Latina. Modelo de Reconceptualizador-Reactivo Diseñaron cursos de postgrado en investigación en Brasil y Méjico.
- Gloria Rubiol. Directora de la Revista de Treball Social. II Congreso Nacional de Asistentes Sociales. Madrid 1972. Ponencia Investigación en Trabajo Social. Estableció una tipología básica:
  - PARA = Campo de actuación
  - SOBRE = Ejecución, contenido y eficacia

#### 2.- Enfoques en la investigación en Trabajo Social.

- Paradigma empirista: Utilidad según Gibs 2001.

Experimentación

CUANTITATIVO

Cuantificación

Ha aportado:

1. Una teoría del conocimiento y explicación de los problemas sociales
  2. Una práctica eficaz de investigación sobre la solución de problemas
  3. Capacidad predictiva y herramientas para medir el progreso y la efectividad de diferentes intervenciones.
- Enfoque Heurístico = CUALITATIVO

Realidad compleja e incontrolable. Investigador y la forma de recogida de datos no objetivos. Valor del contexto específico. Punto de vista de los participantes y sus opiniones.

Los dos enfoques son complementarios, cada uno por su aportación:  
1º.- Relevancia de los datos y del conocimiento del profesional  
2º.- Importancia del contexto, el investigador y el valor de las personas implicadas.

### **3.3. Temas de investigación en Trabajo Social.**

Según Gaitán ( 1993 ), la investigación debe buscar:

- Comulación de teorías
- Análisis de los efectos de la acción profesional y evolución de los resultados de la intervención.
- Mejora de los procesos de intervención

Todo ello determinado por el contexto histórico en el que se desarrolla la acción profesional y atendiendo a las exigencias derivadas de la aparición de nuevos problemas sociales.

El Trabajo Social actual está afectado de tecnocratización y burocratización en los países occidentales.

Selección de temas prioritarios:

- Eficacia, Evaluación y seguimiento de Programas y Proyectos.  
Con objeto de saber de qué recursos disponemos y a qué población se atiende.  
Se han de utilizar para establecer prioridades y fomentar la complementariedad entre el sector público y la iniciativa privada.
- Temas relacionados con problemas sociales emergentes.  
Género, multiculturalidad, cuidado informal, nuevos modelos de familia, etc.

## **4.- LA ADMINISTRACIÓN.**

### **4.1 Conceptualización**

Para diseñar proyectos y ejecutarlos con eficacia al conocer de forma directa la realidad social.

**Concepto:** Guiar-Dirigir-Controlar los esfuerzos de un grupo humano que persigue un objetivo común.

Para **Spencer:** Proceso de transformar los recursos de la comunidad en un programa de servicios a la comunidad de acuerdo con las metas, políticas y normas acordadas por la organización.

En la administración en el Trabajo Social la primera consideración que hay que tener en cuenta son las personas para las que se trabaja.

Para **Moix ( 1991 )** Una característica de la administración en Trabajo Social: no es tarea exclusiva de los ejecutivos y directivos, sino que todos los miembros de la organización participan en el proceso de gestión desde los diferentes ámbitos de su responsabilidad.

En las organizaciones de Trabajo Social es importante la participación de todos los miembros del equipo en el proceso de gestión aprovechando los conocimientos y las experiencias de cada uno de ellos.

### **4.2. Funciones el administrador:**

- Planificar – Gestionar
- Seleccionar al personal y coordinar los recursos existentes
- Considerar a la empresa como un todo
- Proporcionar consejo al personal desde la experiencia
- Establecer buenas condiciones de trabajo
- Conocer a quién van dirigidas las acciones
- Influir en la toma de decisiones y en los diseños de las políticas sociales del lugar en el que se trabaja.

#### 4.3 Fases del proceso administrativo:

Todas se relacionan entre sí y se producen de forma paralela.

1. **Planificación:** “ Organizar racionalmente la acción “  
Racionalizar recursos escasos para ello se necesita establecer estrategias y prioridades, determinar objetivos mediatos e inmediatos y formular pronósticos sobre la situación futura.

Elementos imprescindibles para planificar:

- Que haya una situación determinada que requiera intervención y querer hacerlo de forma individual o colectiva.
- Establecer un plan de acción ajustado a esas necesidades.
- Ejecutar ese plan en los plazos establecidos.

Response a las siguientes preguntas, según Ander EGG( 1989 ):

- ✓ Para qué se va a actuar= Objetivos
- ✓ Porqué = Razones
- ✓ Qué es lo que se va a hacer = Actividades
- ✓ Cuándo se va a hacer = Tiempo
- ✓ Con qué medios se cuenta = Recursos
- ✓ Quién o quienes lo van a llevar a cabo = Responsable
- ✓ Analizar los resultados

Principios básicos de la Planificación: = Validez

- a) **Racionalidad:**  
Como consecuencia de que los recursos son insuficientes hay que estudiar las alternativas disponibles y seleccionar la más adecuada. Acoplar la alternativa a los medios con que se cuenta.
- b) **Previsión:**  
Anticiparse a los resultados de ese plan.  
Diseñar: Planes – Programas y Proyectos.
- c) **Continuidad:**  
La planificación no se acaba mientras aparezcan nuevas necesidades.
- d) **Inherencia:**  
Es la única forma de lograr los objetivos.

Niveles operacionales mínimos de Planificación:

**Plan:** Conjunto de programas que tratan de alcanzar objetivos comunes. Ordena las acciones de los programas en una secuencia temporal con respecto a las prioridades.

**Programa:** 2º nivel de planificación. Hace posible el Plan.

Conjunto de proyectos relacionados entre sí, con iguales objetivos, propone acciones concretas y dispone de recursos.

**Proyecto:** 3º nivel, Unidad más operativa.

Conjunto de acciones relacionadas y coordinadas dirigidas al cumplimiento de unos objetivos concretos. Consiste en proporcionar algún bien social a un determinado colectivo en una zona territorial determinada.

## 2. La organización:

Coordinación racional de las actividades de un número determinado de personas que intentan obtener un objetivo explícito.

Según Zerilli hay 4 elementos necesarios:

### 1. Objetivo Común

Intereses como miembros de la entidad en la que trabajan.

### 2. Conjunto de personas y medios = Personas y Recursos

### 3. El esfuerzo combinado

Aportación según capacidades o distribución de roles.

### 4. Sistema de dependencias y relaciones: Funciones de cada persona en la organización, su coordinación y dependencias para favorecer el logro de objetivos. Descripción de cargos y responsabilidades.

Instrumentos de trabajo útiles para la organización del trabajo:

### Organigrama:

Representación gráfica de la estructura de la organización donde se reflejan las relaciones jerárquicas y funcionales y los canales de comunicación formal.

### Manual de organización:

Recoge las funciones y responsabilidades de los profesionales, en su trabajo y en el equipo.

### Manual de procedimiento:

Recoge la secuencia de realización de las distintas actividades.

### Coordinación:

Sincronización de todos los esfuerzos. Unión de las personas y medios en función de programas establecidos.

Puede ser }  
                  } Interna: dentro de la organización.  
                  } Encaminada a conseguir los objetivos  
                  } Externa: Une los esfuerzos de unas organizaciones con otras.

## 3. La Dirección:

Elemento fundamental para el funcionamiento de la organización.

Objetivos:

- ✓ Favorece la relación y comunicación entre el equipo
- ✓ Proporciona un clima favorable para desarrollar los proyectos
- ✓ Encamina los esfuerzos de todos hacia las metas propuestas. Estimular la cooperación y el trabajo en equipo.

El objetivo general es favorecer la eficacia y el bienestar de los empleados.

Funciones principales de un directivo:

- ✓ Asesoramiento a empleados para ejercer su función
- ✓ Coordinación de grupos de trabajo
- ✓ Orientación al equipo
- ✓ Creación y potenciación de un clima favorable
- ✓ Planificación de recursos
- ✓ Representación externa de la organización

Vías de aprendizaje ante las transformaciones sociales:

1. Teoría

2. Investigación

3. Práctica

1. Teoría:

Cuerpo de conocimientos que sustenta la acción profesional y dota de un marco conceptual, define los términos.

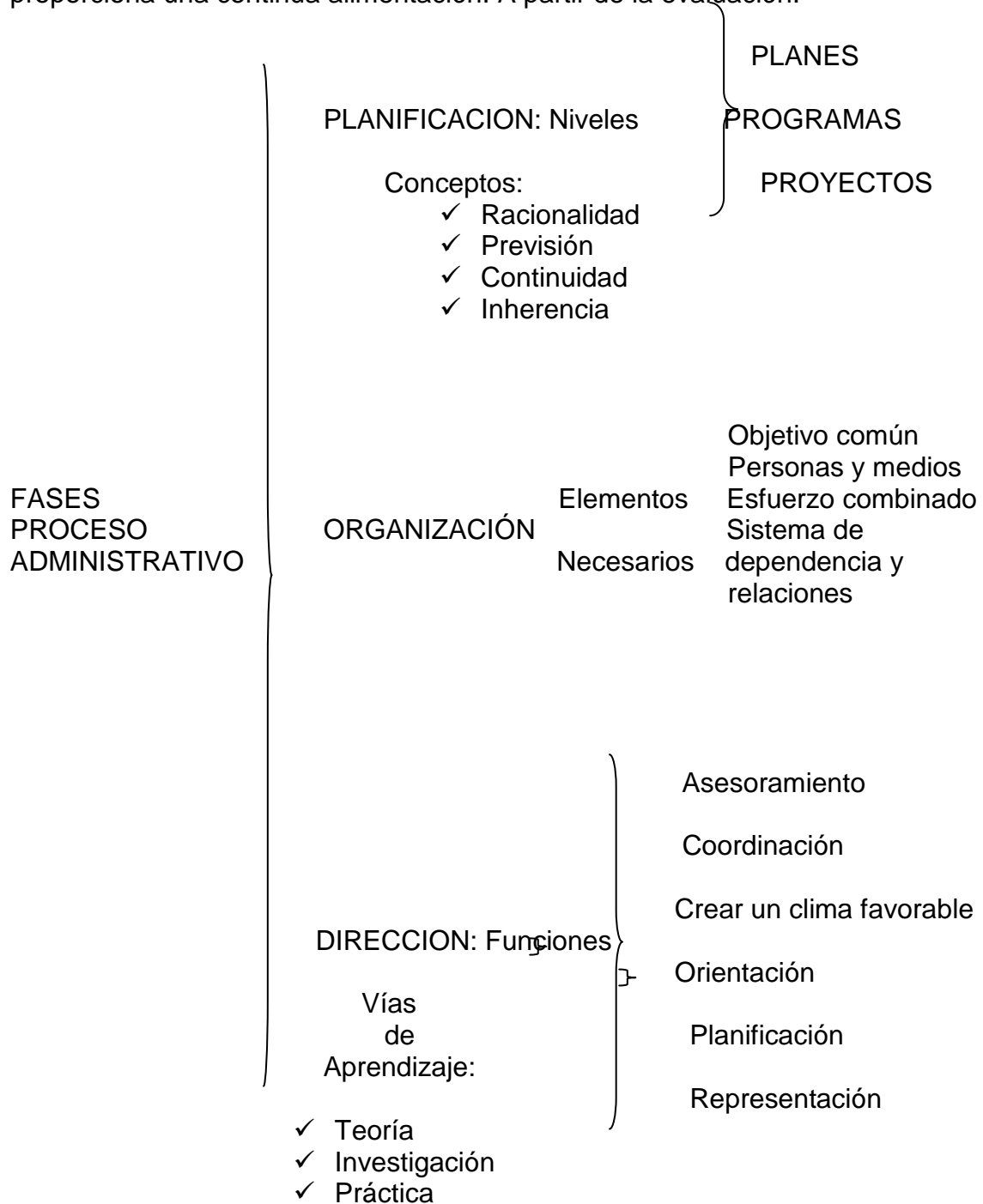
Es el punto de partida para la investigación y la práctica.

2. Investigación:

Proporciona información sobre aspectos relacionados con la organización.

3. Práctica:

Experiencia práctica contrastada es una fuente de aprendizaje válido y proporciona una continua alimentación. A partir de la evaluación.



## TEMA 16 LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL

### ESPACIOS Y PRÁCTICAS PROFESIONALES

#### 2.- LOS MODELOS TEÓRICOS Y DE INTERVENCIÓN PROFESIONAL.

**Modelos** de aprendizaje que capaciten a los profesionales para el desempeño de sus funciones.

**Modelos teóricos:** es el que se fundamenta en una teoría explícita y conocida.

**Modelos de intervención profesional:** Es lo que se basa en un modelo teórico para llevar a la práctica esos conocimientos.

#### 3.- EL MODELO FENOMENOLÓGICO:

Parte de las corrientes filosóficas } Fenomenológica  
Existencialismo

Jaspers (1993) Psicopatología Fenomenológica.

Descripción de los fenómenos de conciencia del paciente, de sus mundos subjetivos, sin saber porqué, a qué se deben. Defiende la comprensión estática como saber captar las vivencias del enfermo, entonces comprenderemos a la persona y al devolverla lo comprendido la aliviaremos.

Concepto de verdad del que pueden surgir nuevas fuerzas para intervenir de forma creativa en los grupos y dar lugar a cambios.

Verdad } Alienta: cuando se comprende – se sigue  
Sostiene: la une al ser

Frankl (1996)

Búsqueda por parte del hombre de una fuerza primaria de sus impulsos instintivos. Logra así alcanzar un sentido que satisface su propia voluntad de sentido.

Existencia } Existencia: modo de ser humano  
Sentido  
Voluntad: afán de encontrar un sentido

#### 3.1 Técnicas no directivas:

Relación con otra persona, emocionalmente alterada, para ayudarlo a que pueda integrarse en su vida de una manera más amable. Método de escucha activa.

Parte de que: Método de relación basado únicamente en la escucha.

- El hombre puede considerar de una forma constructiva los problemas que se le plantean.
- La persona que encuentra por sí misma la solución a sus problemas, se hace más competente para responsabilizarse de su vida.

#### Efectos del Modelo de Escucha Activa:

Partiendo de que él tiene más información sobre sí mismo que nosotros, él es su mejor experto.

1. Aceptación
2. Mostrar interés

Creado por Carl Rogers ( 1902 ): Modelo de Intervención Fenomenológica, basado en la comprensión empática = M<sup>o</sup> Humanista

Grababa las sesiones para hacerlas accesibles al estudio. Fue pionero en utilizar las grabaciones para formación. Cambió el término paciente por el de cliente.

### **3.2. Principios filosóficos del Modelo de Intervención no directivo.**

Problemas de relación entre las personas.

Fé en el ideal democrático

Respeto por la persona y derecho a ser independiente y autodirectiva.

Consideración optimista del ser humano

Confianza sin límites en la capacidad individual y en la capacidad del individuo.

Característica más importante del hombre, su potencial, su capacidad de funcionar plenamente en una relación abierta consigo mismo y con la vida.

Cuánto más confianza seamos capaces de poner en el cliente, más capaz será de explorar y reorganizar sus conflictos.

La responsabilidad del proceso de intervención queda en manos del cliente porque éste tiene capacidad suficiente para autodirigirse.

### **3.3. Actitudes fundamentales para la práctica profesional.**

#### **La escucha activa**

Intervención profesional que se establece sobre la base de la escucha activa, que incide directamente en la empatía, que supone ponerse en lugar del otro, penetrar en su mundo subjetivo para participar de sus experiencias, ver el mundo como él lo ve.

Los trabajadores sociales deben hacer intervenciones terapéuticas: aquella actividad dirigida a disminuir, aliviar o suprimir el sufrimiento, induciendo o facilitando cambios.

Las actitudes ante el cliente pueden ser:

- Evaluadora: Respuesta con evaluación moral = Juicio
- Interpretación: El profesional interpreta lo que dice el cliente y conserva sólo lo que a él le parece esencial.
- Tranquilizadora: de ayuda, de apoyo.

El profesional demuestra su simpatía, se compadece, intenta impedir que dramatice, le da ánimo, consuelo.

- Investigadora: el profesional pretende saber más, conocer más información y orienta al cliente hacia lo que a él le parece importante.
- Búsqueda activa de una solución inmediata al problema. El profesional ve rápidamente lo que él habría hecho en esa situación y le empuja a que actúe adoptando la solución que le propone.
- Empática: De escucha comprensiva. El profesional trata de internarse sinceramente en el problema tal y como es vivido por el cliente, sin interpretar, ni enjuiciar, ni suplirle en la búsqueda de soluciones. La actitud "empática" supone estar dispuesto a comprender al otro, ponernos en su lugar.

No es: - Juzgarlo  
- Interrogarlo  
- Darle consejos.

La relación de ayuda facilita en el cliente el cambio.

Cuando escucha sus sentimientos, puede darse cuenta de ellos.

Al no sentirse amenazado hace que explore su "sí mismo", toma conciencia de su experiencia.

Que acepte sentimientos positivos de otras personas, sin temor y en libertad es una característica fundamental de la relación de ayuda.

El Modelo de Rogers mide su éxito en función de la disminución de las actitudes negativas hacia sí mismo y el aumento de las actitudes positivas, lo que supone la aceptación de sí mismo.

### **3.4. Ideas sobre el aprendizaje y la enseñanza. Carl Rogers**

El único aprendizaje que puede influir significativamente sobre la conducta es el que el individuo descubre e incorpora por sí mismo. Se trata de aprendizajes significativos que producen un verdadero cambio. No se siente educador, ni capaz de enseñar a otros.

### **3.5 Sus aportaciones a la intervención profesional de los Trabajadores Sociales.**

Este modelo de intervención se encuentra muy próximo al Trabajo Social pero resulta complejo en su aplicación, pues la empatía exacta se adquiere con el paso del tiempo.

## **4. LA COMUNICACIÓN HUMANA EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES.**

La comunicación del ser humano resulta primordial para su desarrollo tanto personal, grupal o familiar.

***Axiomas de la comunicación ( Watzlawick 1986 )***

### **1. Todo es comunicación.**

Es imposible no comunicar. No existe la no comunicación. Comunicar es enviarle al otro el mensaje que queremos hacerle llegar.

El sentido de lo dicho no lo pone el orador sino el oyente.

### **2. La importancia de lo digital y lo analógico en la comunicación**

Comunicación Verbal: Digital.



Expresamos lo que queremos decir usando el lenguaje para denominar los objetos. Transmitimos datos e informaciones sobre las cosas.

Comunicación No verbal: Analógica.

Tiene más que ver con lo que somos, sentimientos, estados de ánimo. Da información sobre nosotros.

Si Digital y Analógico coinciden: Mensaje congruente.

Grado de coherencia. Claridad y firmeza

Cuando no coinciden las relaciones interpersonales resultan afectadas= duda – confusión.

### **3. El contenido y la relación en la comunicación.**

Contenido: Aquello d que hablamos con los demás pero está influido por la relación con el otro.

**Metacomunicación: Comunicar sobre la comunicación.**

Tiene más importancia la relación interpersonal que establecemos con el otro que aquello de lo que hablamos con él.

### **4. Los conflictos y su resolución en función de la puntuación de la secuencia de los hechos.**

Los conflictos tienen que ver con la distinta y complementaria puntuación que cada uno hace de la secuencia de los hechos.

Si ponemos la responsabilidad en el otro, no hay posibilidad de cambio porque el que tiene que cambiar siempre es el otro y no uno mismo.

### **5. La simetría y la complementariedad de las intervenciones.**

Existe una jerarquía en las relaciones que se establecen.

Simetría: Igualdad Complementariedad: Pareja

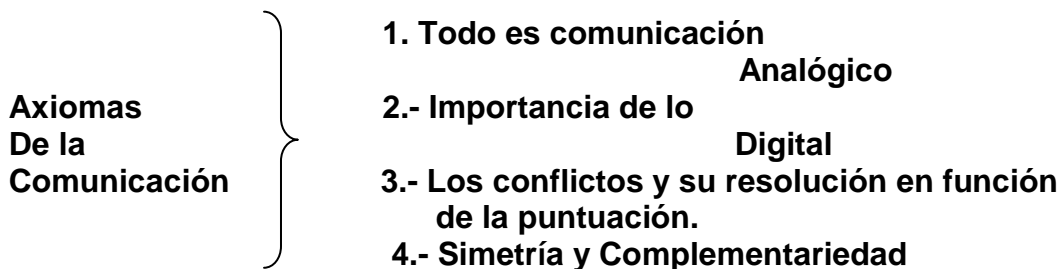
Complementariedad: Diferencias Padres e hijos

Hay que recordar la diferencia o se producirán disfunciones en las relaciones.

### **6. Aplicaciones de los axiomas de la comunicación y sus fundamentos en las prácticas profesionales.**

- Plantearse las relaciones interpersonales partiendo de que todo es comunicación, tanto digital como analógica. Sirve para intervenir transformando las formas comunicativas.
- Entender las relaciones de forma jerárquica, implantando la ética por la cual cada uno se hace responsable de la parte que le corresponde.

## **5 EL MODELO SISTEMICO.**



### **Teoría General de Sistemas ( Bertalanffy 1940 )**

Aplicación: Familia y grupos.

Beneficios: Enfermos psiquiátricos, entrevistar y observar a toda la familia.

Otra forma de interpretar los problemas: relaciones interpersonales entre los miembros de la familia.

Paciente Identificado PI = manifestaba los síntomas

No cambio = Homeostasis del sistema

Los síntomas se manifiestan en función de las diferentes crisis de la familia y de sus miembros, como consecuencia del ciclo vital.

Conceptos importantes:

- **Circularidad:**  
Tipo de causalidad, no se buscan las causas, sino que se trabaja con los síntomas tal y como se presentan, sin justificaciones.
- **Neutralidad:** Empatía de Rogers  
Actitud consciente para intervenir a favor de cada miembro de la familia en particular y de todos como conjunto. No existe, pero hay que ser consciente de lo que cada miembro de la familia representa para el profesional
- **Hipotetización:**  
Partir de pensamiento circular, planteando una hipótesis en términos racionales, globales y sistémicos.  
Hipótesis: Suposición sobre las relaciones. No hechos.  
Teniendo en cuenta a Minuchin ( 1990 )
  - Familia: Sistema
  - Miembros: Subsistemas

Holón	{	Conyugal
		Parental
		Filial
		Fraternal
- **Genograma:**  
Representa de una manera gráfica el mapa de relaciones familiares de tres generaciones.  
Implica 3 pasos: ( McGoldrick y Gerson 1997 )
  1. El trazado de la estructura familiar (Fig 16.1 Pag. 495 )  
Mapa : ordenación jerárquica de sus miembros con informaciones de nombre, profesión, edad, profesión, fallecimiento.
  2. El registro de las informaciones de la familia
  3. La representación de las relaciones familiares
- **Legado – Patrimonio ó Lealtad:**  
Toda persona nace de unos padres, con unas condiciones, historia y cultura familiares. Se crea un vínculo con la familia de origen que permanece a lo largo de toda la vida.  
Cada miembro va a disfrutar de unos derechos y asumir unas responsabilidades.  
El sentimiento de pertenencia supone unos méritos y unas deudas que condicionan la identidad, y a través de ellos se obtiene el reconocimiento, que es quizá lo que más influye en la personalidad de cada uno.
- **Buen camino:** Entillement  
La manera en que cada uno acepte sus obligaciones familiares determinará su calificación.



Dimensiones:

- 1) Apoyo en crisis  
Sirve para aliviar al individuo en situaciones estresantes.
- 2) Apoyo psicológico  
Produce cambios intrapsíquicos.
- 3) Apoyo Instrumental  
Para hacer algo o conocer
- 4) Apoyo Cotidiano  
Integración social del sujeto

Tipos de Redes: {  
Formales  
Informales

Redes Formales: Fig. 16.3 Pag. 500

Zonas: 0 Sujetos

- 1 Personal= Familia Nuclear y amigos muy íntimos
  - 2 Zona íntima: Buenos amigos
  - 3 Afectiva: Conocidos
  - 4 Nominal: ( personas importantes: médicos, abogados conocidos )
  - 5 Extensa: Oferta de servicios de la comunidad
- La composición de las zonas varía con el tiempo
  - La red sigue un criterio de distancia efectiva

### 6.1. Definiciones de la red social

- Como proceso de construcción.  
Sistema abierto que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y de otros grupos posibilita la potenciación de los recursos que se poseen.
- Grupo de gente= Tribus  
Aportan una ayuda y apoyo a un individuo o familia.
- Conjunto de vínculos interpersonales del sujeto
- Campo social  
Relación de personas entre sí y con otras.  
Puntos                    unidos                    por                    líneas  
Personas                    -----                    Interactúan
- La interacción entre partes abstractas de la sociedad.

### 6.2. Redes Sociales:

#### Grupos Primarios = Los más estrechos

Grupo	Tipo	Función
-------	------	---------

- 
1. Familiares: F. Nuclear= Formar y educar a las personas  
F. Extensa= Cuidados
  2. Amigos: Relaciones simétricas = Colabora con la familia en el proceso de socialización y emancipación.
  3. Vecindario = Inserción en la comunidad

#### Grupos Secundarios

1. Grupos de recreo

2. Relaciones comunitarias y religiosas= Interpersonal. Mismas creencias.
3. Relaciones de estudios ó laborales

### **Grupos Institucionales= las más alejadas del sujeto**

Sirven para satisfacer necesidades específicas a través de organismos: Educación, Sanidad, Servicios Sociales.

El trabajo= red social secundaria

Escuela= red social institucional. Función complementaria al proceso de formación y educación en la familia. Colabora en los procesos de socialización y emancipación.

### **6.3. Fundamentos para la práctica profesional.**

Son los grupos sociales a los que el individuo pertenece los que tienen una mayor capacidad de influencia sobre él.

Sociedad = Sistema

Redes Sociales = Subsistemas

Realidad = Construcción Social = Perspectiva

Para que surjan las redes sociales hay que crear un contexto óptimo, estableciendo un clima de ayuda y de resolución de problemas comunes a partir de sus propios recursos, optimizándolos al máximo.

**PAPEL PROFESIONAL:** Acercamiento a las redes centrándose en:

- la relación de los miembros,
- coordinando las aportaciones,
- optimizando los recursos,
- Ayudando a tomar decisiones rápidas,
- Impulsar el reparto de poder y de responsabilidad entre los miembros de la red,
- Evitar la confrontación,
- Alentar las aportaciones individuales.

Para el profesional, tener el respaldo de un equipo como red de apoyo social, sirve para satisfacción profesional y la posibilidad de aplicar recursos de la institución.

## **7.- LAS CONSTELACIONES FAMILIARES COMO MODELO INTEGRADOR DE LO FENOMENOLÓGICO Y LO SISTEMICO EN EL ÁMBITO SOCIAL.**

**Bert Hellinger .**

Resalta el poder de conexión que cada persona tiene con su familia de origen en una o varias generaciones. Temas no resueltos, injusticias de nuestros antepasados pueden influir en la familia actual.

Bert Hellinger ( 2002 ). Enfoque Fenomenológico.

Ayuda a completar cuentas familiares pendientes y sitúa a cada persona con su responsabilidad y su lugar de dignidad dentro de la familia, rompiéndose la cadena de destinos trágicos.

No necesita la presencia de toda la familia, solo un miembro, los resultados afectan a todo el sistema. La influencia de uno de los miembros sobre los demás puede estar vinculada a: “campos morfogenéticos “ó “campos mórficos de Rupert Sheldrake” ( 1990 )

Teorías organicistas de la Morfogénesis:Inspirado en el Inconsciente colectivo de Jung .

Además de nuestra conciencia inmediata = psique empírica que es personal, hay un sistema psíquico de naturaleza colectiva, universal e impersonal, idéntico en todos los individuos. El inconsciente colectivo se hereda. Está integrado por arquetipos = formas preexistentes que dan forma a ciertos contenidos psíquicos.

### **7.1. La conciencia de grupo.**

Es aquella que sólo podemos conocer por sus efectos. En el Modelo de las Constelaciones Familiares comprobamos sus efectos al tomar conciencia de los destinos trágicos que se repiten en una familia. Esta conciencia grupal da prioridad a la supervivencia del grupo. Lo que hace el modelo es comprobar quién pagó el precio y quién obtuvo la ganancia.

El inconsciente colectivo vincula a los hijos con el destino de los padres.

“ Movimientos del alma “ = Sacar a la luz el inconsciente permitiendo superar los límites establecidos.

Cuando un miembro de una familia trata de realizar un cambio para mejorar la situación en que se encuentra, se siente culpable, impidiendo esta culpa que realice el cambio. La culpabilidad proviene de la conciencia, que dentro de un grupo familiar es arcaica, es un instinto primitivo que condiciona nuestras vidas, de forma que nos adaptamos a ese grupo para no ser excluidos.

Las leyes, creencias, convicciones cambian de una familia a otra, lo que cada uno sentimos es que lo que corresponde a nuestra familia es lo mejor.

En la pareja, cada uno de familias distintas, con reglas que para cada uno son las mejores según sus conciencias, puede surgir el conflicto.

En ese caso habría que desprenderse de las reglas que no son válidas para el otro y crear otras. Lo que puede dar lugar a sentimientos de deslealtad a las reglas familiares, que se deben superar con naturalidad para no llegar a síntomas corporales o trastornos psicosomáticos.

Para la conciencia arcaica del grupo lo más importante es la supervivencia del grupo, el inconsciente. La conciencia grupal intenta reparar injusticias que fueron cometidas con algún miembro de la familia, pero al hacerse de forma instintiva la injusticia se repite en varias generaciones. La solución está en el **alma universal** que nutre, protege y ayuda a todos.

En el modelo de las constelaciones el alma universal se impone cuando no cabe hacer juicios, hay un equilibrio entre dar y tomar de forma que cada uno ocupa su lugar en el orden y tiempo que le corresponde y se instaura la reconciliación y la paz.

El trabajo con el modelo de las constelaciones consiste en que los vivos hagan algo por los muertos, por restituir la paz a sus almas. Trata de la reconciliación dejar que el pasado sea sólo pasado y para ello es necesario reconciliarlo. Así estaremos en paz con las personas que nos hicieron algún daño. Si no hay reconciliación los miembros actuales expían las culpas, sin tener nada que ver el hecho concreto que desencadenó el conflicto.

### **7.2 Tipos de sentimientos y aplicaciones a la intervención profesional**

Según Hellinger. 4 Tipos de Sentimientos:

#### **1. Sentimientos de Tipo Primario:**

Son los que impulsan a la acción, dan fuerza y tienen que ver con lo que ocurre en cada momento.

Son simples, poco duraderos y consiguen su objetivo inmediatamente. Producen en los demás empatía porque muestra a la persona que los tiene como fuerte.

## **2. Sentimientos de Tipo Secundario:**

Impiden la acción, absorben la energía e instan la duda.

Son personas que no aceptan ninguna solución, van de víctimas, tienen un movimiento circular cuya energía no lleva a ningún lado, es inoperante.

Intentan convencernos de que no pueden hacer nada por eso exageran y dramatizan. Son muy duraderos intentan mantener esa situación, empeoran cuando son expresados.

Weber ( 1991 ) Aflicción Primaria y Secundaria.

**Primaria:** Un dolor muy intenso por una separación.

La persona se abandona al dolor y pasa rápidamente, la persona se libera, pudiendo comenzar algo nuevo.

**Secundaria:** Autocompasión, que puede durar toda la vida.

No establece distancia con el hecho que lo ha generado.

## **3. Sentimientos sistemáticamente adoptados. Persona enajenada.**

Imposibilitan la intervención de los demás. Sólo se puede devolver esos sentimientos al lugar que les corresponde: Irrealidad.

## **4. Los Metasentimientos.**

Son los que se expresan sin emoción.

Son fuerza concentrada: valor, humildad, serenidad: Metaamor, Metaagresión: que implica infligir daño a alguien cuando se quiere su bien.

Sabiduría: Posesión de todos los metasentimientos. Conjunción de : valor, humildad, fuerza. Supone actuar sabiendo lo que hay que hacer y lo que no. Se adquiere como premio de la experiencia y el esfuerzo.

Aplicaciones en la vida diaria de los Sentimientos de Tipo Primario:

Nos llevan a actuar , nos dan fuerza.

# **TEMA 17 LOS AMBITOS PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL**

## **1. INTRODUCCION.**

- Espacio del Trabajo Social.  
El individuo y el medio con el que está en relación, tratando de prevenir o de evitar conflictos y restablecer el equilibrio deteriorado o de conseguir su mantenimiento.
- Funciones.  
Lo específico es, su enfoque integral y totalizador de las necesidades de la persona, como ser individual y social y de los conflictos que se producen de la interacción de la persona y su medio.

- Rol profesional.  
Especialización y reconocimiento de su intervención por la sociedad por disponer de un conjunto sistemático de teorías, autoridad profesional, sanción formal por parte de la sociedad, un código de ética y una cultura profesional.
- Finalidad.  
La intervención se dirige a promover el establecimiento de servicios y políticas sociales justas que persigan la creación de recursos sociales necesarios.  
Hay 3 niveles de intervención: individual – grupal y comunitaria.  
Los ámbitos de intervención son los sistemas públicos de protección.

## 2. PERFIL Y FUNCIONES GENÉRICAS DEL TRABAJADOR SOCIAL.

El perfil competencial: objetivos específicos y funciones técnicas que les cualifican.

**Funciones Genéricas:** Formas nuevas de asistencia social “ atender situaciones que afectan a los individuos y al grupo familiar, donde se producen situaciones de carencias y crisis que precisan atención profesionalizada “ ( Consejo de Universidades, 1988 – 21 )

### **Funciones del Trabajador Social:**

1. Preventiva 2. Promocional y de desarrollo social 3. Asistencial  
Además: Gerencia- Administración y planificación de los servicios sociales, investigación y docente.  
Rubí Martínez ( 1992 :34 )

- Preventiva: causas o detección de problemáticas
- Promocional: educar en la autonomía personal.
- Asistencial: Información, Asesoramiento, apoyo.
- Rehabilitadora: Reinserción.

Funciones atribuidas tradicionalmente al Trabajador/a Social:

1.Preventiva 2. Promocional 3. Asistencial 4 Rehabilitadora 5 Gerencia-Administración-Planificación 6 Investigación para conocer las causas y la magnitud de las necesidades y detectar situaciones de carencia, desequilibrio o exclusión social de los individuos. 7. Docente, favorecer y mejorar la formación y fomentar la difusión y el debate de las experiencias profesionales desarrolladas.

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social ( 1993 :9-12 )

Definición

y Objetivos que define el Trabajo Social: 2 formas de intervención:

- Directa:

Aquellas que precisan un contacto personal entre el profesional y las personas implicadas en la situación que se pretende transformar.

- Indirecta:

No hay contacto personal pero posibilitan una gestión del problema más eficaz.

Funciones de la intervención directa:

- ✓ Investigación de las situaciones objeto de intervención, de las características y componentes de la población.

} Directa

} Indirecta



- ✓ Asistencia específica de cada problemática individual y personal desde la perspectiva de la promoción, prevención y rehabilitación.
- ✓ Planificación del proceso de intervención y organización del trabajo para su eficacia y eficiencia.
- ✓ Evaluación continua para la mejora constante de la intervención y la aportación de conocimientos teóricos por medio de la sistematización de la experiencia.

Funciones de la intervención indirecta:

- ✓ Investigación sobre los factores que influyen en el bienestar de los individuos y en el contexto social.
- ✓ Promoción, creación de servicios y recursos.
- ✓ Prevención de la aparición de conflictos y problemas.
- ✓ Participación en los procesos de planificación, dirección y gestión de políticas de bienestar social.
- ✓ Dirección de los servicios de mejora de la calidad y el bienestar de la población.
- ✓ Supervisión de los profesionales.
- ✓ Docencia.

Estas funciones genéricas requieren su adaptación a los diferentes ámbitos y colectivos en los que se desarrolla la intervención.

### **3. AREAS Y SECTORES DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL.**

Áreas de protección social que persiguen la concreción de los derechos sociales. Las características específicas de los derechos sociales que sustentan los sistemas públicos de protección social:

- a) Derechos prestacionales: Medidas encaminadas a la promoción y desarrollo integral de las personas.
- b) Están contextualizados en circunstancias sociales y personas concretas para evitar los riesgos de desprotección.
- c) Basados en la solidaridad comunitaria que convierte a los ciudadanos en portadores de derechos y deberes en función del bienestar colectivo.
- d) Son derechos universales.
- e) Satisfacen necesidades humanas básicas.

Se ubican en distintos sistemas públicos de protección social.

Según Zamanillo-Peral y Gaitán Muñoz (1991:103-104) los espacios en que ejercen su intervención los trabajadores sociales son los siguientes:

- Básicos y Especializados
- Educativos: enseñanza normalizada y especial
- Salud : atención primaria y especializada
- Administración de justicia: Tribunales e Instituciones Penitenciarias.
- Laboral: empresas, sindicatos, mutualidades y cooperativas.
- Vivienda.
- Ejercicio Libre: consultorías, supervisión, etc.
- Administración – Gerencia y Planificación de servicios de bienestar social.
- Docencia e Investigación.

Consejo de Universidades (1988: 21-23) Campos de intervención social:

- ❖ Areas de bienestar social: Salud, Educación, Vivienda, Organizaciones Sindicales.

- ❖ Servicios Sociales Comunitarios: prestaciones básicas y Servicios sociales especializados o sectoriales.
- ❖ Organizaciones no gubernamentales.

Dentro de equipos psicosociales hay unas funciones conjuntas como son: detección de necesidades, programación, evaluación, diseños de investigación, fomento de la participación, diseño de soportes documentales y formación.

**Trabajador Social funciones:**

- ❖ Información y canalización de recursos, asesoramiento e información.
- ❖ Valoración de las situaciones sociales
- ❖ Provisión de servicios a personas en situación de emergencia
- ❖ Intervención psicosocial
- ❖ Planificación y Programación
- ❖ Intermediación entre usuarios e instituciones
- ❖ Análisis de los dispositivos sociales y propuestas de reforma.
- ❖ Gestión y administración de programas.

**4. EL TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES**

El sistema de servicios sociales como instrumento de la política social persigue el bienestar de toda la población por medio de recursos que fomenten el desarrollo humano y la integración social.

Objeto de atención: las necesidades humanas

Acción protectora: 2 niveles de atención.

**Primer nivel:** Generales – Comunitarios – De Base – Atención Primaria

Se prestan en los Centros de Servicios Sociales que son los equipamientos básicos para la atención de toda la población. Se organizan de acuerdo a lo señalado en el PLAN CONCERTADO en 4 programas básicos:

**4.1. Programa de Trabajo Social de Zona**

Proceso de intervención a través del método básico.

- Actividades: {
- 1.- Recepción de demandas
  - 2.- Estudio completo de la situación :individual/familiar
  3. Valoración de necesidades sociales.: diagnóstico
  - 4.- Prescripción intervención y recursos para ello.
  - 5.- Derivación
  - 6.-Tratamiento
  - 7.- Seguimiento y coordinación

Actuaciones en la intervención:

- Seguimiento del caso durante todo el proceso.
- Apoyo al sujeto/familia para adquirir conciencia de la situación.
- Motivación hacia el cambio
- Apoyo psicosocial
- Orientación continua del proceso
- Reorientación o corrección.

- Información y Asesoramiento
- Utilización de las ayudas económicas
- Respaldo a los cambios
- Evaluación y Valoración de los resultados.

**Técnicas: Historia Social**

Instrumento vital para el correcto seguimiento de la intervención. Permite recoger los datos de forma histórica, analizar y adoptar una visión global e integral de la situación y de los logros alcanzados, así como la eficacia de las intervenciones.

Además corresponde el diagnóstico social del ámbito territorial de su competencia y la intervención comunitaria:

- Estudio de la composición demográfica y socioeconómica.
- Estudio de las necesidades sociales existentes.
- Estudio de los recursos sociales y de su adecuación y eficacia en la resolución de las necesidades sociales.
- Análisis y propuesta para la creación de nuevos recursos sociales.
- Desarrollo de actividades de promoción y participación social para dinamizar y favorecer la convivencia y la integración social.

**4.2. Programa de Familia y Convivencia.**

Prestación básica de ayuda a domicilio y alojamiento para favorecer la convivencia para la realización y autonomía personal.

Finalidad: Educativa

Suele estar dorado por un equipo: Trabajador Social, Psicólogo y Educadores Sociales.

Actuaciones del equipo:

- Estudio del caso familiar
- Análisis de la situación presente
- Refuerzo de la motivación y actitudes positivas
- Apoyo y orientación en el proceso educativo para la adquisición de destrezas y habilidades.
- Aumento de las capacidades de las familias para el cumplimiento de las funciones educativas y socializadoras.
- Reducción de las situaciones de riesgo de los menores por medio del apoyo familiar:
  - en el ámbito familiar
  - separación provisional del ámbito familiar con previsión de regreso a la familia.
  - retirada definitiva ante la imposibilidad de intervención.
- Preventivas para reducir o disminuir la aparición de situaciones de desestructuración, desequilibrio o conflicto familiar.

Funciones del Trabajador/a Social del programa de familia y convivencia:

1. Estudio de la situación sociofamiliar
2. El nivel de conciencia de la familia sobre las necesidades detectadas y sus expectativas, motivaciones o resistencias al cambio.

Técnicas:

- Entrevistas para valorar la situación
 

socioeconómica
educativa
laboral
vivienda
relacionales

- Visitas domiciliarias
- Actuaciones concretas:
- Coordinación con Trabajadores Sociales de las UTS
  - Recepción de nuevos casos
  - Diseños del análisis de partida y asignación de educador familiar a cada caso.
  - Elaborar el Plan de intervención familiar
  - Asignación a un proyecto concreto.....
- } Prevención

} Individual

} Intervención

} Familiar
- Ejecución de actividades del Plan de intervención
  - Seguimiento y Supervisión familiar
  - Coordinación con el resto de programas y servicios.

### 4.3. Programa de Inserción Social

Prestación básica de inserción social para favorecer la integración de las personas en la sociedad y prevenir situaciones de marginación.

Objetivo: Desarrollar procesos de vinculación activa de los individuos y grupos en su entorno social. Garantizar el derecho de toda persona o grupo a participar en la vida política, económica, cultural y social que establece la Constitución.

Actuaciones:

- Detección precoz de las causas que generan la marginación
- Utilizar recursos de atención normalizada a toda la población.
- Fomento de actividades ocupacionales
- Evaluación de la gestión y eficacia de las acciones
- Coordinación y análisis de la información para detectar situaciones de exclusión o marginación social
- Proceso educativo y de apoyo del sujeto
- Desarrollo de habilidades sociales y personales que anulen o aminoren las causas del desarraigo.

Su finalidad es conseguir la autonomía en el uso de las relaciones sociales y los recursos sociales para la participación e integración social.

Funciones del Trabajador/a Social:

- Estudio de cada situación
- Hacer un diagnóstico
- Establecer objetivos de intervención de cara a provocar un cambio.  
Para ello se facilitará: Apoyo y orientación del profesional.
- Tratamiento psicosocial a personas y familias en situación de desarraigo.
- Información-Asesoramiento-Orientación y Seguimiento del proceso de inserción.
- Estimulación y desarrollo de habilidades personal y socialmente útiles.
- Favorecer capacidades e convivencia y relación
- Potenciación de capacidades de ocio, cultura y participación
- Asignación a un proyecto de formación sociolaboral para la cualificación profesional
- Apoyo temporal con garantía de unos ingresos mínimos para la cobertura de necesidades básicas

- Tratamientos previos de la estancia de la persona a un centro especializado para la inserción social
- Coordinación de recursos externos: equipamientos específicos o de otras áreas o sistemas públicos
- Conocer los recursos de inserción social y el acceso a ellos.

#### 4.4. Programa de Participación Social

Promoción de la solidaridad y la participación activa. Fomento de la responsabilidad social impulsando la solidaridad y los mecanismos de autoayuda.

Implican a 3 sectores

}	Afectados: grupos de autoayuda
}	Población: voluntariado
}	Estructuras sociales: órganos formales de participación

Actuaciones:

1. Autoayuda
  - Creación de grupos de autoayuda
  - Creación de grupos externos coordinados por el programa
  - Apoyo-Seguimiento-Mantenimiento y Dirección de los grupos
2. Órganos de participación.
  - Apoyo, promoción y creación
  - Orientación técnica y apoyo a las organizaciones no gubernamentales.
  - Coordinación de las actuaciones
  - Coordinación con los recursos de la solidaridad.

#### 5. TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA JUDICIAL

Objetivo: orientado a la reeducación y reinserción social.

Puede actuar como:

1. Auxiliar de la administración de justicia: facilitando información exhaustiva y sistemática para la toma de decisiones.
2. Equipo multidisciplinar: haciendo efectiva la integración y reinserción social.

##### 5.1. Administración de justicia: juzgados y tribunales.

Peritaje en los procesos judiciales: Informe pericial social: descripción detallada de la persona y las actuaciones practicadas y sus resultados, las conclusiones que extraigan.

Servicios y órganos donde hay Trabajador Social:

##### 1. Juzgados de 1ª Instancia ( Familia )

Psicólogo y Trabajador/a Social peritos de derecho de familia en recursos contenciosos:

- guarda y custodia de menores en procesos de separación y divorcio.
  - Regulación del régimen de visitas
  - Idoneidad para la adopción
  - Tutelas
  - Acogimiento
  - Protección de menores

Labor del Trabajador/a Social:

- ✚ Evaluar a la familia: valoración global
- ✚ Mediación Familiar para reducir el conflicto

##### 2.-Juzgado de Menores

Equipos técnicos de Menores: Psicólogo, Trabajador/a Social y Educadores/as Sociales.

Atiende a menores de 16 años con hechos tipificados en el Código Penal como delitos o faltas.

Seguimiento de las medidas adoptadas por el Juez: amonestación, prestación de servicios a la comunidad libertad vigilada, internamiento.

Funciones del Trabajador/a Social:

- Información sobre recursos
- Análisis del medio familiar y social del menor
- Ofrecer información a la familia
- Coordinación con otros profesionales y organismos
- Derivación de la familia a otros servicios
- Apoyo al equipo
- Seguimiento de las medidas adoptadas.

### **3.- Clínicas Médico-Forenses**

Equipos de : Psicólogo, Trabajador/a Social y Médicos.

Informes periciales:

- causas penales, transgresores, criminales o traficantes.
- Sujetos en causas de derecho civil ( incapacidades, cambio den sexo, aborto )
- Víctimas o lesionados ( violación, abuso, malos tratos )

### **4. Institutos Anatómico Forenses**

Se custodian los cadáveres y se realizan autopsias. Realizan funciones de información, valoración, orientación y labores de investigación, atención directa, asesoramiento, coordinación y gestión.

### **5. Juzgados de 1ª Instancia e Instrucción.**

En capitales de provincia donde no ha sido separada la jurisdicción civil de la penal prestan apoyo al juez.

Equipo: Psicólogo y Trabajador/a Social intervienen en todo tipo de casos. Dictamen de peritos a petición de particulares o de oficio del juez. Pueden solicitarse durante todo el proceso, en referencia a las medidas de cuidar a los hijos en procesos de nulidad, separación o divorcio.

Función evaluadora para informar al juez. Además mediación entre las partes en conflicto y promover acuerdo entre ellas.

### **6.- Juzgados de Vigilancia Penitenciaria.**

Seguimiento de la libertad vigilada, de las medidas alternativas a la prisión dictadas por el Juez, prestación de servicios a la comunidad o cualquier cumplimiento.

### **7.- Metodología de intervención en una peritación social.**

- Solicitud del juez especificando para qué se quiere y los aspectos sobre los que hay que informar.
- Entrevista con el juez que pide la peritación, en caso necesario.
- Evaluación preliminar: hipótesis de trabajo y técnicas
- Entrevistas individuales – familiares
- Visitas domiciliarias
- Entrevistas colaterales con otros servicios sociales
- Valoración
- Propuesta al Juez.

### **5.2. Servicios Sociales Penitenciarios**

Interior: con los internos

- Actuarán

Exterior: familias

- Seguimiento y control de las libertades condicionales y de las alternativas a la privación de libertad, con 3 posibles opciones:
  1. suspensión de la ejecución de la pena
  2. sustitución de la pena
  3. libertad condicional

Objetivo: Inserción social. Protección y Asesoramiento de los presos y de sus familias.

Funciones dentro del centro:

- visitar al interno tras su ingreso
- atender las demandas de los internos y sus familias
- informarles de los recursos sociales
- tramitar el ingreso en comunidades terapéuticas
- seguimiento laboral de los internos
- participar en las reuniones de los equipos
- emitir informes sobre los internos
- participar en la elaboración o ejecución de proyectos o actividades del centro
- como integrante de los equipos de observación y tratamiento.
- asignar a cada recluso un programa de tratamiento
- programación de las actividades
- atender los requerimientos de los tribunales
- aprobar la regresión o regresión de grados y las calificaciones de conducta global de los internos
- recoger las peticiones y quejas de los internos.

Funciones en el exterior del centro:

- Seguimiento de los liberados condicionales, del proceso de integración social. Atender a sus necesidades y a las de sus familias.
- Servicio de información y orientación
- Remitir al Juez los informes sobre el penado

## 6.- EL TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA EDUCATIVO

Se interviene en: educación especial, atención a la diversidad y equipos multiprofesionales para trabajar desde una perspectiva global que facilite la labor del profesorado.

### 6.1. Equipos del Sistema Educativo: estructura y funciones.

- **Equipos de atención temprana**, en educación infantil ( 0 – 3 y 3 – 6 )  
Objetivos: detección precoz de necesidades educativas especiales.  
Formado por: Psicólogos, pedagogos, logopedas y trabajadores sociales
- **Equipos de orientación educativa y psicopedagógica**  
Para educación primaria, ámbito de intervención por zonas geográficas.  
Formado por: Psicólogos, pedagogos y trabajadores sociales
- **Departamento de Orientación**  
Forma parte del Centro de Educación Secundaria  
Formado por: Psicopedagogo, profesor de orientación laboral, profesor de apoyo y un trabajador social

Finalidades:

1. Apoyo al profesorado y a los centros
2. evaluación psicopedagógica y dictamen de escolarización de los ACNEES ( Alumnos con necesidades educativas especiales )
3. Información para una adecuada atención educativa al alumnado

#### 4. Integración del Centro en la Comunidad.

Objetivos específicos:

- Prevención y detección precoz de disminuciones e inadaptaciones en el proceso educativo.
- Integración escolar de los ACNES
- Potenciación de la acción tutorial
- Orientación profesional y familiar y formación familiar.

#### 6.2. Funciones del Trabajador Social en el sistema educativo:

1. Alumnado.
  - Atender y resolver situaciones individuales: absentismo, bajo rendimiento, inadaptación.
  - Detectar malos tratos, desajustes
  - Prevenir situaciones de inadaptación, delincuencia
  - Comunicar al equipo el diagnóstico social del alumnado
2. Familias
  - Colaborar en programas formativos
  - Animar a la participación en el Centro
  - Alentar la puesta en marcha de escuelas de padres
3. Centro
  - Relaciones fluidas entre el centro y familias
  - Colaborar en la elaboración del censo educativo
  - Facilitar información de recursos
  - Trabajos de investigación sobre necesidades del Centro
4. Profesorado
  - Facilitar información de la situación sociofamiliar de los alumnos
  - Participar en la orientación familiar
  - Facilitar información de recursos
  - Asesorar para mejorar el funcionamiento del centro y la integración de los ACNEES
5. Comunidad
  - Colaborar con el movimiento asociativo en actividades culturales
  - Coordinarse con otros servicios para dar respuestas globales e integrales de las necesidades de los alumnos.

#### 7. TRABAJO SOCIAL EN EL SISTEMA SANITARIO

Tratamiento Psicosocial tanto en Atención Primaria como en especializada.

##### 7.1. Atención Primaria en Centros de Salud

Médicos – Personal de Enfermería y Trabajadora Social

- Atención Individualizada
- Atención Preventiva
- Educación para la Salud
- Vigilancia Epidemiológica
- Promoción de la Salud

Funciones: Interdisciplinariedad y Trabajo en equipos de atención primaria

- Asistencia domiciliaria
- Permanencia

Trabajan en: Captación / Detección de población y grupos de riesgo




Objetivos:

- a) Promoción de la salud
- b) Prevención



- c) Asistencia
- d) Rehabilitación

#### 7.2. Atención Especializada: Hospitales

-  Atención al paciente
-  Geriatría
-  Salud Mental

### **8.- TRABAJO SOCIAL DE EMPRESA**

Finalidad:

Cambiar una situación de conflicto o dificultad que repercute en el bienestar laboral.

Niveles de intervención:

- Actividad directa con los trabajadores
- Asesoramiento al área de recursos humanos

Funciones:

- Asesor/Coordinador de las comisiones e órganos de toma de decisiones
- Atención social a los empleados, pensionistas, directivos, viudas y familias.
- Tratamiento individual de las demandas
- Gestionar y hacer un seguimiento de los casos
- Asesorar a los órganos de dirección sobre la adopción de políticas sociales
- Coordinar los recursos internos y externos de la empresa para hacer más eficaz las intervenciones.

### **9.- TRABAJO SOCIAL EN LAS ONGS - ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES.**

Dependen del tipo de organización, de sus finalidades y de los servicios que desarrolla.

De manera genérica las funciones son:

- Sensibilizar a la sociedad sobre los fines de la organización
- Administración, desarrollo y evaluación de programas y servicios de la organización
- Captación de socios y voluntarios
- Programas y Proyectos
- Creación, Seguimiento y apoyo de grupos de autoayuda
- Asesoramiento-Información y derivación a los servicios normalizados
- Coordinación con otros recursos las actuaciones y programas

## TEMA 18 COMUNICACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

### 1. ¿Qué relación existe?

Hay una relación formal e informal continua entre el trabajador social y los usuarios del servicio, otros técnicos, políticos, etc. Para ello se utilizan las técnicas básicas de comunicación, hablar y escuchar y otros conocimientos y técnicas o estrategias para maximizar la eficiencia y eficacia del trabajo.

Los procedimientos que se utilizan en Trabajo Social pueden ser directos o indirectos: prensa, radio, tv.

### 2.- CONCEPTO Y REQUISITOS DE LA COMUNICACIÓN.

#### 2.1. Concepto.

Según el diccionario Anaya de la Lengua: “ medio para transmitir un información ó establecer un contacto “.

Brooks y Heath ( 1985 : 8 ) “ es el proceso por el cual se comparten informaciones, significados y sentimientos entre personas a través del intercambio de mensajes verbales y no verbales.

“ proceso de creación de significados y de intercambio de mensajes con un propósito y que se efectúan por dos o más personas que interactúan gracias a un código compartido “

“ La comunicación es el intercambio significativo entre dos sistemas interactivos “

#### Elementos esenciales de la comunicación:

- ▣ Fuente
  - ▣ Destino
  - ▣ Mensaje
  - ▣ Canal
  - ▣ Código
  - ▣ Contexto
- } y sus relaciones

#### Modalidades de comunicación:

- ▣ Humana
- ▣ Formal
- ▣ Verbal
- ▣ Intrapersonal
- ▣ En pequeños grupos
- ▣ No Humana
- ▣ Informal
- ▣ No verbal
- ▣ Interpersonal

#### Integrada por dimensiones:

- ▣ Cognitivas
- ▣ Emocionales
- ▣ Comportamentales



### 8. Cercanía percibida.

La semejanza percibida parece influir en el éxito de la interacción. El empleo de coterapeutas es un recurso que ha demostrado cierta eficacia.

Hay que saber adaptarse a la realidad compleja de los ámbitos en que se interacciona: niños, técnicos, adultos, políticos, siendo capaces de sintonizar.

Hay que ser conscientes de las variables de cercanía y alejamiento ( edad-género-lenguaje-vestimenta ) para maximizar la aceptación del cliente.

### 9. Empatía.

El refuerzo, a través de: sonrisas, apoyo emocional o valoraciones empáticas produce simpatía.

Tener empatía: ponerse en lugar del otro. Supone escuchar, tener un código adecuado y facilitar la participación de los implicados. Es comprender porqué “ esa “ persona percibe las cosas de “esa “ manera, saber explicar ciertos comportamientos.

## 3 ELEMENTOS Y TIPOS DE COMUNICACIÓN.

### a) Comunicantes: Emisor y Receptor.

Emisor: el que transmite el mensaje

Receptor: el que lo recibe

Ambos establecen un proceso de comunicación bidireccional.

### b) Mensaje

Contenido de la comunicación

✚ lo que se quiere decir

✚ Lo que realmente se transmite

✚ Lo que el receptor descodifica

✚ Lo que se pierde

### c) Código

Sistema de signos que se utiliza

### d) Canal

Medio de transmisión= Canales sensoriales

Hay autores que incluyen Internet, correo

Electrónico, otros.

Hay que asegurarse que los mensajes llegan al destinatario.

Auditivo

Táctil

Visual

Olfativo

### e) Contexto

La situación en que se general el menaje o produce la interacción.

Respecto al Trabajo Social:

a) Comunicantes: Ciudadanos – Técnicos, políticos, Asociaciones, o representantes de instituciones, medios de comunicación.

b) Canales: oral, escrito, teléfono, intra – Internet, radio, prensa, t.v.

c) Mensajes: Informativos, formativos, Afirmativos, interrogativos, persuasivos o disuasorios, de mando, emocionales, procedimentales e integrativos.

d) Código: lingüístico, idioma

No verbal: gestos, posturas, movimientos

Cualidades y entonación de voz } paralinguísticos

Prosódicos

Relaciones especiales: proxemia:



interacciones en agrupaciones de redes simultáneas. Por ejemplo: las relaciones entre un padre y un hijo se deben enmarcar dentro de la interacción de la familia.

## **6.- OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN.**

En la intervención profesional, la acción comunicativa pretende:

- ✚ Producir enlaces( crear conexiones-generar redes-establecer sinergias)
- ✚ Crear mundos posibles
- ✚ Compartir-Sanar-Dialogar- Sanar – Educar- Orientar- Mediar
- ✚ Obtener información para lograr una investigación o un conocimiento de la verdad más amplio
- ✚ Democratizar las comunicaciones
- ✚ Crear – modificar o reforzar valores, actitudes, hábitos.

## **7.- FACTORES QUE FAVORECEN Y DIIFICULTAN LA COMUNICACIÓN.**

Teoría de la transmisión de la información: las estrategias para comunicar de manera efectiva parten de la forma de comprender la información.

### **7.1. Actitudes que favorecen las comunicaciones efectivas.**

- ✚ Deseo de transmitir: querer
- ✚ Deseo de escuchar: querer
- ✚ Deseo de participación intencional: implicación de los interlocutores
- ✚ Actitud empática = ponerse en el lugar del otro
- ✚ Actitud de permanencia = querer mantener la conversación
- ✚ Actitud de horizontalidad = igualdad con el otro

### **7.2 Barreras y Facilitadores de la comunicación**

#### **Barreras:**

- ✚ Respecto al Canal
  - Uso de muletillas
  - Volumen inadecuado
  - Falta de entonación o de vocalización
- ✚ Respecto al mensaje
  - Cantidad: densidad informativa
  - Calidad: confusión
  - Desestructuración del mensaje
  - Uso de lenguaje técnico
- ✚ Respecto al comportamiento verbal
  - Interrupciones- Repetitividad – Cambios de tema – No decir la verdad
- ✚ Respecto al comportamiento no verbal
  - Inadecuado contacto ocular - Gestos amenazadores – distracciones – muestras de ansiedad – nerviosismo
- ✚ Respecto al contexto
  - Momento o lugar inadecuado. Presencia de otras personas
- ✚ Otros: Del beneficiario – Del usuario
  - Discapacidad – Estado emocional – Carencia de habilidades
- ✚ Del Trabajador Social
  - Estado emocional - Uso inadecuado del lenguaje - Utilización inadecuada del canal - Falta de preparación del mensaje – Prejuicios – Rechazo – Falta de empatía
- ✚ Del medio
  - Lugar inadecuado para la confidencialidad -Interferencias – Ruidos – Llamadas telefónicas

### **Facilitadores:**

- Revelar el propio yo y mostrar intimidad y afecto “ Norma de reciprocidad “ Goldner ( 2960)
- Cierto dominio de las competencias cognitivas y sociales.

### **7.3. Estrategias de comunicación efectiva:**

#### **1. Accesibilidad**

Desglosamiento: cantidad

Facilitan la comprensión y memorización, limitando o significando la estructura informativa.

Distintividad: calidad

Aislan o destacan palabras y advierten de posibles confusiones remarcándolas mediante la entonación, de forma gráfica ( negrita ) o a través de advertencias ( ¡ Esto es importante ! )

#### **2. Estructuración y globalidad informativa**

Consiguen que el oyente o lector vaya relacionando cada parte de la información expuesta entre sí y globalmente. Para ello hay que estructurar y jerarquizar la información y respetar la armonía y coherencia internas, integrándolas en una visión del conjunto a través de esquemas o resúmenes.

#### **3. Ensamblajes con la información y los esquemas previos**

Consiguen que la información o esquemas almacenados sirvan de enganche con la nueva información. Se consigue utilizando lenguaje sencillo.

#### **4. Enriquecimiento y efectividad**

Relacionar la información recibida para producir nueva o resolver problemas en situaciones distintas.

Síntesis – Asociación – Aplicación – Transferencia

### **8.- METODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Métodos: referida a la teoría que hay detrás

Técnicas: Campañas, Entrevistas, planificación

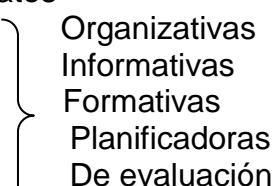
Instrumentos Básicos: Ficha, Historia e Informe Social, Ficha de recursos – Hoja de Seguimiento – Memoria Anual – Guía de entrevista -Genograma – Ecomapa

### **9.- TELECOMUNICACION Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

Tecnologías de la información: Mensajes, debates, móvil, correo electrónico, página web, medios audiovisuales,

Ventajas:

- Facilitan la comunicación
- Tratamiento mecanizado de la información
- Elaboración de documentos
- Sistematización
- Consulta de Fuentes: Internet
- Atención on line
- Transferencia de datos

Aplicadas a tareas: 

### **10. INSTRUMENTOS BÁSICOS**

## Informe Social

“ Síntesis explicativa respecto a una situación dada, que emite el Trabajador social como resultado del estudio, valoración y dictamen para el logro de un objetivo determinado “

(Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales 1985 : 47 )

Debe contener información

- Clara
- Veraz
- Contrastada
- Rigurosa

Objetivos:

1. Dar a conocer la existencia y características de una situación social determinada con el propósito de paliarla o modificarla.
  2. Aportar información para el dictamen profesional
  3. Obtener recursos sociales ya establecidos
  4. Promover recursos sociales
  5. Facilitar información a otro trabajador social
- Se produce con posterioridad a las intervenciones profesionales y es el resultado de ordenar la información obtenida para interpretarla y emitir un juicio profesional
  - Se sustenta en datos contrastados

Recomendaciones:

- Al evaluar se debe ser lo más objetivo posible. Evitar el "sesgo negativo"
- Hacer referencia a las potencialidades, a los recursos internos aprovechables del individuo.
- No se limita a lo descriptivo, enumeración de datos, tiene que incorporar una parte analítica, diagnóstica y de pronóstico, así como propuesta de intervención y un plan de trabajo y sugerir un procedimiento de evaluación.
- Debe ser el resultado de un profundo trabajo de investigación aplicando técnicas e instrumentos de evaluación que puedan ser contrastados por múltiples métodos.
- Se refiere a un momento determinado pero puede ser ampliado con hojas de seguimiento, incorporando los resultados o cambios observados, se evalúa la eficacia del plan de trabajo y se sugieren nuevas vías de intervención.
- Hay que procurar no utilizar expresiones que etiqueten negativamente. Cuidar la redacción y la ortografía.

Propuesta de informe social ( pag. 582 )

Los modelos de informe son un marco básico que debe ser adaptado al objeto del mismo, lo que se quiere valorar. No hay que incorporar todos los datos que aparecen en el expediente, sólo los necesarios para que el objetivo del informe pueda ser cubierto.

## Ficha Social

Es el documento principal de síntesis sincrónico

- Soporte documental donde se registra la información en forma susceptible de ser ordenada, entresacada y almacenada.
- Es la parte común sistematizable y cuantificable de la historia social
- Puede ser considerada una base de datos. Es una guía de obtención y registro de información.

Objetivos:

- 1.- Tener un conocimiento de la demanda



2.- Unificar el lenguaje en trabajo social para el estudio y análisis de la realidad

### **Historia Social**

- Es uno de los documentos más importantes con los que cuenta el Trabajo Social
- Es una narración descriptiva y explicativa de la evolución experimentada por la unidad de análisis = individuos, familias, grupos, comunidades, asociaciones, etc.
- Se incluye en el expediente y facilita la comprensión de la trayectoria del mismo
- Debe actualizarse periódicamente
- En una síntesis del pasado e incluso del presente más cercano
- Es un relato representativo de las variantes centrales y de los acontecimientos experimentados
- Es un guión con sentido en el que se interrelacionan variables y se explica la vida o parte de ella
- Es un documento en el que se recogen los datos de forma diacrónica o histórica
- El modelo se ajustará a cada historia, servicio y a la especificación de los objetivos de la intervención concreta.